

# CARTILHA COMEMORATIVA



**30 ANOS**  
do Código de Defesa  
do Consumidor

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	2
SE LIGA .....	2
COBRANÇA INDEVIDA .....	5
ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA .....	6
EMPRÉSTIMO BANCÁRIO .....	9
PROPAGANDA ENGANOSA .....	13
AUMENTO ABUSIVO DOS PREÇOS DE PROD. DURANTE A PANDEMIA .....	15
CANCELAMENTO DE EVENTOS, SHOWS E PACOTES DE VIAGEM DURANTE A PANDEMIA .....	16
SUSPENSÃO DA COBRANÇAS DAS MENSALIDADES DE ACADEMIA DURANTE A PANDEMIA .....	17
EPISÓDIOS COTIDIANOS .....	19
FUNCIONAMENTO DO PROCON .....	21
MENSAGEM DO DIRETOR DO PROCON JATAÍ .....	24

## INTRODUÇÃO

O direito do consumidor nunca foi tão necessário como é atualmente. A proteção efetiva se fez presente com o advento de legislações específicas para a área do direito consumerista. Os recentes avanços em tecnologia e informação tem aumentado significativamente as práticas abusivas, fraudes e lesões patrimoniais ao consumidor, parte vulnerável da relação do consumo. Em março de 1991, entrou em vigor a Lei Federal nº 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esse ano, o Código de Defesa de Consumidor completa 30 anos e é considerado uma das legislações mais atualizadas do mundo. O Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades em defesa do consumidor a seus serviços.



### SE LIGA

Para entender bem esta cartilha, é preciso saber primeiro o significado e alguns preceitos presentes nas leis consumeristas.

## PRODUTO

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos. Os produtos podem ser de dois tipos: Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo, um carro, uma geladeira, uma casa. Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso: os alimentos, um sabonete, uma pasta de dentes, etc.

## SERVIÇO

É tudo o que você paga para ser feito: corte de cabelo, conserto de carro, de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros, serviços públicos. Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

## SERVIÇO DURÁVEL

é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa ou uma prótese dentária.

## SERVIÇO NÃO DURÁVEL

é aquele que acaba depressa, como por exemplo, uma higienização de um automóvel.

## CONSUMIDOR

É qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares. Também é considerado consumidor, as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido (art. 17, CDC), bem como as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva ( art. 29, CDC). Qualquer produto que você consuma ou serviço que você contrate, desde a compra de uma balinha até o serviço de um amolador de tesouras, torna você um consumidor.



## FORNECEDOR

São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores. Essas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos e serviços para os consumidores.

## RELAÇÃO DE CONSUMO

Para alguém vender, é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Ou o contrário: para alguém comprar um produto é preciso ter alguém para vender. Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo. Agora que você já sabe o que é consumidor, fornecedor, produto, serviço, e relação de consumo, fica mais fácil compreender o Código de Defesa do Consumidor.

## COBRANÇA INDEVIDA

A cobrança indevida surge quando uma empresa ou vendedor envia um débito para seu cliente que não tenha sido gerado por ele. Ou seja, o comprador não reconhece a dívida, mas ainda assim recebe a exigência de quitação. Esse tipo de situação pode ocorrer devido a erros ou, até mesmo, má fé. Uma cobrança indevida que não for paga pelo consumidor e levar o seu nome aos cadastros de proteção ao crédito, como Serasa e SPC, pode ser passível de indenização judicial,

desde que o consumidor não tenha outras anotações devidas. Em vias administrativas, é solicitado que seja realizado o estorno do valor pago referente à cobrança indevida, não sendo possível a exigência de repetição de indébito em dobro, como em casos judiciais. A previsão legal de cobrança indevida encontra-se nos artigos 42, § único, 39, V e 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor.

## ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA



A alienação fiduciária é um recurso utilizado em modalidades de empréstimo e financiamento no qual uma pessoa solicita um crédito e, para transmitir confiança em relação ao pagamento, transfere um bem para o credor. Ou seja, o devedor fiduciante (a pessoa que recorre a essa modalidade de financiamento/empréstimo) transfere ao credor fiduciário (pessoa ou instituição financeira que concede o financiamento/empréstimo) a propriedade do

bem que pretende adquirir ou que será a garantia da operação, até que seja feito o pagamento da dívida. Em 17 de julho de 2017 foi sancionada a Lei nº 13.645 que modificou legislações na área imobiliária, dentre as alterações esta a das regras da alienação fiduciária de imóvel, auxiliando o exercício da função das construtoras e incorporadoras, de modo que o procedimento ficou mais rigoroso para aquele que compra o imóvel, caso se torne inadimplente com as obrigações. Imagine que o devedor não pague suas prestações de um financiamento fiduciário de uma casa, e ultrapassando o tempo permitido pelo contrato. O devedor é notificado a quitação do débito em 15 (quinze) dias, caso contrário o bem apresentado como garantia do contrato irá a execução e futuramente a leilão judicial, para assim haver a quitação. A notificação é realizada através do Oficial de Registro de Imóveis, para que o devedor efetue o pagamento da dívida. E se o devedor se esconder, se ocultar de alguma forma?

A Lei 13.465/17 trouxe uma regra nova, segundo a qual quando o oficial houver procurado o devedor por duas vezes sem o encontrar,

se houver suspeita de ocultação, ele poderá intimar qualquer pessoa da família ou, em sua falta, qualquer vizinho de que, no próximo dia útil, retornará ao imóvel para efetuar a intimação, na hora que designar. No caso de condomínios com controle de acesso (portaria), a intimação indicada acima poderá ser feita ao funcionário da portaria responsável pelo recebimento de correspondência. É possível, também, a citação por edital. O Oficial do cartório (Registro de Imóveis) publicará por 3 (três) dias em jornal local de grande circulação a citação do devedor, valendo como citado. No caso de financiamento com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (inclusive Minha Casa Minha Vida), a consolidação da propriedade se dá em 45 dias, levando-se em conta os 15 dias da notificação e 30 dias previstos no art. 26-A, § 1º da Lei. Se neste primeiro leilão o maior valor oferecido for inferior ao valor do imóvel (na forma do dispositivo anterior) será feito um segundo leilão em até 15 dias do primeiro. Este segundo, pelo valor mínimo do saldo devedor total e despesas, consideradas incluídas no valor as benfeitorias, que não dão direito de retenção. Caso o valor da arrematação seja superior ao da dívida e das despesas, ocorre a entrega do valor

que sobejar ao devedor, caso o valor da arrematação seja inferior ao da dívida e das despesas, fica o devedor exonerado, recebendo quitação da dívida em 5 dias. A Lei 13.465/17 facilitou muito a vida dos profissionais que vendem imóveis se utilizando da figura da alienação fiduciária de imóvel, em especial as construtoras e incorporadoras e dificultou a vida do comprador do imóvel, de forma que para este, é preciso saber realmente se conseguirá pagar integralmente seu financiamento imobiliário. Pois, como já afirmado, a retomada por parte da construtora é célere e dispensa a utilização da justiça. O Procon alerta aos consumidores que possui esse tipo de contrato com alienação fiduciária que fiquem muito atentos a inadimplência, pois a nova configuração da dessa modalidade de financiamento prejudica significativamente a parte vulnerável da relação de consumo, o consumidor.

## EMPRÉSTIMO BANCÁRIO

O empréstimo bancário consiste no pedido a ser realizado por qualquer cliente de uma instituição financeira. A operação baseia-se na transferência de um valor que deve ser pago em parcelas. Quanto maior o número destas parcelas, maior

será a taxa de juros cobrada. A taxa de juros do empréstimo bancário varia de acordo com alguns aspectos, como por exemplo:

**VALOR DO EMPRÉSTIMO;**

**FINALIDADE;**

**TIPO DE BANCO;**

**NÚMERO DE PARCELAS;**

Além disso, empréstimos que o banco considere de maior risco cobram taxas mais elevadas. Logo, também são levados em conta a situação financeira do cliente e o risco de inadimplência envolvido na operação. O valor que você pegar emprestado (ao contrário do financiamento), não precisa ter um destino específico: você pode gastar no que quiser. O Procon orienta os consumidores a utilizarem as ferramentas implantadas pelas instituições financeiras, a simulação de empréstimo bancário se tornou uma

ferramenta muito útil. Antes de fechar qualquer acordo é importante pesquisar em diferentes instituições. A longo prazo as taxas de juros podem representar uma economia financeira. Além disso, como uma simulação é possível comparar quais são os termos e políticas de cada uma das instituições. A importância de se pesquisar e simular as propostas de um empréstimo bancário é prever um futuro endividamento que possa prejudicar o devedor financeiramente. O sistema financeiro opera com **EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS** e **EMPRÉSTIMOS PESSOAIS**. Ambos são empréstimos de natureza pessoal, isto é, são feitos por uma instituição financeira a determinada pessoa, mas no sistema financeiro o empréstimo pessoal é diferente do empréstimo consignado. O empréstimo consignado é um tipo de operação bancária que só pode ser concedido a pessoas que possuam vínculo empregatício, sendo deduzido o pagamento de seu vencimento (salário de funcionário de empresas, vencimentos de servidores públicos, ou benefícios previdenciários, aposentadoria etc) e não pode ultrapassar a 72 (setenta e dois) meses, ou seis anos. Já o

empréstimo pessoal é um tipo de crédito feito pelas instituições financeiras a pessoas físicas que detenham as condições exigidas para a concessão do empréstimo, depois de ter o seu cadastro submetido à aprovação, onde são avaliados, entre outros critérios, a renda, a ausência de inscrição em órgãos de controle de crédito, enfim, que tenham o nome “limpo”, como se diz popularmente. Enquanto o empréstimo consignado para ser concedido tem limite de 30% (trinta por cento) do salário líquido, vencimento ou benefício previdenciário da pessoa que necessita dessa modalidade de operação financeira, o empréstimo pessoal não está sujeito a esse limite, e sim às condições econômico-financeiras que possuem, podendo lhe ser emprestado percentual maior do que os 30% da limitação para os empréstimos consignados. Por outro lado, nos empréstimos pessoais não há a obrigatoriedade da instituição empregadora ou previdenciária descontar em folha de pagamento as parcelas do empréstimo do salário ou benefício do devedor, podendo, entretanto, o devedor autorizar à instituição bancária onde possui conta, realizar o pagamento das parcelas do empréstimo por meio de débito em sua conta. Ao realizar a aquisição de um empréstimo,

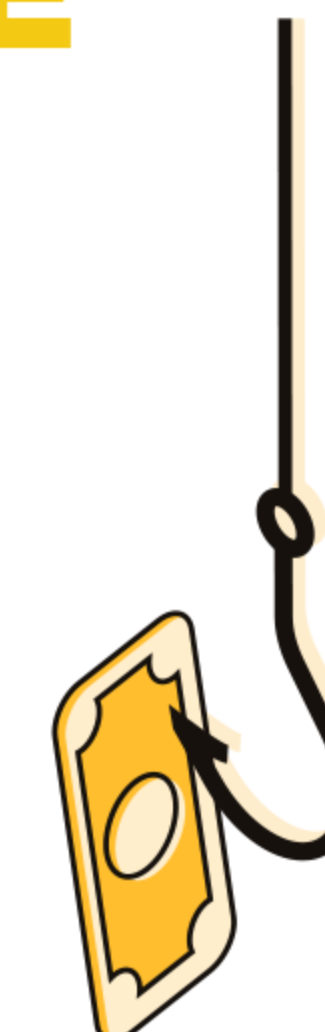
é necessário estar atento a alguns cuidados, sendo indicado pesquisar a idoneidade da empresa detentora do crédito, faça as simulações antes da aquisição, só encaminhe dados pessoais após a certificação da empresa e de seu programa de segurança e principalmente, duvide de ofertas de dinheiro fácil. O Procon adverte que o consumidor não é obrigado a aceitar nenhum produto ou serviço como condição para liberação de um empréstimo, por ser considerado prática abusiva.

## PROPAGANDA ENGANOSA

A propaganda enganosa é uma das práticas abusivas que mais frustram o consumidor, sendo aquela capaz de levar o consumidor ao erro, muita das vezes prometendo o que na realidade não vai acontecer, seja quanto à qualidade, quantidade, propriedades, origem, preços ou não apresenta as características descritas na publicidade. Apesar dos esforços da legislação, a propaganda enganosa vem se modernizando nos últimos anos, os novos métodos adotados visam burlar a lei e ao mesmo tempo apresentar uma construção de propaganda menos ofensiva, trabalhando nas entrelinhas do conteúdo midiático, devendo por isso, o consumidor ter sua atenção redobrada ao se interessar por um produto e por sua divulgação.

## COMO RECLAMAR DE UMA PROPAGANDA ENGANOSA?

Caso o consumidor se sinta enganado de alguma forma, deverá informar aos Órgãos de Proteção do Consumidor, como o Procon de sua cidade,



**DIRIJA-SE AO ESTABELECIMENTO DE RECLAMAÇÃO**

**PROVAS QUE RELATEM O FATO**

**DOCUMENTOS PESSOAIS**

Visando minimizar esse tipo de prática, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevê diversos artigos que restringem tentativas do fornecedor de ludibriar o cliente, que se encontram nos artigos 36, 37 e 67 do Código de Defesa do Consumidor.



## AUMENTO ABUSIVO DOS PREÇOS DE PRODUTOS DURANTE A PANDEMIA



Atualmente, diante do enfrentamento da pandemia do COVID-19 os PROCON's frequentemente recebem denúncias de aumento indiscriminado no preço de itens essenciais, exemplos disso são produtos como álcool em gel e máscaras cirúrgicas, que são essenciais para a prevenção do vírus. Neste caso, é possível que o consumidor diante deste preço elevado faça uma denúncia ao PROCON de seu estado ou município, visto que o fornecedor não pode elevar o preço dos produtos para se aproveitar da situação da calamidade, auferindo vantagens e lucros em razão disso. Via de regra, o Brasil é um país liberal. Todos os preços se encontram regulados pela lei de oferta e procura, entretanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê

situações de práticas abusivas, em que elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços é considerada uma prática abusiva.

Como reclamar de um aumento abusivo? O consumidor que se sentir lesado pode procurar o Procon e pedir que haja uma fiscalização para avaliar possíveis aumentos abusivos nos preços.

A previsão legal que assegura a ilegalidade do aumento abusivo de preços encontra-se no artigo 39, inciso X do código de Defesa do Consumidor.

## CANCELAMENTO DE EVENTOS, SHOWS E PACOTES DE VIAGEM DURANTE A PANDEMIA



O avanço da disseminação do novo coronavírus trouxe impacto em diversos segmentos econômicos, entre eles está o cancelamento de eventos, shows e pacotes de viagens. Numa tentativa de frear a propagação do vírus e evitar aglomerações, o plenário do senado aprovou a Medida Provisória 948, em 08 de abril de 2020, que coloca à disposição dos prestadores de

serviços afetados pela pandemia opções para serem oferecidas a seus clientes. O consumidor apenas terá direito de exigir a devolução dos valores pagos se não for dada pela empresa a possibilidade de remarcação, caso a opção seja o reembolso, o prestador poderá fazer acordo com o consumidor para devolução dos valores durante a pandemia ou não sendo possível acordar a disponibilização de crédito terá até 12(doze) meses depois do fim do estado de calamidade para fazer restituição integral. Se a opção adotada for a de remarcação, deverá observar os critérios de sazonalidade (ou seja, o período contratado), bem como o prazo de 12(doze) meses, a contar do fim da decretação da pandemia. De acordo com a Medida Provisória, as relações de consumo são caracterizadas como hipótese de caso fortuito ou força maior e não permitem ações por danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades.

## **SUSPENSÃO DA COBRANÇA DAS MENSALIDADES DE ACADEMIA DURANTE A PANDEMIA**

No caso das academias, o consumidor detém o direito de cancelamento do contrato sem a incidência de multa, contudo é sugerido que as academias suspendem a cobrança da mensalidade pelo período em que estiverem fechadas e entrem em acordo com seus clientes. As academias que insistirem na cobrança poderão ser demandadas pelos consumidores para reembolso dos valores que foram cobrados após o período de cancelamento ou suspensão de pagamento pelo consumidor. Casos de pagamentos anuais ou semestrais no cartão de crédito, é ilegal a cobrança mensal sem que haja prestação dos serviços contratados, conforme artigo 476 do Código Civil, exceto quando o consumidor concorda em manter o pagamento regular para usufruir dos serviços no futuro, devendo ser pedido o congelamento dos débitos, ou até mesmo estorno, caso não acordado para prestação de serviço futuro. Encontrando dificuldade de negociação com a academia prestadora de serviços, indica-se que procure a unidade do PROCON de sua cidade para conciliação e ajuste do desejado.

## EPISÓDIOS COTIDIANOS

**Tenho uma dívida negativada e protestada, a empresa é obrigada a negociar?**

Não há, em vias administrativas, que se falar em obrigatoriedade de negociação, com a existência da dívida em inadimplência o credor tem o direito a cobrá-la, seja por meio de protesto ou negativação, não podendo essa cobrança ser de forma abusiva ou vexatória.

**Estou enfrentando problemas como a minha internet, a operadora pode cobrar para enviar um técnico?**

Casos em que existe falha na prestação do serviço, o consumidor não pode ser cobrado de nenhum valor para realização de uma visita de um técnico, ainda que seja exclusiva do consumidor ou de terceiros. A resolução 574 da Anatel, determina, em seu artigo 21, que a prestadora deve garantir a disponibilidade mensal do serviço de 99%, e no mínimo 95%, com velocidade média de 80% do contratado e mínima de 40%, se não for obedecido poderá

ser alegado descumprimento de oferta pela operadora, além disso, recentemente o Decreto nº 10.282/2020 define que serviço de telecomunicações passa a ser considerado como essencial, e dessa forma não podem ser interrompidos no momento da crise pandêmica.

**Tive problemas com uma compra e não posso trocar, vou perder a garantia?**

Estamos passando por uma situação atípica em que é recomendado por autoridades a não sair de casa, aliado a isso, comércios ficarão suspensos durante períodos indeterminados em várias cidades, então, entende-se que não é legítimo exigir que o consumidor compareça ao lugar para exercer o direito de troca de produtos com vício. Nesse caso, recomenda-se que o consumidor encaminhe comunicação por escrito (e-mail com confirmação) apontando interesse em trocar o produto e questionando os procedimentos e novos prazos da empresa para fazer a troca.

## FUNCIONAMENTO DO PROCON

Tenho uma demanda relacionada ao Direito do Consumidor, como saber se devo ir ao Procon mais próximo ou em algum outro órgão público?

Os Procons fazem parte do SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) e por isso são os órgãos instituídos para a efetiva Proteção e Defesa do Consumidor. Por se tratar de um ente administrativo não há possibilidade de força coercitiva junto ao fornecedor, e como consequência fica prejudicada a produção de provas dentro de uma reclamação. Diante disso, para que seja possível realizar uma reclamação junto ao Procon são necessários seguir 3 (três) requisitos:

1º O consumidor se sentir lesado em uma relação de consumo junto ao fornecedor (aquisição de bens ou contratação de serviços);

2º O consumidor já ter tentado resolver a demanda junto ao fornecedor e não ter obtido êxito na resolução;

3º O consumidor ao procurar o Procon estar munido de documentos pessoais, comprovante de endereço e provas de suas alegações.

Completei os 3 (três) requisitos, o que fazer?

Com todos os requisitos realizados o Procon irá tomar todas as devidas providências. Sendo elas, o atendimento preliminar, a notificação e a reclamação. Em regra, as demandas que são levadas ao Procon seguem a ordem citada, mas cada procedimento irá depender do caso apresentado. O Atendimento Preliminar é a primeira tentativa do Procon junto ao fornecedor para resolução da demanda do consumidor. Por meio de um contato telefônico, no qual é constado os fatos apresentados pelo consumidor com o fornecedor é obtido mais informações sobre a irregularidade que o consumidor apresentou. Diante disso, o atendente irá tentar resolver a demanda do consumidor. Sendo este atendimento uma tentativa mais rápida de

resolução do problema apresentado. Já na Notificação também conhecida como Carta de Informações Preliminares (CIP) usada nos casos que não houve resolução no Atendimento Preliminar ou em casos mais complexos. A notificação será enviada através dos Correios ou Eletronicamente. Após a entrega da notificação, o fornecedor possuirá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar uma resposta ao Procon, justificando sua culpa ou inocência diante da notificação. Por fim, a Reclamação é o último grau de atendimento do Procon. Nessa etapa instaura-se um Processo Administrativo e marca-se uma audiência de conciliação. Caso não seja possível a celebração de um acordo, o consumidor é encaminhado ao Poder Judiciário e o fornecedor terá sua culpa apreciada pelo Procon.

O que ocorre com as multas aplicadas pelo Procon de Jataí?

Em síntese, quando instaurado o Processo Administrativo, após a abertura da reclamação e apurada a culpa do fornecedor, sendo ela positiva, o Procon possui inúmeras sanções administrativas permitidas pelo Código de

Defesa do Consumidor (CDC). As sanções variam de advertências a sanções pecuniárias. As multas aplicadas possuem um efeito pedagógico, ou seja, a única maneira do fornecedor não receber outra multa, será seguindo a risca as determinações dos dispositivos legais. A destinação dessas multas se direciona a manutenção do Procon com aquisições de materiais permanentes (carro para fiscalização, computadores para os atendimentos, mesas, armários, e etc.) e materiais de consumo (papeis para impressão, canetas, material de limpeza, e etc.).

## **OS 30 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, LEI (8.078/90), OS SEUS AVANÇOS E DESAFIOS.**

Esse ano o Código de Defesa do Consumidor completa 30 anos de história, sendo considerado uma das legislações mais perfeitas do mundo. De fato, temos muito a comemorar, pois foram vários os avanços e as mudanças de paradigmas que a legislação trouxe, exigindo do mercado de consumo, mudança nas práticas comerciais.

Após quase três décadas de existência, o nosso Código de Defesa do Consumidor continua sendo uma legislação moderna, ostensiva e para a proteção e equilíbrio das relações de consumo.

Observando o consumidor como parte mais frágil, fazendo com isso que houvesse equilíbrio nas demandas consumeristas.

O nosso código advém da “Pós modernidade jurídica”, quando houve um rompimento de valores e normas contemporâneas em todo o mundo com um foco mais específico na sociedade.

Com origem constitucional e dentro das especialidades do Direito, o Código de Defesa do Consumidor nasce como um grito de liberdade, de rompimento de práticas abusivas e situações vexatórias que o consumidor era obrigado a submeter-se por não ter uma legislação forte, eficaz e que o protegia de fato, não de forma genérica como contempla o Código Civil Brasileiro.

Numa sociedade totalmente capitalista, o regramento consumerista impactou e ainda impacta toda vez que surge uma alteração no seu texto, sempre no ensejo de trazer amplitude de proteção à coletividade de consumidores.

Mudanças como, inversão ao ônus da prova, direito à informação, restituição em dobro, garantia, direito ao arrependimento, anulação de cláusulas abusivas e responsabilidade solidária.

Hoje o consumidor está mais informado, tendo conhecimento de seus direitos e deveres na seara das relações de consumo.

E aqui é muito importante ressaltar a importância de instituições que desdobram para que isso aconteça, como os Procons, as curadorias do consumidor do Ministério Público, as Defensorias Públicas e todos órgãos públicos que se destinam a fazerem a defesa do consumidor, trazendo equilíbrio nas demandas consumeristas.

Sempre com o objetivo de buscar o respeito à dignidade, saúde e segurança do cidadão, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da qualidade de vida, o CDC trouxe várias benesses, uma delas é o equilíbrio nas relações de consumo estabelecida no reconhecimento da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor. A obrigatoriedade que o fornecedor tem de fornecer informações claras, precisas e ostensivas é um dos grandes conceitos implementados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Com o avanço do comércio eletrônico, ficou evidente que a norma consumerista necessitava de mudanças para abranger um comércio que está crescendo muito e que na época da sua promulgação sequer existia, que são as compras virtuais, através de sites, plataformas digitais, redes sociais e etc.

A lei do e-commerce – decreto nº 7.962 de 15 de março de 2013, que passou a vigorar dia 15 de maio de 2013, impôs as empresas virtuais a se adaptarem aos direitos do consumidor. Entre as práticas do e-commerce, a lei exige clareza de informações do produto e obrigatoriedade de divulgação de informações como telefone no topo e/ou no rodapé da loja e CPF/CNPJ no rodapé ou área lateral da loja.

O aniversário de 30 anos do CDC se dá em meio a uma das maiores crises em saúde pública que a humanidade já viveu, a pandemia do Novo Corona Vírus (Covid 19).

Desde o início de março de 2020, o mundo se viu tomado por uma crise que afetou vários setores da sociedade, a chamada Pandemia da Covid 19, que surgiu na China e ganhou o mundo com uma rapidez e impactos devastadores, para o sistema de saúde, economia, política e segurança de vários continentes e países.

Com a crise, várias medidas começaram a serem tomadas, visando prevenir e retardar o avanço da pandemia e também minimizar os impactos que vieram com ela. Políticas públicas foram implantadas pelos governantes através de decretos, medidas provisórias, projetos de leis e protocolos de medidas emergenciais em saúde pública. O principal deles foi a edição do decreto nº 6 de 20 de março de 2020, que reconheceu o estado de calamidade pública em saúde no âmbito Federal.

Vários ramos do Direito sofreram impactos, dentre eles, o Direito do Trabalho com a edição da Medida Provisória 936, que se converteu na Lei 14.020 de 6 de julho de 2020 que criou o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda no Direito Administrativo, com a medida Provisória 966/2020 que trata da Responsabilidade Administrativas dos Agentes Públicos, no Direito do Consumidor, tivemos as Medidas Provisórias 925, que tratou do reembolso das passagens aéreas, a 933 sobre ajuste de preços de medicamentos e a 948 que regulamentou o cancelamento de eventos e o setor do turismo. Tivemos também a edição da lei 14.010/2020 que criou o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de direito privado.

Tudo isso pode exigir da legislação consumerista mudanças significativas para a nova realidade em que a sociedade vive. O direito se move assim, se adaptando à evolução da vida em sociedade.

Para os próximos anos já existem pautas que deverão ser abordadas, com o objetivo de atualizar o regramento, tais como o comércio eletrônico e o superendividamento do consumidor.

Situações essas que já carecem de serem enfrentadas pelo legislador há algum tempo.

No mais, o que precisamos é de políticas públicas eficazes para a difusão do direito do consumidor, da educação para o consumo, educação financeira e etc.

Eu tenho dito nos últimos, que "O consumidor bem-educado pode exercer melhor os seus direitos, haja vista que a educação, além de empoderar o consumidor, garante a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

Esse deve ser o nosso grande desafio para os próximos 30 anos na defesa dos consumidores brasileiros.

A informação é sempre o melhor meio de defesa para que o consumidor não seja enganado ou onerado na relação de consumo.

#### REFERÊNCIAS

Balzan de Almeida, Fabricio. Direito do consumidor esquematizado / Fabricio Balzan de Almeida; coordenação de Pedro Lenza. – 7. Ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019. (Coleção esquematizado).

Tartuce, Flávio. Manual de direito do consumidor: direito material e processual / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neve. – 7 ed. – [2.Reimpr.] – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

**Dr. Mauro Sérgio Mota de Souza**, é Diretor Executivo do Procon de Jataí – Goiás.

---

*Dedicamos essa cartilha à memória  
do Ex-Diretor Executivo do Procon Jataí -  
Dr. Gleidhston Severino de Freitas - In-memoriam.*