

Consumidor tem direito a informação destacada sobre onerosidades

17/02/2011

Tenho divergido quanto ao tema relativo a comunicação realizada pela concessionária de serviço público ou qualquer outro ente ao consumidor nas respectivas faturas mensais. Sustento que o aviso que importe em onerosidade ao consumidor, não pode ser tratado do mesmo modo daqueles que informam sobre campanhas de saúde, vacinação, segurança, doações e etc.

É que, o mero aviso em rodapé na fatura de consumo, seja ela de água, luz, telefone ou qualquer outro serviço, notadamente público ou concessionado, levado a efeito no mercado de consumo, não se presta a informar ao destinatário final de qualquer novo gravame que sobre ele possa recair.

Com efeito, em face da onerosidade da consequência da informação, há necessidade, a exemplo do que hoje ocorre com a telefonia móvel, da expedição de comunicação, porém, expressa, específica e destacada ao consumidor, se prestando, assim, a dar-lhe inequívoca ciência.

Senão Vejamos.

É indiscutível nos tempos atuais ser direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre bens e serviços.

Contudo percebo inúmeras reclamações de que as concessionárias de serviço público não estão observando os referidos princípios já que insistem em enviar avisos confusos, lacônicos e, quase sempre, entremeados por outros de natureza estranha e diversa da relação consumerista.

Raciocino com a lógica mais elementar. O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. Nas legislações mundiais, voltadas a regular as relações de consumo, a referência quase uniforme ao direito à informação fortalece as características universalizantes desse novo direito. E o artigo 6º, III, da Lei 8.078/80 é explícito a respeito, dispondo que:

São direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem.

Este direito à informação assegurado em lei corresponde ao dever do fornecedor de informar, *ex vi*, dos artigos 12, 14, 18 e 20, 30, 31, 46 e 54 do CDC.

Informar é mais do que cumprir com o dever anexo de informação: é cooperar e ter cuidado com o outro contratante, evitando os danos morais e agindo com lealdade (pois é o fornecedor que detém a informação) e boa-fé.

Vale dizer, que o dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro – legítima expectativa – de conduta pautada na lealdade, correção, probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial ao outro contratante, chamados pela doutrina de “*deveres anexos*”.

Decerto, as empresas têm faltado com este dever de correta informação, subtraindo do consumidor a oportunidade de ajustar-se ou evitar novo e oneroso enquadramento tarifário.

Ao contrário do que deseja o espírito da lei, os avisos, impressos em rodapé de fatura mensal, são lacônicos, confusos, impessoais e minúsculos – com letras pequeníssimas – entremeados com outras informações, tais como, “*Dica de Saúde*”, “*Dicas de Eventos*”, “*Dicas de Doações*” e etc.

Exemplo disso é observado em avisos de concessionárias de serviço de água e esgoto, que informam em suas faturas alteração de categoria entremeado com inúmeras outras informações e da forma acima referida, assim grafado: “*nesta medição verificamos que o consumo do seu imóvel ultrapassou o limite estipulado para a concessão da Tarifa Social. Seu cadastro junto a ... será alterado para tarifa residencial normal a partir da próxima medição*”.

Como se vê, a concessionária impõe nova gravosa categoria ao consumidor já na próxima medição, inclusive, assim, para imediatamente no mês seguinte, proceder à alteração da subcategoria na qual o autor encontrava-se enquadrado.

O aviso lançado, com explícita imposição de ônus, não permitir qualquer chance ao consumidor de defender-se da majoração da tarifa, quer administrativamente, quer com ações corretivas e educativas, objetivando reduzir o seu consumo.

Lembro, ainda, que em casos de opção de débito em conta-corrente, opção cada vez mais comum nesse mercado, não raro o destinatário recebe a fatura mensal sem cuidar em abri-la imediatamente, deixando para outro momento, quando poderá já ser tarde para a consecução de ações corretivas ou de defesa.

Ora, por analogia e semelhança, é de se lembrar de casos em que o consumidor/contratante firma ajuste com cláusula contratual nula, por possuir nítido caráter abusivo, em desconformidade com o Código de Defesa do Consumidor, com fulcro no artigo 51, IV, XV, e parágrafo 1º, III. Nesses casos os Tribunais têm julgado que, diante de sua onerosidade em desfavor do consumidor, deveria a cláusula estar destacada do contrato.

Diante da relação consumerista, cabia à concessionária não só demonstrar a alteração de categoria, como demonstrar a inequívoca ciência do consumidor da decisão gravosa exposta em aviso, tal como a cláusula contratual eivada de nulidade, que em última análise quebra, inclusive, a relação de confiança entre as partes.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2011-fev-17/consumidor-direito-informacao-destacada-onerosidades/>