

O Direito das Relações de Consumo em 2023

30/12/2023

Já nos primeiros dias de 2023, o Direito das Relações de Consumo passou por grandes mudanças no país. O cargo de secretário Nacional do Consumidor foi assumido por Wadih Damous, que entendeu a importância do superendividamento como um tema para atuação. Para o cargo de diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor foi nomeado Ricardo Blattes, enquanto Vitor Hugo do Amaral Ferreira foi confirmado, na ocasião, como coordenador de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) — atualmente, ele ocupa o cargo de diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e está à frente de medidas relevantes.

Proteção da mulher consumidora

Entre iniciativas de relevo da Senacon, algumas foram bastante aplaudidas, como foi o caso da Nota Técnica nº 6/2023/CGEMM/DPDC/Senacon/MJ [1], assinada em 7/3. Referida nota apresenta as Diretrizes de Proteção e Defesa da Consumidora, tais como (1) igualdade de gênero e não-discriminação; (2) garantia da proteção contra práticas comerciais desleais e contra a discriminação de gênero nas condições de acesso aos produtos e serviços; (3) promoção, educação e conscientização visando a eliminação de estereótipos e preconceitos de gênero; (4) comunicação não sexista evitando a objetificação, sexualização da mulher em campanhas publicitárias; (5) garantia de preços justos e igualdade de acesso às mulheres, não sendo permitida a aplicação de preços diferenciados sem justificativa clara e objetiva; (6) garantia de segurança e qualidade de produtos e serviços, de modo especial, a consumidora gestante; (7) participação das mulheres em órgãos e instâncias de proteção aos direitos das relações de consumo, de forma a garantir que as políticas de proteção sejam sensíveis às necessidades e aos seus interesses; (8) legislação clara e efetiva, que assegure a igualdade de tratamento entre homens e mulheres no acesso a produtos e serviços de consumo; e (9) promoção de ações afirmativas para fomentar igualdade de gênero nas relações de consumo, com incentivo à inclusão de mulheres.

Superendividamento

Na linha do que se definiu como tema de relevância para a Senacon, qual seja, o superendividamento, em abril de 2023 foi assinada a Nota Técnica nº 11/2023/CGEMM/DPDC/Senacon/MJ [2] posicionando-se no sentido da ilegalidade e inconstitucionalidade do Decreto nº 11.150/2022, que havia fixado o mínimo existencial, em R\$



303,00 (trezentos e três reais).

Na sequência, em junho de 2023, o Decreto nº 11567/23 alterou o Decreto nº 11.150/22 para o fim de majorar e fixar o mínimo existencial para R\$ 600, além de estabelecer que a Senacon organizará, periodicamente, mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo de forma articulada com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor nos estados, no Distrito Federal e nos municípios.

Enfrentamento ao racismo e ao preconceito nas relações de consumo

Tema de destaque ao longo do ano foi a Nota Técnica Nº 14/2023/CGEMM/DPDC/Senacon/MJ apresentando as Diretrizes de Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo, aqui resumidamente apresentadas: (1) a proteção da pessoa negra consumidora deve ser baseada nos princípios da igualdade e da não-discriminação; (2) garantia contra práticas comerciais racistas e contra a discriminação nas condições de acesso aos produtos e serviços, inclusive por combinações de algoritmos e impulsionamento de discurso de ódio racista em redes sociais; (3) a promoção sobre a educação e a conscientização sobre direitos e valorização da cultura da pessoa negra, visando a formação da sociedade para eliminação de estereótipos e preconceitos; (4) comunicação não racista em campanhas publicitárias, devendo a publicidade sempre atender a diversidade étnico-racial presente nas relações de consumo; (6) participação e representação das pessoas negras consumidoras em órgãos e instâncias de proteção aos direitos provenientes das relações de consumo, de forma a garantir que as políticas de proteção sejam sensíveis às necessidades e aos seus interesses; (7) proteção da pessoa negra consumidora em cooperação entre os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, baseada em uma legislação clara e efetiva, que assegure a igualdade de tratamento no acesso a produtos e serviços de consumo, bem como por meio de ações afirmativas para fomentar a igualdade e o combate à discriminação racial nas relações de consumo.

No tocante ao tema da discriminação nas relações de consumo, o Procon-SP divulgou, em 29/11, pesquisa [3] respondida por 748 pessoas, das quais 37,03% afirmaram ter sido discriminadas em alguma situação de relação de consumo, na maior parte decorrente da situação financeira, depois em razão da raça/cor e pelo gênero (mulheres).

Rotulagem alimentar

Outro assunto que voltou a ser abordado no âmbito do Direito das relações de consumo envolve saúde e segurança alimentar. No caso, não obstante as normas sobre rotulagem nutricional tenham sido publicadas em 9 de outubro de 2020 (RDC 429/20) com o objetivo de facilitar a compreensão das informações nutricionais presentes nos rótulos dos alimentos, especialmente a rotulagem frontal por meios mais visuais, apenas em 9/10 deste ano (sem prejuízo das ressalvas da RDC - Anvisa nº 819/23) foi encerrado o prazo para adequação dos produtos alimentícios embalados na ausência dos consumidores às novas regras de rotulagem. Com isso, o consumidor notou que algumas embalagens de alimentos passaram a apresentar um selo frontal com símbolo de lupa informando de maneira destacada a presença de alto teor de açúcares, gordura saturada e sódio, nos termos da IN 75/2020.

Panorama judicial das relações de consumo em 2023

Acerca da judicialização das demandas de consumo, os números continuam elevados. De acordo com a 20ª edição do relatório Justiça em Números (Brasília: CNJ, 2023) [4] as demandas consumeristas constam entre os cinco maiores assuntos da Justiça Comum e Juizados Especiais, inclusive em âmbito recursal, especialmente com discussões de danos morais e materiais. Entre a “taxa de congestionamento nas varas exclusivas, por tipo de competência”, o tema “consumidor” chega a 80%.

Em relação à judicialização, a título ilustrativo trazemos algumas decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ), considerando apenas acórdãos publicados em 2023.

Nesse sentido, a 3ª Turma entendeu que notificação de inscrição em cadastro de inadimplentes não pode ser feita, exclusivamente, por e-mail ou por SMS, sendo obrigatório o envio de correspondência ao endereço do consumidor, sob o fundamento que a notificação, exclusiva, via e-mail ou SMS representa diminuição da proteção do consumidor (REsp 2.056.285).

No que se refere à representatividade adequada de associações para fins de ajuizamento de ação civil pública, a 3ª Turma decidiu que *“não obstante a finalidade associativa possa ser, de forma razoável, genérica, essa amplitude não pode ser demasiadamente abrangente a ponto de salvaguardar qualquer interesse transindividual, fazendo-se referência a tudo”*. No caso, considerando que a associação tinha por finalidade a proteção de 04 categorias ou interesses amplos completamente diferentes — idoso; deficiente físico; consumidor e meio ambiente —, o STJ entendeu que tal fato descaracteriza a exigência de representatividade adequada do grupo lesado, subvertendo a função social da entidade associativa (REsp nº 2.035.372/MS).

Arbitragem

Quanto à arbitragem, a 4ª Turma reforçou o entendimento de que a validade da cláusula compromissória, em contrato de adesão caracterizado por relação de consumo, está condicionada à efetiva concordância do consumidor no momento da instauração do litígio entre as partes (AgInt nos EDcl no AREsp 2.086.916/RS e AgInt no AREsp n. 2.330.021/MG).

Publicidade

A técnica publicitária conhecida como *puffing* também foi levada a julgamento durante 2023. Decidiu-se que anúncios de aparelhos de ar-condicionado “silenciosos” podem ser considerados técnica publicitária lícita, enaltecendo certa característica do produto (REsp nº 1.370.677/SP).

Também restou decidido que não há ilicitude na assertiva publicitária “O melhor em tudo que faz”, tendo em vista que se trata de mero exagero tolerável, sendo *“razoável permitir ao fabricante ou prestador de serviço que se declare o melhor naquilo que faz, mormente porque esta é a autoavaliação do seu produto e aquilo que se busca alcançar, ainda mais quando não há qualquer mensagem depreciativa no tocante aos seus concorrentes”* (REsp nº 1.759.745/SP).

Mais litígios

A desconsideração da personalidade jurídica nas relações de consumo foi diversas vezes debatida no sentido de que o artigo 28, § 5º, do CDC permite a aplicação da teoria menor, que consiste na prescindibilidade do consumidor fazer prova de fraude ou abuso de direito ou ainda a existência de confusão patrimonial, bastando que seja demonstrado (1) o estado de

insolvência do fornecedor ou (2) o fato de que a personalidade jurídica represente um obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados” (AgInt nos EDcl no REsp nº 1.978.715/DF).

Além disso, a 3ª Turma reforçou que a Corte Superior *“admite a existência da figura do consumidor por equiparação nas hipóteses de danos ambientais, nos termos do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor”* (AgInt no REsp n. 2.047.558/BA – AgInt nos EDcl no REsp n. 2.073.932/BA).

A 4ª Turma, ao tratar de ação revisional de contrato bancário, asseverou que o *“fato de a taxa contratada de juros remuneratórios estar acima da taxa média de mercado, por si só, não configura abusividade, devendo ser observados, para a limitação dos referidos juros, fatores como o custo de captação dos recursos, o spread da operação, a análise de risco de crédito do contratante, ponderando-se a caracterização da relação de consumo e eventual desvantagem exagerada do consumidor”* (AgInt no AREsp nº 2.202.138/RS).

Quanto ao conceito de consumidor, a 3ª Turma decidiu que ocorrido acidente em área comum em shopping center (banheiro), aplica-se o CDC, independentemente de se tratar de lesão em funcionária, ou seja, *“o fato de a vítima ser funcionária de loja de shopping center e ter sofrido acidente durante o horário de trabalho em área de uso comum (banheiro) não afasta a aplicação do CDC”* (REsp n. 2.080.225/SP).

No tocante à responsabilidade pela venda de passagens, a 3ª Turma entendeu que a *“vendedora de passagem aérea não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro em razão do cancelamento do voo”* (REsp nº 2.082.256/SP).

No que se refere à aplicação do artigo 18, CDC, a 3ª Turma afastou o dever de restituição da quantia paga em veículo 0km, pois os vícios foram sanados em prazo razoável, ainda que ultrapassado o prazo de 30 dias, principalmente em razão de o bem ter sido utilizado normalmente por mais de três anos. (AgInt no AREsp nº 2.329.940/MG).

Quanto ao fato do serviço, a 3ª Turma embora tenha reconhecido que a concessionária que administra o metrô mantém relação consumerista com os respectivos usuários e, portanto, atrai a responsabilidade objetiva, no caso do “maníaco da seringa”, o evento danoso *“foi causado diretamente por pessoa estranha aos quadros da ora recorrente e sem qualquer relação com o serviço de transporte metroviário prestado, não se tratando, portanto, de fortuito interno”,* ocasião em que afastou a responsabilidade da empresa de transporte (REsp nº 1.849.987/SP).

Para a 3ª Turma, a utilização de marca como palavra-chave para direcionar o consumidor do produto ou serviço para o link de seu concorrente configura-se como meio fraudulento para desvio de clientela, porquanto permite a concorrência parasitária e a confusão do consumidor (REsp nº 2.012.895/SP).

O tema da emissão de boleto fraudulento também foi tratado pela corte, ocasião em que foi afastada a responsabilidade da instituição financeira, pois o boleto não foi emitido pela instituição, mas sim por terceiro estelionatário, sendo que o e-mail usado para o envio também não era de titularidade do banco (REsp nº 2.046.026/RJ).

Quanto ao dever de informar, o STJ concluiu que embora reconhecida relação de consumo existente entre a pessoa natural e as sociedades que prestam de forma habitual e profissional o serviço de corretagem de valores e títulos mobiliários, ainda que elevado o valor das operações realizadas e o nível de discernimento do cliente acerca do mercado, a Corte afastou a falha na prestação de serviço, pois estava clara a ciência da possibilidade de perdas superiores ao limite estabelecido no tocante à proteção contratada pelo consumidor (REsp nº 2.049.516/MS). Quanto à competência da Justiça brasileira, a 3ª Turma decidiu que contrato de prestação de serviços hoteleiros firmado com sociedade empresária domiciliada em território estrangeiro por consumidores domiciliados no Brasil permite à autoridade judiciária brasileira processar e julgar a ação de rescisão contratual. (REsp nº 1.797.109/SP).

Ainda, ao julgar o REsp 1874811-SC foram aprovadas teses no Tema 1.112, em síntese, no sentido de que no contrato de seguro de vida coletivo, cabe exclusivamente ao estipulante, a obrigação de prestar informações prévias aos potenciais segurados a respeito das condições contratuais quando da formalização da adesão, incluídas as cláusulas limitativas e restritivas de direito previstas na apólice.

Vale mencionar, ainda, os resultados da ferramenta Procon em Números. De acordo com o ProconSP, em 2023 (até 21/12), 708.359 reclamações foram recebidas [5], tendo sido aplicadas 773 multas. De acordo com o órgão, os dispositivos do CDC supostamente mais violados foram os artigos 18, seguido dos artigos 31, 39, 30, entre outros em menor percentual [6].

Conar e inteligência artificial

No Conar, um destaque foi o julgamento, em agosto deste ano, envolvendo a publicidade da Volkswagen do Brasil que utilizou recursos de inteligência artificial para recriar a figura da cantora Elis Regina com sua filha Maria Rita. O julgamento debruçou-se sobre dois temas: (1) se foi respeitoso e ético o uso no anúncio da cantora e (2) se era necessária informação explícita sobre o uso da inteligência artificial no anúncio.

No caso, o órgão entendeu que se tratava de anúncio ético, sendo, assim, improcedente o questionamento de desrespeito à figura da artista, em razão do consentimento dos herdeiros, bem como pelo fato de ela aparecer cantando, conforme foi conhecida em vida, ou seja, o anúncio não apresentou a personalidade da artista de forma desrespeitosa. Quanto ao dever de informar sobre o uso da inteligência artificial na publicidade, por maioria, decidiu-se pelo arquivamento, embora muitos conselheiros tenham entendido pela necessidade de recomendação de boas práticas existentes acerca da matéria.

Cenário para o próximo ano

Para 2024, os desafios continuam em relação ao superendividamento; à judicialização; à busca da melhoria nos serviços aéreos, a teor do Comitê criado pela Senacon e Abear; à revisão de procedimentos pela Senacon para melhorar a eficiência em processos administrativos sancionatórios; à regulação ou não (PL n. 2768/22), no Brasil, das plataformas digitais em razão da Lei de Mercados Digitais da União Europeia ([Regulamento \(UE\) 2022/1925](#)); à atualização do CDC no que se refere ao comércio eletrônico (PL nº 3.514/15); à proteção e ao bem-estar do consumidor em razão da plataformação das relações, padrões obscuros (*dark patterns*) e à vulnerabilidade digital, sustentabilidade e responsabilidade social nas relações de consumo.



[1] <https://cdn-conjur.s3.amazonaws.com/uploads/2023/12/nota-tecnica-no-6-2023-cgemm-dpdc-senacon-mj.pdf>

[2] <https://cdn-conjur.s3.amazonaws.com/uploads/2023/12/nota-tecnica-no-11-2023-cgemm-dpdc-senacon-mj.pdf>

[3] <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-realiza-nova-pesquisa-sobre-discriminacao-nas-relacoes-de-consumo/>

[4] <https://cdn-conjur.s3.amazonaws.com/uploads/2023/12/justica-em-numeros-2023.pdf>

[5] <https://www.procon.sp.gov.br/procometro/>

[6] <https://www.procon.sp.gov.br/normas-mais-violadas/>

[7] <https://www.procon.sp.gov.br/procometro/>

[8] <https://www.procon.sp.gov.br/normas-mais-violadas/>

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-dez-30/o-direito-das-relacoes-de-consumo-em-2023/>