

## **Noções Básicas do Direito no Ensino Médio- Direito do Consumidor**

### **Noções de Direito do Consumidor no cotidiano e sua importância para a juventude**

#### **Introdução**

A esfera do direito do consumidor é um ramo do direito que versa a respeito das relações de consumo do cidadão e das garantias de que seus direitos sejam respeitados e levados em consideração pelo comerciante. Dessa maneira, tem como propósito central: evitar que o consumidor seja "objetificado", ou seja, tratado apenas como destinatário de produtos e serviços prestados por indústrias que, por vezes, podem não ter como meta mais importante em sua agenda o melhor tratamento e satisfação daquele cidadão, que consome seus produtos.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, elencou a defesa do consumidor como um direito fundamental e como um princípio da ordem econômica e monetária. Tal carta, reconheceu a relevância da proteção do consumidor no mercado de consumo, o que resultou no aprimoramento das políticas de proteção ao longo do tempo.

Com efeito, é inegável que garantir a proteção do consumidor no mercado é mais importante do que apenas regulamentar uma relação jurídica entre o consumidor e o fornecedor. Dessa forma, ao proteger efetivamente os consumidores, torna-se cada vez mais possível alcançar um equilíbrio e racionalidade nessa esfera, fortalecendo de forma significativa o ecossistema do consumidor.

Sob esse viés, o documento a seguir visa conscientizar os mais jovens sobre a importância do direito do consumidor, e principalmente fazer com que tenham ciência de seus direitos.

#### **Desenvolvimento**

##### **1. Direito de arrependimento de compra**

Durante a pandemia da Covid-19, ocorreu um enorme refreamento quanto à circulação de indivíduos, por todo o planeta, o qual impactou a logística

dos negócios, atividades cotidianas, estabelecimentos comerciais e as interações entre os indivíduos. Ademais, essa crise sanitária transformou significativamente a maneira como os consumidores compram algo.

Conforme dados do estudo “O Comportamento do Consumidor Pós-Covid 2022”, feito pela agência Marco, apontaram que 98% dos brasileiros adquiriram o costume e a preferência de realizar compras online, contribuindo cada vez mais para o crescimento e fortalecimento do e-commerce.

Por conseguinte, o direito de arrependimento nesses últimos anos, foi impulsionado, tanto para consumidores de produtos virtuais quanto para produtores neste âmbito, devido a diversos fatores durante a pandemia, como por exemplo os grandes avanços tecnológicos, a facilidade e a rapidez para realizar compras.

Além disso, essa praticidade e economia de tempo, tornaram o padrão comportamental do consumidor cada vez mais fugaz e impensado. Diante desse contexto, essa transformação nas relações entre consumidor e fornecedor, resgatou um instituto da área jurídica, anteriormente não tão empregado, quando nos referimos a direito do consumidor, o Direito de Arrependimento.

### **1.1 Do que se trata o instituto do Direito de Arrependimento?**

Também conhecido como “direito de desistência imotivada”, o “direito de arrependimento” tem como objetivo principal oferecer uma proteção ao consumidor de qualquer vulnerabilidade, perante as compras efetuadas fora do estabelecimentos comerciais físicos, por exemplo em compras online, por telefone, à domicílio ou vendas realizadas por meio de catálogo, como também, em razão da ausência de apreciação presencial com os bens ou serviços.

O direito supracitado, é assegurado pela legislação brasileira e está previsto no Artigo 49º do Código de Defesa do Consumidor, a lei 8.078/90 que dispõe:

**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.

**Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente

pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Em síntese, este dispositivo estabelece que compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais físicos podem ser revogadas imotivadamente pelo consumidor no “prazo de até 7 dias contados a partir do recebimento do produto ou serviço”. Além disso, a lei não exige explicações por parte do comprador, dos motivos que o levaram desistir da compra, e o vendedor não tem outra opção que não seja a devolução imediata do valor pago.

## **1.2 Como funciona este instituto?**

### **1.2.1 Compras realizadas em lojas físicas**

Referente a desistência de compras realizadas em estabelecimentos físicos, não se aplica o artigo 49º, visto que se presume que o comprador teve a possibilidade de avaliar o produto antes de comprá-lo. No entanto, em alguns casos específicos ele pode valer. Como por exemplo, quando uma loja deixa explícitas as possibilidades de cancelamento ou troca do produto.

Em outro caso em que o cliente pode solicitar o cancelamento ou a troca, mesmo de um item adquirido em loja física, é quando a mercadoria apresentar vícios no produto ou imperfeições, sejam estas visíveis, quanto facilmente é possível encontrar a falha, ou ocultas, em casos quando a falha é percebida somente após o uso e até a longo prazo.

Para ficar mais claro, pode-se citar como exemplos: Quando o indivíduo compra um celular e ao retirar do pacote, ele está com um arranhado na tela, trata-se portanto de uma falha aparente, o qual foi possível detectar de maneira imediata ao abrir o produto. Em contrapartida, se depois de iniciar o uso o indivíduo percebe que o aparelho apresenta falhas, não responde com os comandos, desliga sozinho, trava bastante, seja qual for o impasse, é um vício latente, só possível detectar durante horas, após dias utilizando.

Em suma, em qualquer uma dessas situações explanadas, poderá aplicar o direito de arrependimento, seja para requerer o conserto do eletrônico, para trocá-lo ou anular a compra, mesmo que tenha comprado em estabelecimento físico. Nessas situações, “a loja tem 30 (trinta) dias para devolver o aparelho consertado”.

Outrossim, é válido ressaltar que, o CDC garante que o direito à desistência da compra ocorre sobre o produto e não sobre a embalagem ou caixa. De tal forma, o estabelecimento comercial não poderá exigir que para ser efetuada a renúncia da compra, o produto esteja vedado ou na embalagem, visto que estaria em contraposição com a lei.

### **1.2.2 Compras realizadas em lojas virtuais**

Nesse caso o consumidor pode se arrepender da compra por não gostar do produto, da cor, do modelo ou do tamanho do produto não der certo. Indubitavelmente, vale lembrar, que o prazo é de apenas 7 dias e o produto não pode ser devolvido com defeitos ou avarias causadas por mau uso.

Sob esse viés, a Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça compreende que quem arca com os custos de entrega e devolução do produto é o comerciante. Disposto na ementa do REsp 1.340.604:

“Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor nesse tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial”

Nessa perspectiva, o relator do caso, afirmou no voto que:

“Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento, legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio, tão comum nos dias atuais (Ministro Mauro Campbell Marques)

Em contraponto, mesmo com a jurisprudência, o direito de arrependimento não é sempre atendido. Embora hodiernamente ainda seja comum algumas empresas responsabilizar os consumidores pelos custos dos correios decorrentes da devolução de produtos, nesses casos, segundo o entendimento supracitado, é de que o consumidor deverá ser reembolsado integralmente de todas as despesas realizadas. Uma vez que, atribuir esse ônus aos consumidores contradiz diretamente a noção de que os consumidores são inapropriados para as empresas fornecedoras.

De tal maneira, para facilitar a resposta às questões e dúvidas dos consumidores, e para garantir que o direito de arrependimento do consumidor seja reconhecido, é importante que os fornecedores forneçam informações claras sobre os seus produtos no seu website e façam cumprir todos os

requisitos legais. Não só cumprindo com os valores éticos, como também a fim de respeitar sempre a integridade esperada nas relações de consumo.

### **1.2.3 Direito de devolução do produto**

Em casos de arrependimento, além da possibilidade de devolução do produto e pedir reembolso, quaisquer custos incorridos no procedimento serão arcados pela empresa de vendas. Previsto, no parágrafo único artigo 49° do CDC, o qual também estabelece que:

**Art.49° CDC, Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Bem como, recomenda que os valores eventualmente pagos sejam reembolsados integralmente com a devida correção monetária.

Ademais, o mais adequado é que o consumidor, assim que receber o produto e se arrepender, entre em contato com a loja para saber como funcionam as condições de cancelamento e troca de produtos, a fim de devolver o produto adquirido por meio online ou fora da loja física.

Decerto, a regra do “direito do arrependimento” está, obviamente, condicionada à devolução posterior de um produto, que não seja adequado para o uso que teria imaginado, evitando assim, uma possível intervenção ilegal por parte do consumidor, que teria sido reembolsado. e ainda poderia manter o bem adquirido, mesmo que não lhe conviesse.

No quesito de lojas virtuais, é recomendável que faça por e-mail para deixar gravado o pedido. Por outro lado, se contatar por teleatendimento ou online, deverá anotar todos os registros das conversas e nome dos atendentes e guardar as mensagens (e-mail ou chats de atendimento e notas), juntamente com os documentos relativos às compras. Entretanto, a devolução do dinheiro deve ser imediata.

Vale lembrar, que se caso a empresa negue ao consumidor o direito adquirido de troca ou não aceite a desistência do produto, o consumidor pode utilizar os canais como “*Reclame Aqui*” para forçar a solução junto à empresa.

Além deste meio, outra medida comum é procurar o “Serviço de Proteção ao Consumidor”, o PROCON, que é um órgão legalmente responsável pela fiscalização referente às relações entre consumidor e fornecedor, além de contar com mecanismos para solucionar de maneira administrativa ou judicial esse tipo de demanda.

## **2. Atraso de Voo**

O atraso de voo é algo recorrente na sociedade, a ANAC, Agência Nacional de Aviação Civil, âmbito que regula os direitos dos passageiros aéreos no Brasil, afirma que a cada 25 (vinte e cinco) voos, 3 (três) são cancelados em um único dia. Quando há problemas, as leis são claras sobre o que os passageiros devem esperar da companhia aérea.

### **2.1 Resolução Nº 400 da ANAC**

A *Resolução Nº 400 da ANAC* é o regulamento mais relevante quando se refere aos direitos dos viajantes no Brasil. O referido regulamento dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Em outras palavras, aborda os direitos e responsabilidades dos passageiros e das companhias aéreas, bem como os tipos de assistência que as empresas devem prestar e quando, desde a oferta do serviço até as obrigações decorrentes da execução do serviço.

### **2.2 Quais são os direitos dos passageiros?**

Em situações de atraso de voo, a companhia aérea deve informar imediatamente o passageiro e a assinalar qualquer mudança de itinerário e horário. Ademais, a companhia aérea deve atualizar as informações sobre a presunção para embarcar a cada meia hora (30 minutos).

Vale ressaltar que a Resolução Nº 400 ainda afirma que:

“Sempre que o passageiro solicitar, será dever da companhia informar por escrito o motivo do atraso do voo, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição de embarque (overbooking)”

Além disso, há previsão legal de assistência material, a qual varia de acordo com o período de espera no aeroporto. O consumidor, a partir de 1 hora tem direito a comunicabilidade (telefone, internet), a datar de 2 horas (duas horas), tem direito a alimentação (voucher, refeição, lanche).

Em situações de um atraso de voo superior à 4h (quatro horas), é necessário fornecer hospedagem, e transporte de ida e volta. Além da assistência material, o passageiro tem direito a reacomodação em outro voo (da mesma ou de outras companhias), ou recebimento de reembolso integral da passagem, incluindo taxa de embarque. Cumpre mencionar que a assistência não será mais obrigatória caso o indivíduo opte por pedir o reembolso.

Em caso de reembolso o valor deverá ser proporcional e estornado integralmente, com o prazo de até 7 dias, calculando a partir da data da solicitação, ou deverá ser creditado se o passageiro desejar utilizar em comprar passagens futuramente, para ele ou terceiros.

Sob esse viés, já é considerado lesivo aos passageiros aquele cujo voo atrasou pelo menos 4 horas (quatro horas) ou além desse horário, assim possuem o direito para serem indenizados .

Sob outro ângulo, na Resolução Nº 400, também está disposto sobre os procedimentos relativos aos *Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)*, dos quais deverão ter prioridade no atendimento: indivíduos com idade igual ou superior a 60 anos, mulheres gestantes ou lactantes, deficientes ou com mobilidades reduzidas, portadores de alguma condição específica que interfira em sua autonomia.

O Código de Defesa do consumidor permite que sejam solicitadas indenizações nos casos em que as companhias aéreas deixarem de prestar a assistência adequada. Tal possibilidade existe mesmo diante do reembolso ou da reacomodação em outro voo. Outrossim, não há uma lei brasileira que especifique os valores de indenização, mas o indivíduo pode receber até R\$10.000. Por isso, é importante que o indivíduo conheça seus direitos para que possa reivindicar o tratamento adequado.

### **2.3 Jurisprudência**

APELAÇÕES CÍVEIS. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO NO VOO. PERDA DE CONEXÃO. DANOS MORAIS. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO. PERDA DO OBJETO DO RECURSO DA RÉ. RECURSO DOS AUTORES. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO DOS AUTORES CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ NÃO CONHECIDO.

1. O pagamento da indenização fixada na sentença reflete na perda do objeto do recurso da ré, e também na perda superveniente do interesse recursal, uma vez que reflete comportamento contraditório com o direito de recorrer. Recurso da ré não conhecido.
  2. A fixação do quantum para a reparação do dano psicológico é de fato questão tormentosa tanto na doutrina, como na jurisprudência. O montante deve ser tal que confira um alento à dor e ao sofrimento experimentado, mas sem causar o enriquecimento ilícito da vítima, tampouco a ruína do devedor.
  3. Cabível a majoração do quantum indenizatório fixado a título de danos morais, para melhor atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se, no caso concreto, a extensão, a gravidade, a capacidade econômica do agente, além do caráter punitivo-pedagógico da medida.
4. RECURSO DOS AUTORES CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ NÃO CONHECIDO. (Acórdão 1657420, 07192779420218070020, Relator: LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 26/1/2023, publicado no PJe: 8/2/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. CONVENÇÃO DE MONTREAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO E ATRASO DE VOO INTERNACIONAL. RESPONSABILIDADE EM INDENIZAR. AUSÊNCIA DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONFIGURADA. DEVER DE INFORMAÇÃO. DANO MORAL. EXISTENTE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.

1. No julgamento do RE 636.331, sob a sistemática de repercussão geral, foi fixada a tese de que "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor." (RE 636331/RJ, Ministro Gilmar Mendes, Plenário, maioria, data do julgamento: 25/5/2017).
2. No caso dos autos, resta incontroverso que houve o atraso de cerca de 24 horas para transporte dos passageiros e chegada no destino final. Verifica-se que houve violação ao direito de informação pois a empresa ré sabia do cancelamento do voo meses antes da data marcada e não informou aos passageiros conforme lhe competia na condição de fornecedora do serviço de transporte, figurando como



responsável solidária juntamente com a empresa de turismo que intermediou a venda das passagens.

3. Inexiste nos autos qualquer demonstração sobre a existência de excludente da responsabilidade da ré, seja por caso fortuito ou por força maior, restando configurada a falha na prestação do serviço.

4. O atraso do voo internacional de mais de 24 (vinte e quatro) horas, com a conseqüente demora no retorno à Brasília, sem comprovação do fornecimento de hotel aos passageiros, não deixa dúvidas de que os planos foram frustrados, inexistindo qualquer comprovação capaz de justificar a falha, configurando a violação ao patrimônio imaterial dos autores.

5. Quanto ao valor da indenização, o julgador deve avaliar a dor do ofendido, proporcionando-lhe um conforto material capaz de atenuar o seu sofrimento. Noutro giro, deve mensurar as condições econômicas das partes, a fim de evitar a obtenção de vantagem indevida, contudo, não pode ser um valor irrisório, pois visa desestimular comportamento descompromissado com a inviolabilidade à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, preceitos garantidos constitucionalmente. 5.1. No em análise, embora tenha havido significativo atraso, exigindo o pernoite em outro país, houve a realocação dos passageiros no dia seguinte, fatos que devem ser considerados para a fixação da indenização por danos morais. 6. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. (Acórdão 1646959, 07015425620228070006, Relator: RÔMULO DE ARAÚJO MENDES, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 7/12/2022, publicado no DJE: 14/12/2022. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

### **3. Taxa de serviço**

#### **3.1 O que é a taxa de serviço? É obrigatório?**

A taxa de serviço é um valor (em porcentagem) cobrado em muitos restaurantes, bares e outros comércios alimentícios, a finalidade dessa cobrança é acrescentar o rendimento dos garçons, seus auxiliares e outros profissionais capacitados e qualificados envolvidos na preparação e provimento dos alimentos, sendo normalmente uma porcentagem de 10% do total consumido pelos clientes.

Vale ressaltar que a taxa de serviço é paga de forma espontânea pelos clientes, por isso ela sempre será opcional e se por acaso for estipulado ao cliente como cobrança obrigatória, de tal forma poderá se enquadrar como prática abusiva, sendo proibido pelo Código de Defesa do Consumidor.

*In Verbis*: Artigo 39º do CDC.

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

**V** - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Importante ressaltar que o pagamento dos 10% é opcional, portanto o repasse do valor adicional aos colaboradores é obrigatório.

Dessa forma, é de suma importância que o estabelecimento/empresa deixe bem claro para os clientes sobre a existência desta taxa de serviço e informá-los sobre a não obrigatoriedade de pagamento deste valor.

### **3.2 Dispositivo Legal**

A lei nº 13.419/2017 informou o rateio da taxa de serviços cobrada nos estabelecimentos que são passíveis dessa cobrança e a princípio, não havia limite ou valor mínimo preestabelecido para a essa taxa, porém a distribuição justa dos valores recebidos não acontecia em todos os estabelecimentos, dessa maneira, os empregados saiam prejudicados, pois recebiam menos.

No entanto, após a alteração da legislação em 2017, ficou definido que a totalidade dos valores pagos pelos clientes a título de taxa de serviço deve ser destinada aos empregados junto com a sua remuneração.

Em relação a obrigatoriedade do pagamento, como mencionado acima, podemos ver também que o próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC) veda essa obrigação por parte dos clientes, ficando expressamente definido no Artigo 39, inciso V do CDC, informando assim, que se esse serviço se for colocado como obrigatório, constitui como prática abusiva.

Dessa maneira, todos nós consumidores devemos ter esse conhecimento e buscar os nossos direitos, não sendo privado a nós recorrer ao judiciário caso isso seja necessário.

### **CONCLUSÃO**

O Brasil foi um dos pioneiros na sistematização e codificação do *Direito à Proteção ao Consumidor*. Diante disso, a *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*, dispõe sobre uma série de meios protetivos, que visam resguardar e assegurar os direitos dos consumidores, dos quais estabelece os meios informadores acerca desses direitos e das obrigações para os fornecedores e

consumidores. Com o intuito de consolidar uma relação harmoniosa e equilibrada entre o mercado de produtos e serviços, além de estabelecer normas de ordem pública, de interesse social e de origem constitucional.

Ademais, é imprescindível salientar que a legislação consumerista reconhece o consumidor como a parte mais vulnerável, sendo o pressuposto para a aplicação das normas protetivas, a fim de garantir o princípio da isonomia. De tal forma, foi instituído o *Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)*, dentre os órgãos e as entidades que integram, merecem destaque os PROCONs, cuja principal função é a aplicação de sanções administrativas aos fornecedores que descumprirem as normas de defesa do consumidor.

Em síntese, nos fatos supramencionados, foi citada algumas situações que acontecem frequentemente no meio social. Por conseguinte, o projeto tem como objetivo central auxiliar a forma de agir dos indivíduos e de terceiros que se encontram em situações como das quais assinaladas. De tal maneira, para que não apenas garanta o acesso à justiça aos consumidores, como também o favorecimento da proteção e guarda de seus direitos. Além disso, tem o intuito de aumentar e estimular a percepção dos jovens e consumidores no geral, acerca da importância de conhecer esses direitos básicos.

## **Referências Bibliográficas**

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/direito-ao-arrependimento-de-compra>

[https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-05-03\\_08-00\\_Consumidor-que-compra-pela-internet-tem-assegurado-o-direito-de-se-arreponder.aspx](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-05-03_08-00_Consumidor-que-compra-pela-internet-tem-assegurado-o-direito-de-se-arreponder.aspx)

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)

<https://advocaciaschettini.com.br/direito-de-arrependimento/#:~:text=Para%20reclamar%20o%20reparo%20o,partir%20da%20detec%C3%A7%C3%A3o%20do%20defeito>

<https://www.oconsumerista.com.br/2021/01/compra-online-direito-arrependimento/7>

<https://servircomrequite.francobachot.com.br/taxa-de-servico-de-restaurante/>

<https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2022/06/5012792-taxa-de-servico-cliente-nao-tem-obrigacao-de-pagar-custo-entenda.html>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13419.htm)

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)