

**DIREITO DO CONSUMIDOR E O ABUSO DO DIREITO POR PARTE DO
CONSUMIDOR**

DANIEL COSTA
JOYCE DE OLIVEIRA SAMPAIO
MATHEUS MARINHO

RESUMO

O presente artigo volta-se ao estudo do Código de Defesa do Consumidor, onde pretende-se apontar os abusos do direito por parte do consumidor. O Código de Defesa do Consumidor, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias. Ao contrário do que é defendido, o consumidor sempre tem razão, o consumidor também pode cometer práticas abusivas. O Código Civil, em seu art. 187, diz: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa fé ou pelos bons costumes”. Relativamente, é fácil compreender quando há um abuso de direito, mas na prática a situação é outra, isso porque o abuso de direito envolve, comumente, um conflito de interesse, onde, aparentemente, ambas as partes são amparadas por dispositivos legais. Muito embora a maioria das condutas abusivas esteja relacionada com a prática de atos por parte dos fornecedores ou prestadores de serviços, nada obsta que o consumidor seja também agente ativo, agindo, portanto, ilicitamente. À vista disso, o consumidor precisa ter prudência nas reclamações e atestar com veracidade os fatos, eventuais exageros e críticas acentuadas podem caracterizar abuso de direito e possibilitar a responsabilização civil.

Palavras-chave: código de defesa do consumidor; abuso de direito; consumidor; práticas abusivas.

1. INTRODUÇÃO

A proteção do consumidor está consagrada como direito fundamental no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Portanto, é necessário compreender a base constitucional da proteção do consumidor nessa perspectiva, refletindo a densidade normativa desses dispositivos em bases constitucionais, especialmente a relevância para o rol de direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º do Código Defesa do Consumidor.

Este estudo tem como objetivo analisar a proteção constitucional do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro. A legislatura original de fundação elevou os direitos do consumidor ao zênite dos direitos constitucionais fundamentais, incorporando fortemente o título II da constituição Federal, a obrigação do Estado de promover a defesa do consumidor. A incorporação da proteção ao consumidor na Constituição é consistente com o papel interveniente do Estado em casos de desigualdade e desequilíbrio social e não pode ser adequadamente contabilizada apenas por meio de mecanismos políticos ou econômicos. Sendo a Constituição Federal a lei fundamental na medida em que estabelece as disposições básicas para a organização do Estado, bem como os direitos e garantias fundamentais, presumindo-se vantagem hierárquica sobre as demais espécies normativas, é, portanto, a base para a efetividade de todos os estatutos de defesa do consumidor. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 é a origem do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, a garantia institucional da existência e validade dos direitos do consumidor.

É responsável por reconhecer os novos sujeitos de direitos, consumidores (individuais ou coletivos) e o compromisso do Estado com sua proteção, assegurando-lhes a titularidade dos direitos constitucionais fundamentais (artigo 5º, XXXII CF) e da legislação escrita especial (artigo 48 do ADCT), e a consagração da proteção do consumidor como princípio de ordem econômica (artigo 170, V, CF). Outra inovação importante é a promulgação de lei de defesa do consumidor em até 120 (cento e vinte) dias após a promulgação da Constituição Federal nos termos do artigo 48 do ADCT, o que ocorre apenas em 02 (dois) dias da lei promulgada. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que regulamenta a defesa do consumidor e dá outras providências pertinentes.

Sobre esta questão, percebe-se que o artigo 5º, XXXII, ao utilizar a palavra “na forma de lei”, inseriu uma decisão específica para elaborar proteções constitucionais para os legisladores ordinários e os capacitou a elaborar normas específicas de proteção a fim de

aprimorar a Proteção na Constituição Federal.

Em conjunto, os direitos dos consumidores constituem um conjunto de normas que visam concretizar essa tríplice decisão constitucional: promover a proteção do consumidor (artigo 5º CF, XXXII); assegurar a proteção do consumidor como princípio geral da atividade econômica (art.; por fim, a sistematização dessa proteção especial por meio da codificação (artigo 48 do ADCT). Ressalte-se, ainda, que o artigo 129, III, 4, da Constituição Federal dispõe, como função institucional do Ministério da Administração Pública, a promoção de ações civis públicas para a proteção de interesses descentralizados e coletivos. Tais proteções estão detalhadas no artigo 81 do CDC, que comunica o tratamento da tutela jurisdicional coletiva dos direitos do consumidor. O artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988 estabelece que o Estado promoverá a defesa do consumidor. Portanto, é um direito fundamental contra o Estado. Positiva, sua premissa incorporada é um compromisso consciente com ações voltadas para a proteção do consumidor, a fim de equilibrar a relação de consumo. Significa “garantir afirmativamente que os estados judiciários, executivo e legislativo desenvolvam ativamente defesas para proteger os interesses desses consumidores”, na promoção do direito à ação afirmativa consciente para assegurar a integridade do exercício dos direitos fundamentais.

No âmbito do direito das relações de consumo, a proteção do consumidor se baseia na desigualdade inerente entre os sujeitos das relações de consumo. Se no contexto desta relação existem desigualdades significativas entre os indivíduos, os direitos fundamentais em favor dos consumidores devem ser reconhecidos para evitar o domínio dos interesses dos fornecedores contratantes mais fortes. Percebe-se que a proteção do consumidor como direito fundamental está amparada nas desigualdades observadas nas relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores nos mercados de consumo. Os Estados são obrigados a intervir nessas relações para promover a equalização de interesses concorrentes, a fim de proteger os consumidores das estratégias de lucro. Finalmente, baseia-se nos princípios de igualdade, oportunidade e tratamento para todos.

2. ANÁLISE E COMENTÁRIO DO CONTEÚDO

A hipossuficiência, a inversão do ônus da prova a proteção dos direitos fundamentais do consumidor na defesa dos direitos humanos, o respeito à dignidade a informação e tantos outros termos e princípios servem para demonstrar a fragilidade dos consumidores e a necessidade de proteger seus direitos. E os direitos dos fornecedores?

A proteção do consumidor há muito defendida internacionalmente e em nosso país há quase vinte anos, conscientizou sobre as obrigações dos fornecedores para com os consumidores, protegendo-os como parte frágil da relação com o consumidor. No entanto, é unânime que os direitos do fornecedor devem ser esquecidos. E os fornecedores são sempre os culpados nesse sentido. A proteção ao consumidor existe simplesmente porque existem dois extremos: consumidores e fornecedores. Portanto, para obter direitos, deve haver obrigações recíprocas, bem como obrigações unilaterais. O provedor tem direitos garantidos por leis e princípios legais gerais.

De acordo com os princípios gerais do direito nomeadamente, entre outros, a boa-fé, o equilíbrio, o dever de lealdade, a reciprocidade, a verdade, o respeito e a decência o recurso deve ser protegido. Em relação ao fornecedor esses princípios devem orientar as ações dos consumidores. Que não estavam isentos de obediência por serem considerados frágeis. É um princípio que deve guiar todo relacionamento. Seja humano ou consumidor.

Constitucionalmente, a proteção do prestador é garantida na possibilidade de sua ampla defesa, o que significa que ele possui direitos e que estes podem ser ofendidos pelo consumidor. Lei Nacional de Defesa do comprador Codificação de Defesa do comprador recomenda que o relacionamento com os consumidores seja pautado pela transparência e harmonia. Mútuo. A necessidade de coordenação implica que tanto o fornecedor quanto o consumidor devem ser protegidos, uma vez que ambas as partes têm potencial para causar danos.

O número de processos na Justiça mostra que os princípios gerais do direito são muitas vezes desrespeitados e, claro, os consumidores são propensos ao desrespeito. Ao defender a defesa absoluta da inocência do consumidor e a análise rigorosa do ocorrido em tempo hábil, deve-se ter cautela para não condenar os fornecedores a priori. É claro que as regras de consumo garantem maior segurança, transparência e equidade nas relações de consumo. Por outro lado, a vulnerabilidade teórica dos consumidores cria um risco permanente para os fornecedores de que consumidores mal-intencionados usem os mesmos direitos reservados aos atores com base no respeito mútuo para causar danos por meio de ações e reclamações infundadas, onde apenas o fornecedor é responsável por fornecer provas (devido à natureza da relação de consumo que ocorre, isso geralmente não está presente).

Os consumidores também podem ser protegidos se o princípio da harmonia nas relações de consumo não for respeitado. Se os argumentos e denúncias dos consumidores forem considerados com moderação e cautela, corre-se o risco de burocratizar as relações de

consumo, em sua maioria informais, com os fornecedores temendo problemas futuros e tendo que se antecipar e planejar tudo para protegê-los. Além disso, a injustiça deve sempre ser evitada. Empoderar consumidores e condenar fornecedores de antemão significa que uma grande injustiça, desproporcionalmente prejudica a maior manifestação possível de justiça, o equilíbrio, de antemão. Os consumidores que vão além do seu direito de reclamar e prejudicam indevidamente a reputação dos fornecedores são ilegais e devem ser indenizados por danos morais.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consumidor é a pessoa jurídica que retira do mercado um bem ou serviço para uso em uma situação específica. No entanto, em alguns casos, tivemos deficiências duplas, que não foram levadas em consideração. Como é corriqueiro o uso da inversão do ônus da prova para prejudicar os fornecedores, as percepções errôneas das garantias oferecidas pela Lei de Defesa do Consumidor são menosprezadas e abusadas. Estas circunstâncias dificultam a defesa dos fornecedores, na sua maioria menores de idade, pequenos comerciantes ou prestadores de serviços;

Nestes casos, o fornecedor é obrigado a provar o que não pode provar, caso o consumidor saiba que a relação de consumo se aproveitou da situação e abusou dos direitos pertinentes. Percebemos a importância e a necessidade de construir relacionamentos com os consumidores análises benevolentes e igualitárias abusam do poder sobre essa relação. Quando esses relacionamentos Indo Além dos Limites da Integridade Consumerista, Exigindo Intervenção Governamental declaração a fim de indenizar o fornecedor pelos prejuízos sofridos pelo o dano é reparado por meio de indenização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARQUES, Claudia Lima. Introdução ao Direito do Consumidor. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Marques, Claudia Lima. Bessa, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. 1ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.