

Evento: Salão do Conhecimento, 2022: XXX Seminário de Iniciação Científica

A IMPORTÂNCIA DO DEVER DE INFORMAÇÃO NOS CONTRATOS DE RELAÇÕES CONSUMERISTAS 1

THE IMPORTANCE OF THE DUTY OF INFORMATION IN CONSUMER RELATIONS CONTRACTS

**Tuani Josefa Wichinheski², Eliete Vanessa Schneider³, Francieli Formentini⁴,
Fabiana Fachinetto⁵**

¹ Resumo expandido realizado através do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos da Unijuí, com relação aos atendimentos do Balcão do Consumidor.

² Acadêmica do curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos, estagiária do Balcão do Consumidor, bolsista do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução; Email: Tuani.wichinheski@sou.unijui.edu.br

³ Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, Mestre em Direitos Humanos pela Unijuí e Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijuí; Email: eliete.schneider@unijui.edu.br.

⁴ Graduada e Mestre pela UNIJUI; Docente do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI; Extensionista e Coordenadora do projeto de extensão: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução; Email: francieli.formentini@unijui.edu.br

⁵ Mestra em Desenvolvimento Regional pela UNIJUI; Especialista em Direito Privado pela UNIJUI; Bacharela em Direito pela UNIJUI; Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI; Extensionista do projeto de extensão: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução; Email: fabiana.fachinetto@unijui.edu.br

INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor regula as relações consumeristas, estabelecendo um conjunto de normas protetivas ao consumidor, as quais visam o equilíbrio entre fornecedor e consumidor. Dentre tais normas, consta o princípio da informação, sendo um dos seus aspectos garantir ao consumidor, parte hipossuficiente da relação de consumo, informações claras e adequadas. Nesse sentido, se faz necessário tal princípio, pois visa a garantia da informação correta, de modo a evitar uma compra de produto ou contratação de serviço sem a devida clareza, bem como coibir práticas abusivas e/ou enganosas. No entanto, percebe-se pela atuação do Balcão do Consumidor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí que tal princípio, muitas vezes, não é observado.

METODOLOGIA

A pesquisa é do tipo exploratória e utiliza em seu delineado a coleta de dados em meios físicos, através de pesquisa bibliográfica e na rede de computadores. Na sua realização



foi utilizado o método hipotético-dedutivo, buscou-se demonstrar com base os dados de atendimentos, realizados no Balcão do Consumidor no âmbito de demandas relacionadas à informação nas relações contratuais consumeristas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A relação de consumo tem aumentado nas últimas décadas, com isso surgem novos vínculos consumeristas. Em todas as ofertas e relações de consumo cabe ao fornecedor fazer uso do dever de informar, conforme preconiza o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelece: “São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor, desembarca um extenso rol de direitos e garantias estabelecidos ao consumidor. No que concerne ao direito à informação, destaca-se também o disposto no artigo 31 do referido diploma.

O dever de informar também está garantido pela Constituição Federal que no inciso XIV do artigo 5º, consiste como aspecto da liberdade de manifestação de pensamento e liberdade de escolha.

Um aspecto relevante do dever de informar se refere às necessidades específicas de algumas categorias de consumidores, nesse sentido, destaca-se a hipervulnerabilidade dos idosos, percebendo-se, a partir dos atendimentos realizados no Balcão do Consumidor de Três Passos-RS, que há grande dificuldade de clareza e informações incompletas na oferta de produtos e serviços voltados para a população idosa, e que possuem índice de escolaridade baixo. Tal público, muitas vezes, acaba adquirindo um produto ou aderindo a um serviço sem ter a devida clareza das cláusulas contratuais, o que mais tarde acaba gerando transtornos, impossibilidade de cumprir com o que está disposto contratualmente ou, ainda, o arrendimento.

Outro elemento importante nas relações de consumo é o comportamento dos consumidores, pois os mesmos precisam exigir informações precisas antes de pactuar um contrato, a fim de que não haja frustrações futuras.



Nesse sentido, destaca-se importante trecho da decisão do STJ no julgamento do EREsp 1.515.895, tendo como Relator o Ministro Humberto Martins ao enfatizar que:

O direito à informação está relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome, direito básico previsto no inciso II do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e vinculado à correta, fidedigna e satisfatória informação sobre os produtos e os serviços postos no mercado de consumo. A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome. Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente (BRASIL, 2017, p. 12).

No que tange aos atendimentos realizados junto ao Balcão do Consumidor, verifica-se efetivamente que a falta de informação apropriada, por parte do fornecedor com relação ao consumidor, prejudica a liberdade de escolha do consumidor, pois em muitos casos falta a transparência necessária na relação de consumo, levando o consumidor a adquirir um produto ou contratar um serviço sem ter total clareza, o que faz com que se acarrete, posteriormente, em um conflito de consumo.

Nesse sentido, no Balcão do Consumidor de Três Passos, no período de 02/02/2022 à 07/06/22, foram realizados 82 registros de atendimentos, dos quais 23 casos envolviam a inobservância do dever de informação por parte dos fornecedores quando da contratação de serviços ou produtos. Destes, grande parte consiste na contratação de serviços, sendo que dos 28 registros, 19 casos envolviam a falta de informação na contratação de serviços relacionados a assuntos financeiros. Ademais, houve 28 registros relacionados a serviços essenciais, nos quais também verificou-se que não foram prestadas informações adequadamente, ganhando destaque os atendimentos relacionados à energia elétrica.

A fim de exemplificar, identificou-se, nos casos atendidos referente a falta de informações referente ao produto ou serviço, que fatores como idade da pessoa e a falta de grau de escolaridade contribuem, pois a maioria dos casos de atendimentos está relacionado a consumidores idosos e que não vivenciaram a fase de conclusão do ensino fundamental. N

Nesse sentido, a legislação consumerista estatui no inciso IV do artigo 29 que “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;”



Diante da falta de informação, há também casos em que se relatam ofertas falsas ou enganosas, onde o consumidor acaba efetuando tal compra, e que mais tarde acaba verificando que passou por uma falta de informação, o que leva em muitos casos a assinatura de um contrato sem mesmo ter ciência de todo o seu conteúdo. Para isso se tem o artigo 47 do CDC, o qual estabelece que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor, de forma que consiga manter o equilíbrio e o disposto, por se tratar da parte mais fraca, o consumidor na relação contratual.

Também se verificou, em 8 casos, que o consumidor recebe ligações em que acredita que está fazendo uma atualização de serviço de telefonia, mas que na verdade, se trata de novo contrato firmado, com alteração de valores e serviços. Quando o consumidor procura o atendimento do Balcão do Consumidor, nesses casos, sente-se lesado, pois não recebeu informações claras de que se tratava de nova contratação, com alteração de serviços e valores que, na maioria das vezes, beneficiam o fornecedor em prol do consumidor.

Para essas questões, o Balcão do Consumidor realiza atendimento voltado para a solução autocompositiva e extrajudicial do conflito, no entanto, nas situações em que não é possível um solução que atende aos interesses do consumidor, informa-se sobre seus direitos, bem como sobre a possibilidade de optar pela via judicial, cabendo ao consumidor decidir a respeito, ressaltando sempre que o Código de Defesa do Consumidor estabelece que a informação como um direito básico do consumidor, a qual deve ser adequada e clara.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A falta de informação nas relações consumeristas é muito comum, o que decorre de inúmeros motivos, dentre eles, a necessidade de que um maior número de pessoas adquira produtos ou contrate serviços. No entanto, o fornecedor tem o dever de prestar informações claras e precisas e o consumidor tem o direito de recebê-las, nos termos do disposto no Código de Defesa do Consumidor, a fim de evitar que os consumidores sejam lesados pela falta de informação nas relações de consumo.

Nesse sentido, o Balcão do Consumidor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, campus de Três Passos-RS desenvolve um papel de extrema importância para a comunidade, pois além de prestar o seu atendimento diante de uma reclamação consumerista específica, ampara os cidadãos no sentido em que lhe propicia a compreensão acerca de seus



direitos, em ter a informação necessária e perceptível ao contratar um serviço ou comprar um produto. Para isso se busca além de resolver demandas, dar auxílio aos consumidores em relação aos seus direitos, de modo que se consiga coibir práticas abusivas por falta de conhecimento adequado.

Palavras-chave: Balcão do Consumidor. Consumeirista. Dever. Direito Básico. Informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 16.jun.2022.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. **EREsp 1.515.895, Especial: As relações de consumo e o dever de informação.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/As-relacoes-de-consumo-e-o-dever-de-informacao.aspx>. Acesso em: 13.jun.2022.

HARTMANN, Ivar Alberto Martins. Revista Direito e Justiça. **O princípio da precaução e sua aplicação no direito do consumidor: dever de informação.** Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/iberoamericana/N%C3%83%C6%92O%20https://www.scimagojr.com/index.php/fadir/article/view/12542> . Acesso em: 09.jun.2022.

LAGE, Ricardo Kalil. JusBrasil. **Contratos de Consumo: dever de transparência e informação.** Disponível em: <https://ricardokalilage.jusbrasil.com.br/artigos/666259058/contratos-de-consumo-dever-de-transparencia-e-de-informacao>, Acesso em: 14.jun.2022.

MARTINS, Humberto Ministro. Superior Tribunal de Justiça. **Revista Eletrônica: processo.** Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1636681&num_registro=201500354240&data=20170927&formato=PDF. Acesso em: 16.jun.2022.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **AC: 50028545020218210141**, Relator: Alberto Delgado Neto, Data de Julgamento: 26/01/22, Data da publicação: Diário da Justiça do dia 26/01/22. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=falta+de+informa%C3%A7%C3%A3o+nas+rela%C3%A7oes+de+consumo&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 18.jun.2022.