

A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR: as novidades trazidas ao direito consumerista pela plataforma consumidor.gov e pela lei do superendividamento

Camila de Oliveira Dezidério*

Lorena Silveira Rezende Armond**

RESUMO

Esta pesquisa tem como tema “A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR AS NOVIDADES TRAZIDAS AO DIREITO CONSUMERISTA PELA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV E PELA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO. Após o CNJ firmar o Acordo de Cooperação Técnica com a SENACOM (Secretaria de Defesa do Consumidor) para regularizar a implantação da plataforma consumidor.gov no âmbito do judiciário, o tema passou a gerar repercussão no mundo jurídico. A transformação tecnológica que paira sobre o mercado de consumo trouxe diversas modificações às relações consumeristas. Em face de tais modificações, o presente trabalho objetiva, analisar até qual ponto as modificações no ordenamento jurídico brasileiro e as ferramentas fornecidas aos consumidores, tem acompanhado as evoluções e expansões do mercado; fazer uma análise crítica sobre as possibilidades de utilização da plataforma consumidor.gov por consumidores e empresas; abordar a utilização da plataforma no âmbito judicial; Além da utilização da plataforma, o presente estudo busca apresentar a Lei Federal de número 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), sua origem, as novas penalidades trazidas para práticas abusivas, bem como os novos direitos trazidos aos consumidores superendividados. Assim, diante da necessidade de se abordar os assuntos supra foi realizado o presente estudo. Para a realização dessa pesquisa, utilizou-se o método lógico-dedutivo e dogmático. Foram realizadas pesquisas bibliográficas que explicarão um problema a partir de referências teóricas publicadas em livros, artigos de autoria de profissionais do direito, leis, revistas e jurisprudências. Quanto à natureza da pesquisa será qualitativa por proceder de análise dos conteúdos das teorias publicadas, na busca da explicação do problema.

Palavras-chave: Consumidor. Relações de consumo. Consumidor.gov. Lei do Superendividamento.

1 INTRODUÇÃO

Compreende-se que com o advento da tecnologia, especialmente as voltadas para o mercado de consumo, as relações consumeristas passaram por diversas transformações. Neste contexto de mudanças e evoluções, foi necessário estabelecer formas mais eficazes de fornecer proteção aos consumidores. Pois, se em épocas passadas as compras de bens e as contratações de serviços eram predominantemente realizadas de forma presencial, sendo os integrantes da relação jurídica bem próximos, geograficamente, atualmente com o aumento das interações virtuais, por meio da internet, abriu-se uma nova era de mercado, marcada pelas compras e contratações online.

Porém, tal facilidade não trouxe apenas benefícios aos consumidores, pois, ao mesmo tempo em que facilita o acesso à mercadoria mesmo havendo grande distância territorial entre consumidor e fornecedor, essa mesma distância pode ser um obstáculo quando o tema é a solução de eventuais conflitos entre as partes. O fornecedor que antes era facilmente localizado em seu ponto comercial, agora passa

* Bacharelado em Direito pela Faculdade de Direito de Ipatinga.

** Especialização em Metodologia do Ensino Superior pela Universidade Vale do Rio Doce, Brasil (2004). Professor da Faculdade de Direito de Ipatinga, Brasil.

a estar em um ambiente virtual, nem sempre tão fácil de se localizar.

Neste contexto, questiona-se como houve a evolução do direito do consumidor no cenário brasileiro e de que maneira as novas ferramentas e leis consumeristas, como a plataforma consumidor.gov e a lei do superendividamento, são importantes para se acompanhar tais atualizações.

Assim, houve a necessidade de aperfeiçoar-se as ferramentas que tutelam as relações de consumo, bem como as normas e códigos vigentes, para esta finalidade, no ordenamento jurídico brasileiro. Algo que pudesse estar em paridade com as novas interações virtuais e demais transformações, e que pudesse, de forma eficiente, solucionar e prevenir conflitos entre fornecedores e seus clientes.

Neste cenário houve o advento da plataforma consumidor.gov, um serviço supervisionado pela SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor), que viabiliza a solução online de conflitos. A plataforma surgiu como uma forma de reduzir a demanda dos processos que tramitam perante o poder judiciário, buscando reduzir, para tanto, as demandas consumeristas.

O acordo celebrado no ano de 2019 entre o SENACON (Secretaria de Defesa do Consumidor) e o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) trouxe novas perspectivas para a sociedade como um todo, bem como para a comunidade jurídica.

Noutro giro, será abordado, também, outra relevante novidade para as relações consumeristas, que é a Lei do Superendividamento, que veio para prevenir práticas abusivas que ocorriam no mercado financeiro e comercial, garantir o direito à educação financeira aos consumidores e, principalmente garantir que pessoas físicas superendividadas possam cumprir com suas obrigações de crédito, em relação a todos os seus credores de forma simultânea, sem prejuízo ao seu sustento. Buscando trazer mais harmonia e buscar solucionar um problema que não é somente financeiro, mas social.

Diante da investigação e consequente reunião de dados, a presente pesquisa tem como principal objetivo, analisar a evolução das relações de consumo e do direito do consumidor no Brasil, e verificar até qual ponto as ferramentas, legislação e serviços de proteção ao consumidor conseguem acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado, bem como, analisar a importância da utilização da plataforma consumidor.gov pelos consumidores, fornecedores e pelos profissionais da área jurídica. Abordando, ainda, as mudanças trazidas pela nova lei Federal, de número 14.181/2021.

Outros aspectos importantes a serem analisado são: se há a possibilidade da utilização da plataforma consumidor.gov como ferramenta de auxílio aos profissionais do direito; as vantagens para ambas as partes na utilização do site; se há possibilidade de protocolo simultâneo entre uma reclamação na plataforma e um processo judicial e se as negociações ocorridas dentro da plataforma cria ou não um compromisso entre as partes e se poderão ser utilizadas como prova material caso o litígio passe à apreciação judicial.

Ademais, buscou-se analisar, ainda, como as mudanças previstas pela nova lei do Superendividamento poderão trazer uma nova perspectiva aos devedores superendividados; se será possível ou não a negociação de dívidas de qualquer natureza.

Para a realização desse trabalho, utilizou-se o método lógico-dedutivo e dogmático. Foram realizadas pesquisas bibliográficas que buscam explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em livros, artigos de autoria de profissionais do direito, leis, revistas e jurisprudências. Quanto à natureza da pesquisa será qualitativa por proceder de análise dos conteúdos das teorias publicadas, na

busca da explicação do problema.

Dividiu-se esse trabalho em três capítulos: o primeiro faz uma abordagem acerca da evolução das relações de consumo na história da humanidade e a influência do uso da tecnologia nessas transformações; o segundo examina a proteção jurídica as relações de consumo no ordenamento jurídico brasileiro e o terceiro aborda algumas novidades alcançadas pelo direito consumerista, como a Lei do Superendividamento e a utilização da plataforma virtual, consumidor.gov, para a solução de conflitos.

2 A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR E AS TRANSFORMAÇÕES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL

Não se sabe, especificamente, em qual época houve, na história da humanidade, o início das relações de consumo, sendo esta, talvez, inerente à existência humana.

O histórico de permuta de bens em uma sociedade são predecessores às regulamentações jurídicas e sofreu diversas evoluções e transformações nas sociedades que eram organizadas politicamente, fazendo com que os legisladores nunca esgotem plenamente o tema, tendo sempre que se atentarem às novidades e mudanças. (WEINGARTEN, 2001).

Assim, nota-se que mesmo não havendo a regulamentação formal dos direitos consumeristas (e demais direitos), da forma como se conhece nos dias atuais, estes estavam presentes nas relações humanas, nas tarefas mais simples do dia a dia em sociedade.

E, assim, as transformações sociais e o meio cultural em que vive o indivíduo, estabeleceram a base para formação de um conceito mais sólido de direitos e deveres, que, com o passar dos anos, foi evoluindo para um caráter mais formal e denso, sendo mais facilmente identificados como tal.

Não é o direito que molda a realidade social, e sim a realidade social que norteia o direito, a própria vida em sociedade fez com que as pessoas buscassem se proteger contra eventuais abusos de seus direitos e esperem, então, a proteção do Estado. (WEINGARTEN, 2001).

Analisando-se o aspecto histórico do direito do consumidor, nota-se que até mesmo nas civilizações antigas, com fatos datados de séculos antes de Cristo, a humanidade já se encaminhava, mesmo que de forma gradual, para estabelecer bases concretas para as relações de consumo.

Já no antigo Egito, observava-se relações similares às relações de consumo atuais. Naquela época, o povo egípcio já utilizava diversos produtos cosméticos, para fins de beleza e saúde. Havia, para tanto, a comercialização de tais produtos, e já era possível constatar certa concorrência entre os produtores de tais mercadorias, estabelecendo-se, então, traços de uma livre concorrência que compelia os fornecedores a oferecerem mercadorias com uma maior qualidade, ante as exigências e reivindicações dos consumidores. (SAYEG, 2004).

Em outras culturas, também, era possível perceber traços dos primórdios da codificação de algumas normas que regem as relações consumeristas.

Alguns documentos/códigos antigos, datados do século XVIII a.C., como o Código de Hamurabi, já demonstravam a existência de normas para sanar divergências em relações patrimoniais, aspectos relacionados a custo de bens, e a qualidade das mercadorias. (OLIVEIRA, 2010).

No código de Manu (estima-se que sua promulgação tenha ocorrido entre os

anos de 1300 e 800 a.C), por exemplo, estabelecia-se um prazo de dez dias para que o negócio jurídico relacionado à compra e venda surtisse pleno efeito, visto que a negociação poderia ser anulada durante este período, o que demonstra que, desde aqueles tempos, já havia certa preocupação com a proteção de direitos nestas relações. (PINHEIRO, 2004).

Acredita-se, ainda, que o direito do consumidor tem sua origem profundamente vinculada à Revolução Industrial, período onde ocorreram diversas e importantes modificações na forma de produção, como a fabricação em larga escala e mudanças na maneira de distribuir a mercadoria. (CAVALIERI FILHO, 2011).

O autor Roberto Basilone Leite entende que quando a produção era voltada para o consumo próprio havia confusão entre a pessoa do produtor e a pessoa do consumidor e, desta forma, não havia o conceito de mercado. A ideia de mercado sobrevém quando há distinção entre quem é o produtor e quem será o consumidor daquele bem. (LEITE, 2002).

Com a adoção de um novo modelo de produção, foram necessárias algumas adequações, fazendo surgir novos mecanismos jurídicos voltados para atender às demandas coletivas, como algumas novas modalidades de contrato de trabalho. Sendo que as cláusulas de alguns destes contratos seriam estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, sem uma prévia consulta ao consumidor. (CAVALIERI FILHO, 2011).

A expansão populacional nas grandes capitais gerou ampliação da demanda, o que viabilizou o aumento da oferta, e, assim, as indústrias buscaram expandir a produção, com o intuito de alcançar um número maior de consumidores. Para tal, foi essencial elaborar uma nova maneira de fazer com que suas mercadorias alcançassem um maior número de compradores, oportunidade onde a produção em larga escala começou a ser aplicada no cenário industrial. (NUNES, 2009).

No começo do século passado, tal qual os produtos, os contratos passaram a serem produzidos da mesma forma, ou seja, em larga escala. As referidas práticas passaram a ser corriqueiras em transações financeiras, contratos bancários, etc. E este modelo de contrato passou a ser descrito pelo Código de defesa do consumidor como contrato de adesão. (NUNES, 2009).

Devido ao crescimento desta forma de produção, sobreveio a ideia de um mercado globalizado a fim de alcançar as grandes massas sociais. Uma das consequências desta modalidade foi que, como o processo de produção era controlado exclusivamente pelo fabricante este, por sua vez, decidia o produto a ser produzido, observava o seu preço inicial e depois dava início à produção em larga escala, com a finalidade de alcançar o maior número de clientes. (NUNES, 2009).

A autonomia que funcionava bem entre membros da burguesia se tornou uma maneira opressora de se fazer negócio quando a contratação era celebrada entre pessoas com realidades econômicas distintas. (SIMÃO, 2003).

A parte dominante passou a impor suas deliberações à parte hipossuficiente, que precisava aderir ao contrato imposto pelo fornecedor, sob o risco de não conseguir obter o produto ou bem que desejava adquirir. (SIMÃO, 2003).

Os remédios contratuais não conseguiram acompanhar a expansão da produção e de contratos (de adesão), assim, com a ausência de um amparo adequado ao consumidor, tornaram-se mais frequentes as situações de abuso de direito por parte dos fornecedores, visto que, quando a produção é feita em larga escala os produtos chegam a mais pessoas e, conseqüentemente, estas falhas na prestação de serviço por parte dos fabricantes podem ocasionar danos a muito mais pessoas. (CAVALIERI FILHO, 2011).

Para combater as desigualdades o direito contemporâneo tem sugerido providências para equalizar as relações diante da desproporção da capacidade econômica através de normas jurídicas para proteger a parte vulnerável de tal relação. (MIRAGEM, 2013).

O principal intuito de do direito consumerista é eliminar o desequilíbrio na relação de consumo, reestabelecendo a igualdade entre consumidor e fornecedor. (CAVALIERI FILHO, 2011).

No direito brasileiro, as transformações nas relações de consumo também evoluíram gradualmente, e ainda hodiernamente, passam por diversas transformações.

No Brasil, no período colonial e imperialista, mesmo ainda não existindo ordenamento específico para as relações consumeristas, havia, de certa forma, uma maneira de regulamentar as relações de consumo e de comércio, bem como proporcionar certa proteção aos compradores. (SILVA NETO, 2013).

Noutro giro, desde a Independência, surgiram outros instrumentos para regulamentar as relações comerciais, como por exemplo o Código Comercial, que trouxe normas sobre a possibilidade de anulação de contratos comerciais, maneiras de interpretar, entre outros. (SILVA NETO, 2013).

Na década de 70, no Brasil, os temas relacionados ao direito do consumidor começaram a ter relevância, oportunidade em que fora criado o Conselho de Defesa do Consumidor (CODECON). Dois anos após, criou-se a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC), após surgiu a Associação de Proteção ao Consumidor e, por intermédio do Decreto 7.890, criou-se o que atualmente é conhecido como PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor. (CAVALIERI FILHO, 2011).

O direito fundamental de defesa às relações de consumo é instituído por força constitucional, vide art. 170, inc. V, sendo, também, princípio da atividade econômica. Assim, o Código de Defesa do Consumidor surge para modernizar, trazendo diversas novidades, que objetivam a proteção do consumidor, mesmo quando já existem outras leis que preveem tal proteção (CAVALIERI FILHO, 2011).

Na década de noventa, após diversas deliberações sobre o tema, foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor, que passou a regulamentar as relações de consumo, em complementação aos demais dispositivos normativos vigentes à época, como o Código Civil de 1916 e a própria Constituição. Com o surgimento do novo código de proteção ao consumidor, a própria Constituição Federal, passou a proteger com mais efetividade, os direitos do consumidor (NUNES, 2017).

A tutela do consumidor, é matéria Constitucional, bem como direito fundamental, de maneira que não se pode ser cerceada por regra subalterna, nem sequer por Emenda Constitucional. (CAVALIERI FILHO, 2011).

Assim, o direito do consumidor no Brasil passou a ter forma sólida, sendo o advento do CDC (Código de Defesa do Consumidor) um marco de suma importância para a proteção das relações de consumo.

2.1 As mudanças nas relações de consumo no Brasil, com o advento da tecnologia

Após a compreensão das transformações no cenário consumerista, com a evolução do direito do consumidor ao longo da história, é necessário compreender, também, a modificação que houve nas relações consumeristas.

A internet foi uma ferramenta crucial para estas transformações, visto que com o aumento das interações virtuais, abriu-se uma nova era de mercado, marcada pelas compras e contratações online. Se antes as relações comerciais eram, em regra, locais e presenciais, atualmente houve uma expansão considerável do comércio online.

A tecnologia da Internet é um compilado de vários setores de serviço, que permitem o compartilhamento, compra e venda de produtos e informações sem limites territoriais. É um meio de propagação de informação espalhado em vários países. (ALBETIN, 2004).

O mercado virtual é o processo que permite a comercialização de produtos eletronicamente. Com a virtualização das transações de compra e venda, os fornecedores reduzem seus processos manuais e aceleram o processamento de pedidos, entrega e pagamento de produtos e serviços. (LAUDON E LAUDON, 2002).

O comércio eletrônico é um ambiente que busca trazer vantagens para todas as partes envolvidas na relação de consumo seja fornecedor ou consumidor. Havendo a redução de custos para ambos, bem como a praticidade na hora de realizar as transações. (KALAKOTA E ROBINSON, 2002).

Em meados dos anos noventa surgiram as primeiras empresas virtuais (mais próximas do modelo atual). A partir daí diversas outras empresas surgiram no ambiente virtual ou adequaram-se a este, se adaptando às novas faces do mercado, fazendo investimento para se inserirem nas novidades mercantis, a fim de atender as demandas dos consumidores virtuais, que visam agilidade e simplicidade no atendimento. No início dos anos 2000 este processo teve início no Brasil com várias empresas utilizando o ambiente virtual para realização de suas vendas. E desde então, o comércio eletrônico continuou expandindo-se. (ALMEIDA; BRENDLE; SPINDOLA, 2014).

Desta forma é possível perceber as relevantes mudanças trazidas pelo *E-commerce* nas relações de consumo. Tais alterações demandam reparo nas formas de proteção da relação de consumo e constantes estudos das consequências dessas mudanças. (CASTRO NETO, 2010).

Origina-se, assim, a necessidade de atualizar-se, também os meios de proteção ao consumidor, e às relações de consumo no geral, para que possam acompanhar as mudanças trazidas pela era tecnológica.

3 A HIPOSSUFICIÊNCIA E MEIOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Alguns autores defendem a ideia de que existe diferenciação entre hipossuficiência e vulnerabilidade nas relações de consumo, sendo esses requisitos específicos que autorizam a inversão do ônus da prova. Para tais autores a hipossuficiência seria circunstância subjetiva, verificado, particularmente, em cada caso. Já a vulnerabilidade consistiria em um atributo inseparável, peculiar e inerente a todos os consumidores, sendo uma característica absoluta, porém, seria desnecessário para a decretação da inversão do ônus da prova. (SILVA NETO, 2013) É como se a hipossuficiência fosse uma espécie de agravante, uma qualificadora da vulnerabilidade. O consumidor hipossuficiente vê sua situação ser agravada ante a carência cultural, material, socioeconômica ou ambas. (CAVALIERI FILHO, 2011).

A vulnerabilidade é um aspecto comum a todos os consumidores, independentemente de classe social, nível de escolaridade ou crenças. Já a

hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns ou a algumas situações, mas nunca a todos os consumidores. O Código de defesa do Consumidor se faz necessário diante da vulnerabilidade do consumidor. Entretanto, algumas de suas regras são aplicáveis apenas quando é perceptível a hipossuficiência do consumidor diante de aspectos específicos da relação, como, por exemplo, a inversão do ônus da prova, que será aplicada observando-se o que dispõe o artigo 6º do CDC e artigo art. 373, §1, do CPC, ou seja, apenas quando for impossível ou extremamente difícil ao consumidor a prova dos fatos constitutivos do seu direito. (GRIONOVER, 2007).

Importante ressaltar que a vulnerabilidade é um aspecto do direito material e objetivo, enquanto a hipossuficiência tem aspectos processuais e subjetivos, demonstrada nas dificuldades enfrentadas pelo consumidor ao encontrar respaldo judicial ou no que concerne a dificuldade em obter as provas que comprovem a verossimilhança do que alegado. (CLÁUDIO BONATTO, 2001).

A vulnerabilidade técnica decorre do fato do consumidor não ter pleno entendimento acerca das singularidades do processo de produção, das peculiaridades de cada bem/produto produzido ou técnicas específicas dos serviços realizados, isso ocorre ante a insuficiência de informações que lhe são prestadas. Assim, o fornecedor exerce livre domínio sobre os métodos aplicados no processo de produção. Enquanto isso, aos consumidores resta acatar o que é determinado pelo fornecedor e esperar que este haja com honestidade. (CAVALIERI FILHO, 2011).

A vulnerabilidade fática é a mais explícita, sendo facilmente percebida ao se comparar os aspectos econômicos e sociais entre fornecedores e consumidores sendo aqueles os que detêm o controle dos meios de produção, e, e, por consequência, domínio do capital; enquanto estes figuram na condição de hipossuficientes. Enquanto a vulnerabilidade jurídica, por sua vez, advém da escassez de conhecimento dos consumidores acerca dos seus direitos, e garantias legais; a falta de amparo, seja por via administrativa ou judicial; ea burocratização do acesso à Justiça, além da mora, muitas vezes presente, na solução dos conflitos. (CAVALIERI FILHO, 2011).

É de fácil percepção que o consumidor é a parte menos favorecida nas relações consumeristas. Sendo estes submetidos ao domínio dos fornecedores, que são os titulares dos mecanismos de produção. Para satisfazer suas necessidades de consumo é inevitável que ele compareça ao mercado e, nessas oportunidades, submeta-se às condições que lhe são impostas pela outra parte, o fornecedor. (ALMEIDA, 2015).

Aplica-se as normas trazidas pelo Código de Defesa a todos os integrantes da relação de consumo, entretanto, a tutela será direcionada, em regra ao consumidor que é a parte hipossuficiente da relação. (CAVALIERI FILHO, 2011).

O ordenamento jurídico brasileiro traz compilado de normas voltadas à proteção aos consumidores. As relações de consumo são especialmente protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor, mas também ganham respaldo além deste. No código de processo civil, no código civil, na constituição federal e, importante destacar, a nova lei federal n. 14.181/2021 – Lei do Superendividamento, que posteriormente será abordada em tópico específico, o consumidor encontra diversos artigos voltados à proteção dos seus direitos, além de normas que regulamentam as relações de consumo, trazendo, assim, segurança jurídica para ambas as partes. Preceitua o artigo 1º do CDC:

Art. 1º O presente código 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. (LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990)

A necessidade do Código de Defesa do Consumidor ocorre em função da vulnerabilidade da parte consumidora, frente a parte fornecedora, pois, o consumidor é o elo fraco da relação de consumo, principalmente no que diz respeito ao aspecto econômico das relações. (CAVALIERI FILHO, 2011).

A Lei 8.078/90 é um importante instrumento da cidadania, estabelecendo regras para proteção dos direitos do consumidor, que é reconhecido como a parte menos favorecida em uma relação de consumo. Estabelecendo, ainda, diretrizes de ordem pública e relevância social, de onde se percebe o aspecto coletivo que se buscou dar à nova lei. Sendo suas normas e princípios adequados à realidade social, observando-se as significativas transformações socioeconômicas ocorridas no mundo. (RÊGO E RÊGO, 2002).

Apesar do CDC ser a maior referência na busca da normatização do direito consumerista, também é importante destacar a presença de reflexos deste direito nos demais códigos do ordenamento jurídico nacional. A começar pela própria Constituição de 88, que é a matriz e regulamentadora de todas as demais normas vigentes no país.

Em meados da década de 80 ONU (Organização das Nações Unidas), estabeleceu o entendimento de que o direito consumerista é um direito humano de nova geração, que se propõe a amparar a parte mais vulnerável frente aos fornecedores, que ocupam posição de poder no âmbito jurídico e social. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2012).

Reflexos deste entendimento foram abordados na constituição brasileira de 1988, que trouxe elementos que visam, efetivamente, a proteção às relações de consumo no país.

Deste modo, uma das maneiras de se fazer a introdução ao direito do consumidor é por meio de sua origem constitucional, que se pode classificar como introdução sistemática, baseada no sistema de princípios norteados pelos direitos fundamentais que foram estabelecidos no país pela Constituição Federal de 1988. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2012).

Conforme preceitua o artigo 48 do ADCT/CF, o Código de Defesa do Consumidor é norma jurídica por força constitucional, o que demonstra, o primeiro elemento de ligação entre ele e a Carta Magna. (NUNES, 2011).

O cidadão deve ter conhecimento dos seus direitos básicos para que assim busque a proteção destes. Partindo dessa premissa, a Constituição Federal estabelece, em seu art. 1º, inc. III, a dignidade da pessoa humana como um dos direitos fundamentais aos seus tutelados, estabelecendo, ainda, o princípio da igualdade em seu art. 5º, ressaltando, entretanto, que será permitido o tratamento diferenciado para pessoas desiguais, como no caso das relações de consumo, onde, em regra, haverá desequilíbrio de poder entre as partes. Ou seja, para haver equidade será essencial suprimir a desigualdade pré-existentes em algumas relações ou entre alguns indivíduos para que todos alcancem oportunidades iguais. (BESSA; MOURA, 2010)

É válido destacar que, na atualidade, a maior parte dos serviços necessários para a vida em sociedade, como, por exemplo, distribuição elétrica e hídrica, serviços telefônicos e até mesmo planos de saúde, são prestados de forma onerosa, e, na maioria dos casos, o contrato é celebrado entre as partes na modalidade de adesão, sendo o consumidor submetido às cláusulas estabelecidas unilateralmente pelos empresários. Os consumidores, por diversas vezes, acabam fazendo escolhas

passíveis de engano, diante de propagandas elaboradas pelos fornecedores, nem sempre de formas tão claras, e que muitas vezes utilizam técnicas psicológicas que geram um sentimento de necessidades de consumo daquele bem ou serviço. Além disso, alguns dos serviços mencionados supra acabam não tendo concorrentes locais, como nos casos de algumas concessionárias de energia elétrica de algumas regiões do país, fatores estes que cerceiam o direito de livre escolha do consumidor, pois, caso este opte por não celebrar contrato com tal concessionária, poderá ser prejudicado pela ausência de fornecimento de um serviço essencial para a vida em sociedade, já que não conseguirá adquirir aquele produto de outra forma sem dispendar um grande importe para tal, ou, em alguns casos nem assim conseguir. (BESSA; MOURA, 2010).

A existência do Código de Defesa do Consumidor foi inspirada de modo direto no que dispõe as normas Constitucionais. O legislador, ao elaborar o texto constitucional, além de elencar os Direitos e Garantias Fundamentais, determinou que haveria abrigo constitucional no que tange a proteção aos direitos consumeristas. Neste sentido, estabelece o 5º, inciso XXXII da CF/88 (Constituição Federal de 1988), que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. (GRINOVER E BENJAMIN, 2004).

A legislação consumerista observa e acata, direta ou indiretamente diversos outros princípios da Constituição Federal, podendo-se destacar, ainda, os princípios da proteção à dignidade da pessoa humana (vide artigo 1º, III), da garantia à vida segura (vide artigo 5º, caput) e à qualidade de vida, em razão da garantia de proteção ao meio ambiente (artigo 225) e o direito à saúde (artigo 6º). (NUNES, 2011). Assim, é possível perceber o respaldo ao consumidor no corpo da Carta Magna.

Outro ponto de vista que se deve observar ao falar sobre a proteção aos direitos consumeristas é o reflexo destes direitos no Código Civil e no Código de Processo Civil, sendo que no Direito Processual Civil as normas trazidas por todo ordenamento jurídico poderão ser aplicadas a casos concretos.

Algumas das normas do novo CPC demonstram seu elo com o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor, exemplificando, o artigo 7º do Código de Processo Civil, garante aos integrantes da relação de consumo isonomia entre si, com objetivo de assegurar a igualdade material das partes no processo, garantindo o contraditório, e assegurando ao juiz autonomia para flexibilizar o procedimento no que tange aos atos como a inversão do ônus da prova, bem como determinar, de ofício, a produção e especificação destas, conforme estabelece o artigo 370 do CPC. (CARNEIRO; WAMBIER; DIDIER JR.; TALAMINI; DANTAS, 2015).

Outro aspecto importante a se analisar acerca dos reflexos do direito consumerista no direito processual civil é a eleição de foro favorável ao consumidor, quando esse for domiciliado no Brasil, a autonomia aos magistrados para adotarem procedimentos mais favoráveis ao consumidor ao longo do processo, como, por exemplo a inversão do ônus da prova, ante a vulnerabilidade do consumidor diante dos fornecedores e empresários, bem como a vedação às decisões surpresa, o que garante às partes o direito ao contraditório, protegendo também, assim, os fornecedores.

Também é possível observar a proteção ao consumidor brasileiro no âmbito de transações internacionais, demonstrando que os legisladores se atentaram as possibilidades de extensão a tutela em contratos celebrados por brasileiros mesmo que envolva outros países.

Fica estabelecido no artigo 22, inciso II, do novo CPC que é competência da justiça brasileira processar e julgar as causas que decorrem de relações de consumo,

quando o consumidor for domiciliado ou residente no Brasil. Tal artigo encontra respaldo no direito fundamental de defesa do consumidor, garantindo o seu acesso à justiça, independentemente do local onde fora celebrada a contratação relacionada à relação de consumo ou do local de satisfação das prestações, que nos dois os casos poderão ocorrer fora do Brasil. (MIRAGEM, 2016).

Outro aspecto importante presente no CPC, que reflete diretamente no direito consumerista, é a garantia ao contraditório, que evita que os magistrados reconheçam de ofício, como abusivas, as cláusulas de determinados contratos, especialmente os bancários.

Houve diversas discussões acerca da viabilidade das decisões, de ofício, por parte dos julgadores, que deferiam a revisão de cláusulas abusivas, sem prévia oitiva do réu. O que causava ofensa ao contraditório, principalmente ao tratar-se de decisão adotada pelos tribunais, em grau recursal. Neste sentido, teve origem a Súmula 381 do STJ, que vedou aos julgadores conhecerem de ofício a abusividade das cláusulas, entendendo que o julgamento do feito sem oitiva do réu prejudicaria seu direito ao contraditório e ampla defesa dos seus direitos. (MIRAGEM, 2016).

Neste sentido CPC traz, no seu artigo 10, o princípio que veda as decisões surpresa, esse princípio estabelece que o julgador não poderá proferir decisões extintivas, em nenhum grau de jurisdição, com base em fundamentos em que não se tenha dado às partes oportunidade de manifestação, ainda que disponha sobre matéria da qual deva se decidir de ofício. Tal princípio acaba por fundamentar a proposta da mencionada Súmula 381 do STJ. (MIRAGEM, 2016).

Os aspectos processuais supra, protegem, em suma, o direito dos réus nas ações de consumo, garantindo que seu direito a defesa não seja cerceado.

Por outro lado, o CPC também traz outros aspectos que beneficiam o consumidor, como no caso de inversão da prova, onde se tira da parte hipossuficiente, o ônus de fazer prova daquilo que não está ao seu alcance, como por exemplo, nos casos onde há negativa de contrato após a negativação indevida, é inviável exigir do consumidor uma prova negativa de suas ações, pois dificilmente se consegue provar que não celebrou determinado contrato. Nestes casos, a inversão do ônus da prova se faz necessária, para que, assim, caiba ao réu, que foi o responsável pela negativação, comprovar de que havia celebrado contrato com a parte reclamante, bem como que essa não adimpliu a obrigação imposta por força contratual.

Embora já tenha no Código de Defesa do Consumidor previsão da possibilidade de inversão do ônus da prova, em razão de eventual hipossuficiência técnica do consumidor, o CPC reforça essa perspectiva, trazendo a possibilidade da distribuição do ônus entre as partes, observando-se, para tanto, a viabilidade da exigência das provas almejadas, propiciando a parte o direito de demonstrar suas alegações, caso possua melhores condições de produzi-la. (CABRAL, 2016).

É necessário ressaltar que embora haja a possibilidade da distribuição do ônus da prova durante a instrução processual, isso não pode gerar uma situação prejudicial, ou seja, o magistrado não pode exigir que qualquer das partes produza prova impossível ou excessivamente difícil, principalmente ao consumidor, que, geralmente, é a parte hipossuficiente. (CABRAL, 2016). Assim, é evidente que as normas de proteção às relações de consumo também estão presentes no CPC, garantindo que as partes tenham acesso a um processo justo para ambas, com garantias dos seus direitos.

Além do Código de Processo Civil, é possível notar aspectos do direito consumerista também no Código Civil. Alguns autores e estudiosos entendem que o Código Civil foi elaborado com base em princípios similares aos presentes no Código

do Consumidor, trazendo novos ares ao direito civil, o que refletiu no direito consumerista, fazendo com que os princípios deste sejam mais aceitos à visão civilista.

Um exemplo desta premissa é o princípio da boa-fé, trazido pelo CDC em diversos artigos, direta ou indiretamente, e que também, foi adotado pelo novo Código Civil. O novo Código de Processo Civil elenca o princípio da boa-fé como elemento essencial a todas as relações contratuais, sendo, porém, este princípio trazido de forma mais coercitiva no Código Civil do que no Código de Defesa do Consumidor. Isto ocorre, pois, a ética se tornou o aspecto norteador do novo Código. As mudanças trazidas por ambas as legislações ocorreram em resposta ao liberalismo vertiginoso, onde se fixava a ideia de tratamento igual entre as partes, em inobservância as desigualdades oriundas de algumas relações (como no caso das relações de consumo), além da visão de que o lucro era uma finalidade para a qual os meios não necessariamente deveriam seguir princípios éticos, o que muitas vezes acarretava em prejuízo a algum dos envolvidos na transação. (WANDERLEY, 2014).

Também é possível notar a similaridade entre os dois códigos ao observar o que dispõe o artigo 423 do CC em paralelo à norma estabelecida no artigo 47 do CDC, visto que ambas dispõem que, em casos ambíguos de interpretação ou entendimento das cláusulas contratuais, deverá ser aplicado o entendimento mais favorável ao aderente e/ou consumidor. Assim, é possível notar que a proteção à boa-fé nas relações é matéria comum entre Novo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor. (WANDERLEY, 2014).

Em relação aos contratos de adesão, amplamente utilizado no âmbito consumerista, o Código Civil também estabelece proteção ao aderente, situando que a interpretação contratual deverá ocorrer em observância ao que beneficia quem aderiu às cláusulas pré-determinadas em algum contrato. Essa disposição vem com o intuito de trazer proteção ao consumidor, que figura como aderente na celebração do negócio jurídico. Esse conceito compatibiliza com o rol de disposições trazidos pelo art. 54 da Lei nº 8.078/199, que explica o que deve ser considerado como contrato de adesão bem como especifica em seus parágrafos as diretrizes seguidas para interpretação deste tipo de contratação.

Importante destacar alguns destes pontos como a determinação de que se tratando da modalidade contratual de adesão deverão ser pautados em escrita de fácil leitura e compreensão, a fim de evitar confusão de entendimentos que possam trazer prejuízos ao consumidor, bem como a disposição que estabelece que as cláusulas contratuais que possam gerar ao consumidor cerceamento de seus direitos ou eventual risco deverão ser destacadas, viabilizando a compreensão plena dos riscos ou eventuais prejuízos ao direito do consumidor. (VENOSA, 2003).

Outro paralelo existente entre o Código Civil e o CDC está previsto no artigo 927 do CC, parágrafo único, e estabelece que será objetiva a responsabilização do ofensor nos casos que tiverem previsão em lei específica. Ao fazer análise do que preceitua o artigo supra à luz dos artigos 12 e 14 do CDC percebe-se que tais artigos especificam o que se entende por serviço defeituoso e quando poderá, assim, ser considerado, trazendo a especificidade pleiteada pelo artigo 927 do CC. (WANDERLEY, 2014).

Ao se observar os princípios gerais dos contratos, e analisar a redação dos artigos 421 e 422 do Código Civil que dispõe respectivamente acerca da liberdade de contratação, a função social do contrato e a boa-fé das partes na contratação percebe-se que tais princípios também são visados no âmbito da Lei nº 8.078/1990 ao aplicar tais princípios na busca de proteção aos mais vulneráveis. Os artigos 39 a 41 do

Código de Defesa do Consumidor trazem em seu texto a definição de cláusulas abusivas, juntamente com o artigo 51 do mesmo código, são exemplos da procura pela função social do contrato. O artigo 422 dá destaque ao que a doutrina denomina cláusula aberta no contrato, qual seja, cláusula de boa-fé objetiva, também já presente na lei do consumidor. (VENOSA, 2003).

A verdade é, porém, que os princípios do novo Código Civil se harmonizam com a lei consumerista. O novo estatuto civil busca um novo direito social e como tal, uma função social do contrato, em oposição aos princípios patrimonialista e individualista do Código Civil de 1916. (VENOSA, 2003).

Diante do exposto, é possível chegar à conclusão de que o Código Civil de 2002 segue o mesmo fundamento jurídico do Código de defesa do consumidor, tendo este, entretanto, sofrido mais resistência à sua aplicação, tendo em vista que surgiu em um contexto em que o cenário jurídico era diretamente influenciado por princípios liberais que acabavam protegendo aqueles que não agiam com ética nas relações. (WANDERLEY, 2014).

4 AS NOVIDADES TRAZIDAS AO DIREITO CONSUMERISTA PELA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV E PELA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO

A proteção ao direito consumerista no Brasil, é garantida em seu ordenamento jurídico e conta com importantes órgãos e ferramentas que viabilizam a aplicação das normas para que estas tenham efetividade.

Entre eles é importante destacar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que é constituído por órgãos públicos de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como algumas instituições privadas. Estes órgãos tem a função de garantir a proteção dos direitos previstos em lei para as relações de consumo, garantir que sejam observados aspectos constitucionais em sua aplicação e efetivar a aplicação da política de consumo. (ROCHA, 2017).

Alguns órgãos que são integrados ao Sistema nacional de Defesa ao Consumidor são: Ministério Público, Defensoria Pública, PROCONs, Juizados Especiais Cíveis e Agências regulamentadoras, que, em conjunto, ou individualmente, permitem que as normas do direito consumeristas sejam aplicadas, e garantindo acesso menos burocrático para esta finalidade. Garantindo que consumidores tenham meios menos onerosos ou até mesmo gratuitos de buscar a solução de seus conflitos.

Os órgãos têm a finalidade de fiscalizar e garantir que os consumidores tenham pleno acesso a recursos que permitam o integral cumprimento da legislação consumerista e constitucional trazendo, para si, suas garantias. (ROCHA, 2017).

Além dos órgãos e ferramentas de defesa, a própria legislação passou por atualizações, sendo a principal novidade a Lei 14.181/2021, que trouxe alterações ao CDC, de modo a garantir direitos aos cidadãos brasileiros superendividados, além de prever políticas de prevenção à situação de superendividamento.

Outra perspectiva extremamente importante é avaliar as ferramentas disponibilizadas ao consumidor na luta pelos seus direitos.

O Site De Defesa Do Consumidor (SENACON/Ministério da Justiça e Segurança Pública) traz o rol de principais ferramentas para a defesa do direito consumerista no Brasil, são elas: Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), RECALL, Mapa do Consumidor, SiAC (Sistema de Avaliação da Conformidade de Serviços e Obras), SIAR (Sistema interamericano de proteção aos consumidores) e Consumidor.gov. (SENACON, 2021).

Além das ferramentas supra, vale mencionar a existência de outras ferramentas

que visam a proteção ao consumidor, sendo elas o Reclame Aqui, que é um canal independente que possibilita a interação entre os clientes e as empresas. E o aplicativo Não me Perturbe, que é um aplicativo da ANATEL que visa coibir ligações exaustivas de empresas de *telemarketing*.

Além dos aplicativos e ferramentas, outro aspecto importante a ser analisado acerca da busca por acompanhar as transformações havidas no âmbito consumerista, há de se destacar as atualizações no ordenamento jurídico, em especial a Lei do Superendividamento, que trouxe importantes mudanças ao CDC.

Assim, fica perceptível a busca no cenário nacional pela adequação da proteção às relações consumeristas aos reflexos tecnológicos trazidos pelas transformações nas relações de consumo. Entre todos os meios mencionados supra, há de se destacar dois em especial, que são alguns dos principais reforços ao consumidor na atualidade, sendo eles a utilização da plataforma Consumidor.gov e a aplicabilidade das alterações sofridas pelo CDC em função da sanção da lei do superendividamento.

4.1 Consumidor.Gov

Com as transformações nas relações de consumo e a ascensão do uso da tecnologia nas transações comerciais, foi necessário criar ferramentas que possibilitassem ao consumidor buscar uma forma simples e ágil de contato com o fornecedor. A internet se mostrou grande aliada a esta causa, pois agora não só as compras podem ser realizadas de forma virtual, mas também a solução de conflitos poderá ser buscada de forma *online*.

Uma das ferramentas para a solução virtual de conflitos é a utilização da plataforma consumidor.gov, que é um serviço gratuito, oferecido pelo governo brasileiro, que visa a interação remota entre empresas e consumidores com o objetivo de sanar eventuais pendências em relação ao produto ou serviço adquirido. Tratando-se, assim, de uma forma que as partes envolvidas em uma transação comercial solucionem, de forma ágil e fácil seus conflitos. (DAU, 2021).

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que é direcionado aos compradores que querem prestar queixas contra empresas. Os usuários podem reclamar de produtos e serviços diretamente com as marcas, sem a necessidade de qualquer intermediário. (LOUBAK, 2020).

A plataforma oferece um serviço público que tem sua fiscalização realizada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Cidadania, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça. (Fonte: Consumidor.gov.br, 2021).

A plataforma consumidor.gov foi estabelecida pelo Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020 como meio primordial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a solução de conflitos, de forma online, oriundas das relações de consumo. (BRASIL, 2020).

A utilização do site consumidor.gov, que tem natureza similar aos PROCONs, no que tange a mediação de conflitos, auxilia, ainda, no processo de desjudicialização das demandas oriundas das relações de consumo, ao se retirar da apreciação judicial os litígios consumeristas, que são grande parte do acervo processual da justiça brasileira, as demais demandas processuais ganhem espaço e são apreciadas de forma mais céleres, trazendo benefícios a todos que necessitam de amparo jurisdicional, incluindo os consumidores que, por ventura, não tenham suas demandas solucionadas ao longo da negociação. (OLIVEIRA, 2012).

O acesso à plataforma pode ser feito de forma simples e intuitiva, e os próprios consumidores podem iniciar a reclamação sem nenhuma assistência jurídica. Para utilizar a plataforma o consumidor deverá acessar o site do Consumidor.gov, realizar uma busca para averiguar se a empresa reclamada faz parte das empresas cadastradas no site, vez que a adesão das empresas à plataforma é, em regra, voluntária (a exceção é trazida pela portaria nº 12 de 2021, disponibilizada no site consumidor.gov). Caso a empresa seja localizada, o consumidor deverá realizar o cadastro no site e entrar em contato com a empresa para uma tentativa de solução da demanda. (Fonte: Consumidor.gov.br, 2021).

Importante esclarecer, ainda, que a plataforma consumidor.gov também poderá ser utilizada nos casos em que a celebração da compra ou contratação ocorreu de forma presencial. Os consumidores poderão utilizar a plataforma para solucionar demandas com empresas com as quais celebrou presencialmente compra ou assinou contrato de prestação de serviço, sem ter, assim, que se deslocar até a sede física daquele estabelecimento, seja por buscar praticidade ao resolver a demanda sem se deslocar de sua residência ou seja por buscar maior segurança na solução de conflitos visto que, uma vez que a demanda será tratada à luz da plataforma ela poderá ser submetida a fiscalização governamental (a fiscalização será feita pelo SENACON) e além disso, o consumidor terá provas materiais das garantias prometidas pelo fornecedor durante as propostas de solução.

Tanto os consumidores quanto as empresas terão acesso aos termos da negociação, que ficarão salvos no corpo da reclamação, aos compromissos firmado por ambas as partes e, por sua natureza de serviço público, as negociações realizadas no âmbito da plataforma poderão ser utilizadas como meio de produção de provas caso a demanda não seja solucionada e precise passar por apreciação jurisdicional. (SACARDO, 2020).

Caso não haja a solução do litígio, por meio da plataforma, o prévio questionamento não impedirá a apreciação jurisdicional do caso, visto que a utilização da plataforma tem caráter extrajudicial, não caracterizando, assim, coisa julgada ao final da reclamação, nem litispendência, nos casos em que haja protocolo simultâneo entre a reclamação no site e um processo judicial.

Em alguns casos, a demanda poderá ser solucionada de forma cumulativa na esfera judicial e extrajudicial, por intermédio da plataforma. Um exemplo de situações neste sentido são situações onde há negativação indevida do nome do consumidor perante aos órgãos de proteção ao crédito. Neste caso o consumidor poderá abrir a reclamação na plataforma pleiteando a retirada da restrição, que é a medida mais urgente e, simultaneamente, poderá entrar com uma ação judicial pleiteando danos morais pelo transtorno causado. (BARROS, 2021).

Nos casos em que a situação extrapolar a esfera extrajudicial, pode ser recomendado, em casos mais complexos, a ajuda de advogados.

Um ponto que gerava críticas por parte dos advogados e foi recentemente pacificado, eram as barreiras enfrentadas pelos advogados ao buscarem assistir seus clientes durante o uso da plataforma, entretanto o tema foi debatido entre a Comissão Especial de Defesa do Consumidor da OAB Nacional e a SENACON, e esta acabou por viabilizar a atuação dos advogados no âmbito da plataforma. (BERGSTEIN; MIRANDA, 2021).

Isso faz com que os advogados também possam utilizar o site consumidor.gov como uma importante ferramenta na defesa de seus clientes, desde que tenha poderes para tal.

Assim, o cidadão terá direito a, caso queira, pleitear a assistência de um

procurador de sua confiança, nos casos em que achar pertinente.

Vale ressaltar que a atuação dos advogados poderá ocorrer dentro e fora da plataforma, podendo estes utilizarem, inclusive, os diálogos formulados na plataforma como meio de produção de provas dando viabilidade ao processo judicial. (BERGSTEIN; MIRANDA, 2021).

Tal mudança possibilita a utilização da plataforma como ferramenta de auxílio aos profissionais da advocacia, vez que, terá um novo canal para tentativa de acordos extrajudiciais; poderá buscar na plataforma uma solução mais célere para as demandas mais urgentes dos seus clientes, aumentando, assim, a taxa de sucesso nos casos sob sua tutela, o que acaba gerando mais prestígio ao profissional; terá mais tempo hábil para solucionar as demandas secundárias de seus clientes, em caso de solução parcial do conflito, nos termos elencados supra, caso a fração mais urgente da demanda já tenha sido solucionada pela empresa durante a negociação no PROCON online.

Outra importante função que pode ser explorada durante o uso plataforma consumidor.gov é sua utilização para realização de buscas acerca da credibilidade das empresas, podendo verificar previamente, antes de celebrar qualquer contrato com determinada empresa se esta é uma empresa alvo muitas reclamações, se tem um bom histórico de resolução de conflitos nos casos em que foi demandada, qual a forma de se relacionar com o cliente e a avaliação do cliente ao final da reclamação. Ao realizar uma busca no site pelo nome da empresa poderá ser disponibilizada uma lista com os índices de reclamações, bem como a efetividade de resolução de conflitos. (RODRIGUES, 2021).

Além de, também, ser uma importante ferramenta aos fornecedores, que terão na plataforma um meio gratuito e notório de garantir a comunicação com seus clientes, tendo assim a oportunidade de prezar pela boa imagem do seu produto ou serviço. E, caso tenha boas avaliações poderá conquistar novos clientes que buscaram previamente boas referências daquela empresa antes de celebrar algum tipo de contratação. E, uma empresa que presa pelo bom atendimento mesmo diante de uma reclamação acaba passando uma imagem de confiança para eventuais clientes, e até mesmo para os antigos, garantindo que estes se mantenham fiéis a empresa. (Fonte: Consumidor.gov.br, 2021).

Assim, é possível observar a importância desta plataforma como meio de garantir que os consumidores consigam, garantir sua proteção com a ajuda das novas tecnologias voltadas para este fim.

4.2 A Lei do Superendividamento

A lei do superendividamento trouxe importantes mudanças e acréscimos ao direito consumerista, trazendo edição ao que estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, fazendo alterações e acrescentando novos princípios e normas que protegem as relações de consumo.

A ideia percussora da criação da Lei do Superendividamento teve início no ano de 2010, quando a Comissão de Juristas de Atualização do Código de Defesa do Consumidor identificou a necessidade de abordar o assunto a fim de formalizar normas acerca do tema superendividamento. No ano de 2012, o senador José Sarney deu início ao Projeto de Lei nº 283/2012, de sua autoria. Após a aprovação do projeto pela Câmara dos Deputados, (identificado como PL nº 3.514/2015), o projeto foi novamente encaminhado ao Senado e foi denominado PL nº 1.805/2021, sendo, após, encaminhado à presidência a fim de que se promovesse sua sanção. Na data

de primeiro de julho de 2021, a PL foi sancionada, convertendo-se na Lei nº 14.181/2021, entrando em vigor a partir do dia 02 de julho de 2021. (CÂMARA, 2021). A Lei do Superendividamento, entrou em vigor em julho e veio para trazer alternativas para consumidores que estão inadimplentes e tem condições de arcar com suas obrigações financeiras sem prejuízo do sustento próprio ou familiar. (MONTENEGRO, 2021).

A Lei Federal nº 14.181/2021 trouxe normas favoráveis às pessoas físicas que não conseguem arcar com seus débitos, de qualquer natureza, no mercado financeiro, o texto da lei traz elementos que admitem repactuação de dívidas acumuladas em um lapso temporal de até 5 anos. (BARBOSA, 2021).

Conforme dados trazidos pelo SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos) no Brasil existem quase 62 milhões de pessoas estão em situação de inadimplência, o que demonstra que muitos brasileiros não conseguem arcar com suas despesas, por diversos fatores. (LUCA, 2021).

Nos casos mais exorbitantes, as dívidas podem ultrapassar a renda total do devedor (incluindo o patrimônio total), inviabilizando, assim, o adimplemento, culminando no superendividamento daquele devedor em face do credor ou de múltiplos credores. (LIMA, 2014).

Conforme a nova previsão legal, classifica-se como superendividamento a incapacidade absoluta do consumidor. pessoa física, de boa-fé, quitar, em sua integralidade, suas dívidas de consumo que estão em atraso, sem comprometer seu orçamento mínimo para subsistência, nos termos da lei.” (BARBOSA, 2021).

De acordo com o texto legal, as negociações poderão englobar dívidas, assumidas por pessoas físicas, oriundas de relações de consumo de qualquer natureza, parcelas contínuas ou crediários no geral. (BARBOSA, 2021).

Um dos exemplos de situações atípicas que podem fazer com que o consumidor venha a ficar impossibilitado de arcar com seus compromissos financeiros foi a crise econômica que assolou o Brasil no ano de 2020, causada pela pandemia da COVID-19. Foi de conhecimento público e notório que a crise sanitária que atingiu todo o mundo refletiu diretamente na renda familiar de muitos brasileiros, em razão do desemprego e a insegurança financeira gerada pela crise sanitária. Fazendo com que algumas famílias ficassem superendividadas, não conseguindo arcar com as despesas básicas ou não. (CÂMARA, 2021).

A repactuação de dívidas, prevista no corpo da lei, pode englobar qualquer dívida consumerista, objeto de parcelamento ou não. Oriundas de gastos de ordem prioritária ou não (desde que observado o que disposto na lei acerca de gastos com produtos luxuosos). E tanto dívidas já vencidas ou parcelas a vencer podem ser englobadas no rol permitido pela lei.

Ficam excluídas, entretanto, do amparo legal artigos ou prestação de serviços de luxo, dívidas sobre alimentos, impostos e créditos habitacionais e rurais. (MONTENEGRO, 2021).

A lei não oferece proteção aos devedores que agem de má fé, que tenham contraído a dívida ao comprar artigos luxuosos ou contratar serviços dessa natureza ou aqueles que agem de forma dolosa para burlar os pagamentos. (CÂMARA, 2021).

O artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor já estabelecia instrumentos utilizados pelo poder público para regulamentar e tutelar as interações de natureza consumerista. A lei do superendividamento incluiu novos instrumentos neste sentido. São eles os mecanismos que previnem judicialmente ou extrajudicialmente situações de superendividamento e proteção ao endividado. Além da criação de núcleos que buscam promover a conciliação de conflitos, bem como a mediação, no que tange o

superendividamento. (CÂMARA, 2021).

Além dos novos instrumentos, também foram inseridos novos direitos básicos do consumidor, sendo eles, (i) o direito ao crédito responsável; (ii) direito a prevenir situações de superendividamento por meio da educação financeira; (iii) direito a garantir que no ato da contratação de crédito ou na negociação de valores já devidos seja observado percentual mínimo para garantir que aquela transação não comprometa o orçamento mínimo necessário para que o consumidor garanta seu sustento; (iv) informação precisa acerca do preço de mercadorias e serviços. (CÂMARA, 2021).

Antes da vigência da lei era comum que algumas instituições financeiras praticassem ações, de certo modo, abusivas a fim de convencer o consumidor a realizar contratação de crédito. As abordagens eram feitas na rua em grandes centros urbanos, não era analisada a vida financeira do consumidor ao se oferecer a contratação, e, além disso, era comum situações onde as financeiras fizessem propagandas prometendo justamente empréstimos de grande valor a pessoas com o nome negativado nos órgãos de proteção ao crédito.

Com a vigência da lei, tais práticas abusivas de abordagem ao consumidor foram vedadas, principalmente se os consumidores retratados à situação supra sejam analfabetos, idosos, vulnerável ou doente. Fica vedada também a prática de se oferecer prêmios para estimular a contratação. Ficando o fornecedor que infringir tais normas sujeito a penalidades, e os consumidores que sofreram algum tipo de assédio para efetuar a contratação terão direitos garantidos, dentre eles a redução de juros ou encargos aos fornecedores, dilação do prazo para adimplemento das parcelas ou contrato, indenização por perdas e danos, morais ou materiais. (MONTENEGRO, 2021).

A nova lei também traz mecanismos para combater abusos em relação ao fornecimento de créditos a pessoas idosas e/ou vulneráveis, evitando situações em que os idosos tenham descontos efetuados em suas aposentadorias, muitas vezes sem nem ao menos ter conhecimento, em função dos vícios apresentados na hora da contratação, visto que, por sua vulnerabilidade técnica, o idoso não tinha pleno entendimento ao celebrar a contratação ou fornecer seus dados. (CÂMARA, 2021).

Para ter acesso aos direitos trazidos pela nova lei o superendividado deverá buscar a justiça do seu estado que fará o encaminhamento da demanda ao núcleo de conciliação e mediação de conflitos local.

O consumidor poderá ou não estar acompanhado de advogado ou representante. A parte superendividada informará em juízo sua renda e patrimônio, bem como, o total de suas dívidas, quem são os seus credores, e os gastos necessários para sua subsistência, por exemplo, gastos com alimentação, gastos fixos com saúde, com consumo mensal de água e luz. (MONTENEGRO, 2021).

As partes credoras serão intimadas para comparecer aos núcleos de conciliação e mediação, ocasião onde serão analisadas as condições financeiras do devedor, o importe total da dívida (em face de todos os credores simultaneamente) e o melhor plano para pagamento de forma que o devedor consiga arcar com suas obrigações de forma digna e justa. Os credores serão convocados a comparecer ao núcleo, e não poderão se esquivar do comparecimento, sob pena de sanções de direito.

Algumas das consequências do não comparecimento dos credores são: suspensão da dívida. Juros e multas acerca do valor inadimplido, além de ter seu direito de cobrança suspenso até o término do pagamento pelo devedor do importe negociado com os demais credores no bloco de conciliação. (MONTENEGRO, 2021)

Almeja-se que nas sessões de mediação e conciliação as partes cheguem a um acordo que propicie a melhor forma de pagamento, que atenda o interesse de todos os envolvidos. Para isso, existe a possibilidade de revisão contratual, podendo haver revisão de cláusulas, forma de pagamento e aplicação de tudo que for favorável ao adimplemento. Caso não haja acordo na elaboração do plano, a Justiça decidirá imperativamente como será feito o pagamento e as partes deverão seguir o plano estabelecido, vinculando principalmente os credores. O plano judicial, que tiver natureza compulsória terá suas condições estabelecidas pelo juízo que apreciou a demanda e analisou todos os aspectos envolvidos ao caso concreto. (MONTENEGRO, 2021).

Em caso de dívidas que não superem o importe de quarenta salários mínimos haverá possibilidade de, nos termos da lei 9.099/95, o processo de negociação das dívidas poderá ocorrer nos juizados especiais. Sendo os valores inferiores a vinte salários mínimos a parte devedora poderá, ainda, autuar sem a presença de advogados. (BARBOSA, 2021).

Embora haja a possibilidade de atuação no ato de repactuação sem assistência de um advogado é importante esclarecer que a assistência de um procurador é recomendada em alguns casos, tendo em vista que, em regra, os credores terão respaldo de seus procuradores outorgados. (BARBOSA, 2021).

5 CONCLUSÃO

Nota-se que o direito consumerista está presente de forma abundante nas relações cotidianas, transações comerciais e financeiras são realizadas pelo cidadão praticamente todos os dias, seja direta ou indiretamente, como na compra do pão para o café da manhã à utilização de energia elétrica fornecida por uma concessionária.

Com isso, percebeu-se a necessidade de garantir que a tutela às relações de consumo acompanhasse as atualizações sociais e econômicas sofridas pela sociedade brasileira.

Observando-se a evolução do ordenamento jurídico brasileiro, observou-se que cada vez mais é necessário buscar novas formas de proteção ao consumidor, ou até mesmo aos fornecedores, e que o ordenamento jurídico brasileiro vem buscando promover as mudanças necessárias a essa finalidade.

Essa pesquisa buscou demonstrar as principais atualizações nas ferramentas, órgãos ou leis que são voltadas às relações consumeristas, com foco, principalmente na utilização da plataforma consumidor.gov na solução de conflitos e também no sancionamento da Lei do Superendividamento, que foram importantes avanços nestes sentido.

Buscou-se demonstrar e detalhar as possibilidades da utilização da plataforma consumidor.gov pelo cidadão comum, bem como foi possível observar que, a partir de decisão recente da SENACON, a plataforma também poderá ser utilizada como ferramenta para os profissionais de direito na defesa dos interesses de seus clientes.

Outros pontos esclarecidos acerca da utilização de site foi que existe a possibilidade de as partes fazerem prova das obrigações ali firmadas, inclusive para fins de futuras demandas judiciais, e, neste sentido, que também será possível o protocolo simultâneo entre uma reclamação no consumidor.gov e um processo judicial, sem prejuízo de nenhuma das duas em razão da simultaneidade.

Foram esclarecidas, ainda, as principais mudanças realizadas no CDC pela lei 14.181/2021, o procedimento adotado para que seja possível a repactuação das dívidas, as consequências para os credores que optarem por não comparecerem aos

blocos de negociação, bem como as mudanças trazidas pela lei, a fim de prevenir situações de superendividamento, como por exemplo, a nova garantia aos consumidores à educação financeira e a prevenção à assédio por parte de financeiras.

Com isso, espera-se que a nova lei venha a ter papel fundamental para não apenas reduzir as situações de superendividamento já existentes como também prevenir a ocorrência destas situações em um cenário futuro.

Podendo-se concluir, que o direito brasileiro tem conseguido manter atualizações necessárias, até o momento, para viabilizar o acesso do cidadão à justiça.

Mas que, observando a velocidade com qual as transformações nas relações de consumo ocorrem, será necessário que os legisladores se mantenham atentos e busquem cada vez mais buscar soluções para os conflitos voltados ao direito consumerista.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ALMEIDA, João. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

BARROS, Lucas Monteiro. **Indenização sem entrar na justiça? Use o Consumidor.gov**, 2021. Disponível em: <https://lmonteirodebarros.jusbrasil.com.br/artigos/1199456603/indenizacao-sem-entrar-na-justica-use-o-consumidorgov> <https://lmonteirodebarros.jusbrasil.com.br/artigos/1199456603/indenizacao-sem-entrar-na-justica-use-o-consumidorgov>. Acesso em: 29 ago. 2021.

BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa do Consumidor: cláusulas abusivas nas relações contratuais de consumo**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

BRASIL. **Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.197-de-2-de-janeiro-de-2020-236403675>. Acesso em: 26 ago.2021.

BRASIL. **Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013**. Plano Nacional de Consumo e Cidadania. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm. Acesso em: 26 ago. 2021.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 20 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Problemas com alguma empresa? Consumidor.gov resolve!** 2019. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552426609.41>. Acesso em: 26 ago. 2021.

CABRAL, Priscilla Lícia Feitosa de Araújo. **O ônus da prova a luz do novo Código de Processo Civil**, 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/47029/o-onus-da-prova-a-luz-do-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 23 ago. 2021.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. Comentários ao art. 1º. In: WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; DIDIER JR. Fredie; TALAMINI, Eduardo. DANTAS, Bruno. **Breves comentários ao novo Código de Processo Civil**. São Paulo: RT, 2015.

CASTRO NETO, José Luíz *et al.* Comércio eletrônico: análise dos fatores críticos. **Revista de Negócios: Business Review**, Porto Alegre, n. 9, mar. 2010.

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

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Dados informativos**. Disponível em: [agohttps://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico](https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico). Acesso em: 26 ago. 2021.

DAU, Gabriel. **O que é Consumidor.GOV? Como Funciona? Confira Aqui!** 2021. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/o-que-e-consumidor-gov-como-funciona-confira-aqui/>. Acesso em: 23 ago. 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman V.; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JÚNIOR, Nelson e; DANARI, Zelmo. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

KALAKOTA, Ravi., ROBINSON, Márcia. **E-Bussines: estratégia para alcançar o sucesso no mundo digital**. 2. ed. Porto Alegre: Boockman, 2002.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jan P. **Sistemas de Informação Gerencial: administração a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LEITE, Roberto Basilone. **Introdução ao direito do consumidor: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor**. São Paulo: LTr, 2002.
LOUBAK, Ana Letícia. **O que é o consumidor.gov.br? conheça o site para reclamações de empresas, 2020**. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/01/o-que-e-o-consumidorgovbr-conheca-o-site-para-reclamacoes-de-empresas.ghtml>. Acesso em: 26 ago. 2021.

LUCA, Adriana de. **Número de brasileiros endividados tem nova alta em abril**. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/numero-de-brasileiros-endividados-tem-nova-alta-em-abril/>. Acesso em: 26 jul. 2021

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Reflexos do novo Código de Processo Civil no Direito do Consumidor**. 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-mar-16/garantias-consumo-reflexos-codigo-processo-civil-direito-consumidor>. Acesso em: 20 ago. 2021.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

OLIVEIRA, Allan Cantalice. **O PROCON e o Fenômeno da Desjudicialização**, 2012. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/27547/o-procon-e-o-fenomeno-da-desjudicializacao>. Acesso em: 26 ago. 2021.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Tratado de direito do consumidor: doutrina, prática forense e legislação**. São Paulo: Jurídica brasileira, 2010.

PINHEIRO, Ralph Lopes. **História resumida do direito**. 11. ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.

RÊGO, Werson Franco Pereira; RÊGO, Oswaldo Luiz Franco. **O Código de Defesa do Consumidor e o Direito Econômico**. 2002. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/2801/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-o-direito-economico>. Acesso em: 20 ago. 2021.

RODRIGUES, Sinval M. **Dicas do Procon Online para compras na internet de forma segura**. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/88520/dicas-do-procon-online-para-compras-na-internet-de-forma-segura>. Acesso em: 26 ago. 2021.

SACARDO, Ligia Azevedo Ribeiro. **Atuação de advogados na plataforma consumidor.gov pode resultar em burocracia para os consumidores**. 2020. Disponível em: <https://www.wald.com.br/atuacao-de-advogados-na-plataforma-consumidor-gov-pode-resultar-em-burocracia-para-os-consumidores/>. Acesso em: 25 ago. 2021.

SACARDO, Ligia Azevedo Ribeiro. **Atuação de advogados na plataforma consumidor.gov pode resultar em burocracia para os consumidores**. 2020. Disponível em: <https://www.wald.com.br/atuacao-de-advogados-na-plataforma-consumidor-gov-pode-resultar-em-burocracia-para-os-consumidores/>. Acesso em: 25 ago. 2021.

SANTOS, Viviane Rocha dos. **“Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”**, 2017. Disponível em: <https://vivanerochasantos.jusbrasil.com.br/artigos/532997944/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 26 ago. 2021.

SAYEG, Ricardo Hasson. O contexto histórico da defesa do consumidor em face do abuso de poder econômico e sua importância. **Revista de Direito Internacional Econômico**, Ano II, n. 07, abr./jun 2004.

SENACON, Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Serviços - Seção de**

ferramentas e aplicações que vão ajudar no seu dia a dia de consumidor. 2021. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/>. Acesso em: 26 ago. 2021.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor.** Rio de Janeiro: Forense, 2013.

SIMÃO, José Fernando. **Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do consumidor.** São Paulo: Atlas, 2003.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **O Código do Consumidor e o Código Civil.** 2003. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/957/o-codigo-do-consumidor-e-o-codigo-civil>. Acesso em: 23 ago. 2021.

WANDERLEY, Maira Cahui. **O Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/34433/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-o-novo-codigo-civil> Acesso em: 23 ago. 2021.

WEINGARTEN, Célia. La equidade como principio de seguridad económica paralos contratates. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 39, jul./set. 2001.