

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Escola de Direito, Turismo e Museologia

Departamento de Direito

Flávia Alessandra Santana Carneiro

**EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO
JUIZADO ESPECIAL DE OURO PRETO-MG**

Ouro Preto- MG

2020

Flávia Alessandra Santana Carneiro

**EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO
JUIZADO ESPECIAL DE OURO PRETO-MG**

Monografia apresentada ao Curso de Direito,
como parte dos requisitos necessários à
obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Direito do Consumidor

Orientador: Professor Felipe Comarela Milanez

Ouro Preto

2020



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO

**FOLHA DE APROVAÇÃO****Flávia Alessandra Santana Carneiro**

Efetividade da proteção do direito do consumidor no Juizado Especial de Ouro Preto- MG

Membros da banca

Felipe Comarela Milanez - doutor - UFOP
Flávia Souza Máximo Pereira - doutora - UFOP
Beatriz Schettini - doutora - UFOP

Versão final

Aprovado em 19 de novembro de 2020.

De acordo

Professor (a) Orientador (a) Dr. Felipe Comarela Milanez



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Comarela Milanez, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 26/11/2020, às 18:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0107788** e o código CRC **3C59D7FA**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.009114/2020-64

SEI nº 0107788

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: 3135591545 - www.ufop.br

RESUMO

O presente trabalho aborda sobre a eficiência da proteção ao Direito do Consumidor no Juizado Especial de Ouro Preto- MG. Será observado o histórico sobre a evolução da proteção aos direitos do consumidor, abordando o surgimento da Lei 8.078/90, de alguns órgãos e mecanismos de defesa do consumidor e suas principais atribuições. Por fim será realizado a análise dos processos eletrônicos iniciados por meio da atermiação do Juizado Especial no período de maio a dezembro de 2019. A metodologia utilizada nesta pesquisa é de cunho quantitativo (análise de dados) e qualitativo (pesquisa bibliográfica de livros, artigos jurídicos e leitura de revistas sobre direito do consumidor). A partir da análise dos dados percebemos que a causa que mais suscitou a abertura de processo está relacionada a compra, seguido de prestação de serviço, banco, telefonia, negativação de nome, descontos indevidos e transporte. Após a análise dos dados foi identificado que foram iniciados 121 (cento e vinte e um) processos discutindo matéria de direito do consumidor, sendo que 76 (setenta e seis) tiveram sentença e 22 (vinte e dois) tiveram acordo em audiência de conciliação ou audiência de instrução e julgamento. Neste cenário, conclui-se que a proteção ao direito do consumidor está sendo efetiva no Juizado Especial de Ouro Preto-MG.

Palavras-Chave: Consumidor. Código de defesa do consumidor. Juizado Especial. Órgãos de defesa do consumidor.

ABSTRACT

The present work deals with the efficiency of the protection to the Consumer Law in the Special Court of Ouro Preto - MG. The history of the evolution of consumer rights protection will be observed, addressing the emergence of Law 8.078 / 90, of some consumer protection bodies and mechanisms and their main attributions. Finally, the analysis of the electronic processes initiated through the "atermação" of the Special Court between May and December 2019 will be carried out. The methodology used in this research is quantitative (data analysis) and qualitative (bibliographic search of books, legal articles) and reading consumer law magazines). From the analysis of the data, we realized that the cause that most prompted the opening of the process was related to purchase, followed by provision of services, bank, telephony, name denial, undue discounts and transportation. After analyzing the data, it was identified that 121 (one hundred and twenty-one) proceedings were initiated discussing matters of consumer law, 76 (seventy-six) of which were handed down and 22 (twenty-two) had an agreement in a conciliation hearing Audience of instruction and judgement. In this scenario, it is concluded that the protection of consumer rights is being effective in the Special Court of Ouro Preto-MG.

Keyword: Consumer. Consumer protection code. Special Court. Consumer protection agencies.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1: Relação dos assuntos que deram início a processos	34
Gráfico 2: Relação da divisão da categoria compras.....	35
Gráfico 3: Relação da divisão da categoria prestação de serviço.....	36
Gráfico 4: Relação da divisão da categoria bancos.....	38

Sumário

RESUMO	10
INTRODUÇÃO	6
1- EVOLUÇÃO LEGISLATIVA DO DIREITO DO CONSUMIDOR	8
1.1- Evolução do direito do consumidor no mundo	8
1.2- Evolução do direito do consumidor no Brasil	12
2- DIREITOS BÁSICOS E MECANISMOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	15
2.1- Conceitos	15
2.2- Direitos do Consumidor	16
2.3- Vícios e defeitos do produto e do serviço	18
2.4- Mecanismos de defesa dos direitos dos consumidores	19
2.4.1- Procon	20
2.4.2- Ministério Público	21
2.4.3- Delegacias do consumidor	23
2.4.4- Juizados Especiais Cíveis	23
2.4.5- Consumidor.gov.br	24
3- IMPORTÂNCIA DO PROCESSO PARA GARANTIA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR	26
3.1- Conceito	26
3.2- Princípios Processuais	27
3.2.1- Princípio do devido processo legal	27
3.2.2- Princípio do contraditório	27
3.2.3- Princípio da economia processual	28
3.2.4- Princípio da celeridade	28
3.2.5- Princípio da oralidade	29
3.2.6- Princípio da simplicidade	29
3.2.7- Princípio da informalidade	29
3.3- Importância do processo para efetivação do direito	30
4- ANÁLISE DOS DADOS	33
4.1- Aspectos gerais sobre os dados	33
4.2- Análise dos dados	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	44

INTRODUÇÃO

A monografia tem por objetivo analisar se a proteção ao direito do consumidor no Juizado Especial de Ouro Preto pode ser considerada efetiva, demonstrando se o acesso inicial via atermação é eficiente para ajudar o consumidor a ter seu direito tutelado. Pretendeu-se também diagnosticar quais são os problemas em relação ao direito do consumidor que levam os consumidores a procurar o Poder Judiciário. Essa análise se dará por meio dos processos eletrônicos que iniciaram via alternância no Juizado Especial. O período analisado foi de maio a dezembro de 2019. Ressalta-se que foram analisados apenas os processos judiciais eletrônicos, sendo o mês de maio o mês de implementação do sistema do Processo Judicial Eletrônico (PJE) no Juizado Especial.

A metodologia utilizada nesta pesquisa é de cunho quantitativo (análise de dados secundários) e qualitativo (pesquisa bibliográfica de livros, artigos jurídicos e leitura de revistas sobre direito do consumidor). Ambas as abordagens permitiram compreender o fenômeno investigado. Em sua fase inicial consistiu na revisão da literatura que abordam sobre o tema direito do consumidor.

Para a obtenção dos dados da pesquisa foi realizado um levantamento dos processos judiciais eletrônicos iniciados por meio da atermação do Juizado Especial de Ouro Preto- MG.

No levantamento dos dados, obteve-se como resultado um total 292 (duzentos e noventa e dois) processos eletrônicos em 2019 e, desses processos 121 (cento e vinte e um) são referentes ao direito do consumidor. Para o armazenamento dos dados, foram salvos em planilha do *Excel* e no *Google drive*, contribuindo para o cruzamento dos dados.

O tema tem em seu bojo a preocupação em avaliar se o Juizado Especial está tutelando o direito do consumidor. Os processos eletrônicos de direito do consumidor estão cada vez mais presentes nos órgãos do Poder Judiciário, por isso a importância de entender e analisar a efetividade da proteção.

Será feito um histórico da evolução do direito do consumidor, para entendermos como se desenvolveu esta matéria. Posteriormente, passa-se a análise dos aspectos e mecanismos de proteção previstos no Código de Defesa do Consumidor, suas contribuições para a regulação da matéria do consumidor.

Todos esses aspectos do trabalho foram divididos em 4 (quatro) capítulos. O primeiro capítulo destina-se à realização de um breve demonstrativo da evolução da história do direito do consumidor e o surgimento da Lei 8.078/90, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC), que regulamenta os direitos fundamentais e garantias que visam a proteção dos consumidores e equilibrar as relações de consumo.

No segundo capítulo aborda sobre os direitos básicos do consumidor, dando enfoque a incidência do Código de Defesa do Consumidor e os mecanismo e órgãos de proteção a esses direitos.

Posteriormente, discute-se como o processo é importante para garantir e assegurar a proteção dos direitos. O quarto e último capítulo analisa-se os processos eletrônicos iniciados na atermção e os principais assuntos reclamados no Juizado Especial de Ouro Preto.

A análise de dados foi autorizada pelo Juiz Titular do Juizado Especial.

1- EVOLUÇÃO LEGISLATIVA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

No presente capítulo é exposto a evolução da legislação sobre direito do consumidor no mundo e no Brasil. Demonstra-se como foram as primeiras e mais remotas manifestações de proteção legislativa no mundo. Em um primeiro momento, percebe-se que a proteção ao consumidor está inserida junto a outros direitos tutelados, como direito patrimonial e familiar. Posteriormente, a revolução industrial, modificou a forma de produção, sendo que os produtos passaram a ser feito em massa, aumentando assim o consumo, o que influenciou na evolução legislativa do direito do consumidor como ramo do direito.

1.1- Evolução do direito do consumidor no mundo

A concepção de proteção a direitos dos envolvidos na relação de consumo não é recente. As mais remotas e simples formas de proteção ao consumidor, embora à época assim não fosse denominado, é visto em diversos momentos da história e isso contribuiu para o que hoje chamamos de direito do consumidor.

Para a melhor compreensão desse ramo jurídico conhecido como Direito do Consumidor é essencial conhecer sua evolução histórica.

Uma das primeiras manifestações de proteção é o código de Hamurabi. Esse Código foi um conjunto de leis criado aproximadamente em 1780 A.C. na Mesopotâmia, no qual constava regras de cunho familiar, sucessório e patrimoniais, bem como assuntos relativos a preço, qualidade e quantidade dos produtos¹. Além disso, o código regulamentava o comércio como forma de controlá-lo e se preocupava com a inibição do lucro excessivo, com os vícios e desequilíbrio nos contratos.²

Na antiga Mesopotâmia e Egito, no século XVIII A.C., há registro de normas de proteção no Código de Massu, que previa pena de multa e punição aos que adulterassem gêneros ou entregassem coisa diferente daquela que foi combinado. Havia também a previsão de punição para quem vendia o mesmo bem com preço diferenciado.³

¹ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

² MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

³ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

O Código de Manu disciplinava a religião, moral e leis civis na Índia e dispunha que nos contratos de compra e venda haveria um prazo de 10 (dez) dias para validação da venda, sendo que a compra poderia ser desfeita dentro desse prazo.⁴

No século I, os Depoimentos de Cícero asseguram a garantia sobre vícios ocultos na compra e venda, caso o vendedor promettesse que a mercadoria era dotada de determinadas qualidades e estas não existissem.⁵

No direito romano clássico, já era previsto o instituto da responsabilização do vendedor por vício na coisa, desde que o vício fosse desconhecido pelo vendedor. Na época do imperador Bizantino Justiniano (483-565), a regra foi endurecida⁶ e o vendedor passou a ser responsável pelos vícios da coisa, mesmo se não soubesse que o vício existia e, caso soubesse do vício, deveria restituir em dobro o que recebeu. O instituto da boa-fé já era previsto e era utilizado nas situações de ressarcimento.⁷

Uma das justificativas para a proteção ao direito de uma das partes, mesmo que de forma pouco abrangente, é o reconhecimento da fragilidade e da vulnerabilidade do destinatário final.

A revolução industrial do século XVIII trouxe várias mudanças na economia e na política, bem como trouxe o aumento da produção e no consumo. A relação de consumo que antes era pessoal e com as peculiaridades dos sujeitos, passou a ser impessoais.⁸

Um marco histórico para o direito do consumidor é a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão um documento elaborado durante a Revolução Francesa de 1789, que dispunha que uma pessoa deveria ser reconhecida como cidadã e titular de direitos e deveres individuais antes de ser considerada um consumidor.⁹

⁴ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

⁵ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

⁶ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

⁷ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

⁸ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

⁹ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

Em 1905 foi promulgada na França uma Lei que tratava sobre fraudes e falsificações de mercadorias, em especial as destinadas à alimentação.¹⁰

A partir da década de 1970, vários países desenvolveram legislações sobre direitos do consumidor, fazendo que o assunto se desenvolvesse.¹¹

Nesse cenário a lei passou a desenvolver o papel de legitimar os fundamentos do direito privado, em particular a autonomia da vontade, de modo a garantir a justiça e permitindo que o Estado intervisse nas relações. A intervenção do Estado buscava combater as injustiças aos abusos contratuais.¹²

No início do século XX, os Estados Unidos já contavam com legislações esparsas que protegiam os consumidores, ainda que de forma indireta.

O discurso do presidente americano John Kennedy ao congresso em 1962, ficou marcado como o primeiro registro de consolidação do direito do consumidor como ramo autônomo. No discurso o presidente evidência as diretrizes a serem seguidas:¹³

- 1- Segurança dos bens e serviços postos no mercado, evidenciando o direito do consumidor de ser protegido contra a venda de produtos que poderia prejudicar sua saúde ou vida;
- 2- O direito de o consumidor ser ouvido para ter a certeza de que os interesses dos consumidores receberiam consideração na formulação das políticas do governo que influenciaram o mercado de consumo;
- 3- O direito de informação protegendo o consumidor contra informações, publicidades ou outras práticas que eram fraudulentas ou enganosas, bem como prestando todas as informações sobre o produto e sua utilização.
- 4- E o direito a opção, assegurando o acesso a uma variedade de produtos e serviços com preços competitivos e visando combater o monopólio na defesa da concorrência como um fator favorável ao consumidor.

A importância do discurso é destacada por Jorge Morais Carvalho:

A problemática da proteção dos consumidores, entendida como tal, tem como marco histórico o famoso discurso do presidente norte-americano JOHN F. KENNEDY, proferido no congresso a 15 de março de 1962. Nesta intervenção,

¹⁰ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

¹¹ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

¹² MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

¹³ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

KENNEDY salientou que “consumidores, por definição, somos todos nós”, acrescentando que, apesar de não se encontrarem organizados e de não serem ouvidos, constituem o maior grupo económico a atuar no mercado, sendo influenciados por (e influenciando) todas as decisões tomadas a este nível.¹⁴

Esse discurso foi tão importante para o ramo do direito do consumidor que a data de 15 de março, passou a ser considerado o dia internacional do consumidor e no Brasil, por meio da Lei nº 10.504 de 2002, passou a ser o dia nacional do consumidor.

Na França em 1973 foi criada a Lei Royer, servindo de orientação ao comércio e ao artesanato e, regulamentava a publicidade enganosa. Já em 1978 foi criada a Lei nº 78, 22 e 23 (Lei de Scrivner) que protegia os consumidores contra as cláusulas abusivas e especificava os elementos que caracterizavam a abusividade nas relações de consumo.¹⁵

Em 1975 a comissão Europeia aprovou o primeiro programa de ação relativo à proteção dos consumidores contendo cinco direitos fundamentais: a proteção da saúde e da segurança, a proteção dos interesses económicos, a indenização dos danos, a informação e a educação e a representação.¹⁶

Em 09 de dezembro de 1976 a Alemanha publicou a Lei sobre a regulamentação das condições gerais de contratação que visava a proteção do consumidor contra cláusulas abusivas em contratos de adesão.¹⁷

Na França, em 1995 foi editada a lei nº 95-96 que previa que nos contratos realizados com um consumidor que não fosse profissional na área, seriam abusivas as cláusulas que criassem um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações em detrimento do consumidor.¹⁸

Nos Estados Unidos em 1972 foi criada a Consumers Product Safety Commission, uma agência do governo que busca promover a segurança de produtos de consumo e busca a proteção dos consumidores contra riscos não razoáveis por causa dos produtos consumidos.¹⁹

¹⁴ CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 2ª edição. Coimbra: Edições Almedina. 2014.

¹⁵ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

¹⁶ CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 2ª edição. Coimbra: Edições Almedina. 2014.

¹⁷ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Os direitos dos consumidores**. Coimbra: Livraria Almedina. 1982.

¹⁸ CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 2ª edição. Coimbra: Edições Almedina. 2014.

¹⁹ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**..

A Comissão de Direitos Humanos das Organizações das Nações Unidas (ONU) reconheceu em 1973 os direitos fundamentais e universais do consumidor, quais sejam: proteção à saúde, direito de igualdade material do mais fraco, reparação de danos, informação e educação para consumo e representação e direito do cidadão nas relações privadas frente aos fornecedores de produtos e serviços.²⁰

Em 1985 a ONU editou a Resolução nº39/248, para estabelecer objetivos, princípios e normas governamentais para o desenvolvimento e consolidação da proteção ao consumidor. Essa resolução é reconhecida como a mais importante proteção internacional do consumidor.

A resolução indica os princípios que devem reger as relações de consumo, quais sejam: a) do tratamento justo e equitativo, b) de comportamento comercial justo e ético; c) da informação e transparência; d) da educação e consciência; e) da proteção à privacidade e f) da facilitação ao acesso de meios para resolução célere e justa de conflitos e disputas.²¹

Essa resolução ainda traz as diretrizes para a proteção do consumidor, estabelecendo os objetivos que todos os Estados-Membros, particularmente os países em desenvolvimento devem adotar: (a) Ajudar os países a atingir ou manter adequada proteção para sua população enquanto consumidores; (b) Facilitar as modalidades de produção e distribuição que respondam às necessidades e anseios dos consumidores; (c) Encorajar o alto nível da conduta ética àqueles envolvidos na produção e distribuição de bens e produtos aos consumidores; (d) Ajudar os países a reduzir práticas comerciais abusivas de todas as empresas, nacionais e internacionais, que prejudiquem os consumidores; (e) Facilitar a criação de grupos de consumidores independentes; (f) Fomentar a cooperação internacional na esfera da proteção do consumidor; (g) Promover o desenvolvimento de condições de mercado que possibilitem ao consumidor uma maior escolha a preços mais baixos; (h) Promover um consumo sustentável.²²

1.2- Evolução do direito do consumidor no Brasil

²⁰ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina.**

²¹ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor.** 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas. 2018.

²² FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor.** 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas. 2018.

A legislação sobre direito do consumidor no Brasil, passou por alguns marcos importantes. Em primeiro momento temos a criação do PROCON no estado de São Paulo, que influenciou na implementação desse órgão em outros estados. A proteção ao direito do consumidor também está prevista na CF/88 como direito fundamental (art. 5º) e princípio da ordem econômica (art. 170). Como legislação específica, temos o Código de Defesa do Consumidor (CDC), criado em 11 de setembro de 1990, que contém normas de direito material e processual nas áreas administrativa, cível e criminal.

O PROCON (Procuradoria de Defesa do Consumidor) do estado de São Paulo, foi a primeira entidade de importância social e com repercussão social que foi criado por lei estadual em 1978. A partir dessa iniciativa outros Estados implementaram esse órgão, por exemplo, a Bahia implementou o PROCON em 1987.²³

Já no âmbito federal, o Decreto nº 91.469, de 28 de julho de 1985, criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo de auxiliar o Presidente da República na formulação e condução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Ainda em 1985, foi promulgada a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, que dispõe sobre a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao consumidor, dispondo sobre a defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais.²⁴

Com a promulgação da Constituição Federal Brasileira em 1988 a proteção aos direitos do consumidor é acolhida pela Constituição e confirmados como direitos fundamentais.

A previsão do artigo 5º, XXXII da CF/88, no capítulo referente aos “direitos e deveres individuais e coletivos” dispõe que o Estado promoverá a defesa do consumidor, na forma da lei. Trata-se de um direito fundamental do indivíduo, sendo um comando para o Estado visando efetivar a proteção dos consumidores para equilibrar a relação de consumo e indicando a necessidade de criação de uma lei própria.

O art. 150 da Constituição Federal de 1988 dispõe sobre as limitações do poder de tributar do Poder Público, no §5º estabelece que “a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos dos impostos sobre mercadorias e serviços”.

²³ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina.**

²⁴ ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor.** Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

O artigo 170 da CF/88 consagra a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, ao dispor que a “ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social” observando alguns princípios, dentre eles, no inciso V tem a proteção ao direito do consumidor.

Ainda na Constituição de 1988, o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) trouxe a disposição que o Congresso Nacional deveria elaborar um código de defesa do consumidor, dentro de cento e vinte dias, contados a partir da promulgação da Constituição.

Em 11 de setembro de 1990, atendendo a determinação expressa do ADCT, foi editada a Lei nº 8.078 que criou o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que passou a vigorar a partir de 11 de março de 1991. Esse código contém normas de direito material e processual nas áreas administrativa, cível e criminal para resguardar os direitos do consumidor.

A Lei Federal nº 12.741 de 8 de dezembro de 2012 trata sobre medidas de esclarecimento ao consumidor sobre o que dispõe o art.150, §5º da CF/88. Essa Lei nasceu de uma iniciativa popular comandada pela Federação das Associações Comerciais do Estado de São Paulo (FACESP) e instituiu o chamado “impostômetro” que é um letreiro que tem como objetivo tornar claro à sociedade os tributos que são pagos pelo consumidor em todas as operações comerciais nas três órbitas tributárias do país (federais, estaduais e municipais).²⁵

No Brasil a defesa do consumidor é exercida também pelas associações civis de defesa do consumidor. Entre as mais destacadas estão o Movimento das Donas de Casa que foi fundada em 1983, IDEC fundada em 1987, Brasilcon fundada em 1992 e o Instituto Alana fundado em 1994.²⁶

²⁵ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas. 2018.

²⁶ MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

2- DIREITOS BÁSICOS E MECANISMOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Neste capítulo é apresentado alguns conceitos básicos da relação de consumo, como consumidor, fornecedor, produtos e serviços. E também, discute-se sobre os direitos básicos do consumidor previsto no CDC, sobre vícios e defeitos de produtos e serviços e, alguns mecanismos de proteção desses direitos que são acessíveis ao consumidor, como o Procon, Ministério Público e Juizado Especial.

2.1- Conceitos

Para melhor compreensão do tema é fundamental a discussão sobre o conceito de consumidor e fornecedor. O Código de defesa do Consumidor no artigo 2º, conceitua o consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, ainda no parágrafo único do mesmo dispositivo, complementa que “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”

Conforme a definição dada pelo artigo 2º do CDC tanto pessoa física quanto jurídica poder ser considerada consumidor. Ademais, ao limitar consumidor como destinatário final, está excluindo pessoas que adquire produto como intermediário de um ciclo de compra e vendas, dessa forma se alguém adquire, por exemplo, roupas para revender, essa relação jurídica não estará protegida pelo CDC.

Segundo Humberto Theodoro Júnior no livro *Direitos do Consumidor*:

Depreende-se do dispositivo que o Código utilizou o caráter econômico para a conceituação de consumidor, na medida em que leva em consideração o fato de a pessoa adquirir os produtos para utilização pessoal e, não, comercial.²⁷

Já a definição de fornecedor é dada pelo artigo 3º do CDC, assim definido:

“fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

²⁷ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do Consumidor*. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

O autor José Geraldo Brito Filomeno define fornecedor como aquele que provê o consumidor com produtos e serviços.²⁸

E o autor Rizzatto Nunes define fornecedor como:

São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.²⁹

Por fim, os conceitos de produtos e serviços que também são dados pelo CDC, que definiu esses conceitos importantes para a relação de consumo, definindo produto como qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, e definiu serviço como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (art. 3º).

Depois de vermos alguns conceitos fundamentais, passamos para a análise do Código de Defesa do Consumidor, os direitos por ele protegido e alguns dos principais mecanismos de proteção desses direitos.

2.2- Direitos do Consumidor

O art. 6 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro 1990 traz uma lista exemplificativa de direitos básicos assegurados ao Consumidor, são eles:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

²⁸ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2014.

²⁹ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX -(Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.”

Ao dispor sobre a proteção à vida, saúde e segurança o CDC busca proteger o consumidor da exposição a perigos que podem ser trazidos por produtos ou serviço disponibilizado no mercado, bem como garantir a sua segurança para evitar riscos ao consumir algum produto.

O art. 6º também prevê o direito do consumidor de receber educação e divulgação sobre as informações de características, condições e riscos que os produtos ou bens prestados podem apresentar. Essas informações visam ajudar o consumidor para que o seu direito de escolha seja exercido da melhor maneira, uma vez que essas informações podem facilitar na hora em que o consumidor escolher o produto ou serviço conforme sua necessidade.

No inciso IV do art. 6º prevê a proteção do consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva, contra as práticas e cláusulas enganosas que podem induzir o consumidor a respeito de determinada característica, qualidade, preços e demais erros sobre o produto e serviço que pode tornar a aquisição do bem ou serviço desvantajosa para o consumidor. Essa proteção é tratada no art. 30 do CDC.

O autor Humberto Theodoro Júnior define a publicidade enganosa como “aquela suscetível de induzir o consumidor em erro, em relação à natureza, às características, à qualidade, à quantidade, às propriedades, à origem, ao preço e quaisquer outros dados do produto e serviço”, e define a publicidade abusiva como aquela discriminatória de qualquer natureza, que incite violência, que explora o medo, desrespeita valores ambientais ou que induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à saúde ou segurança.³⁰

³⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

O CDC também prevê a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais que pode ser de caráter individual, coletivo ou difuso, bem como prevê o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com o objetivo de prevenir ou de reparar danos patrimoniais e morais, ou seja, indenizar pelos danos causados no plano individual, coletivo ou difuso, garantindo a proteção jurídica aos necessitados.

A facilitação para a defesa dos direitos do consumidor mediante a inversão do ônus da prova, significa que caberá ao fornecedor provar que o que foi alegado pelo consumidor não é verdadeiro, se dá em razão do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

2.3- Vícios e defeitos do produto e do serviço

O CDC estabeleceu os conceitos de defeito nos art. 12 a 14 e de vício nos arts. 18 a 20.

Conforme preceitua o art. 12 do referido Código:

“O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos”.

O autor Humberto Theodoro Júnior define como defeito, quando o produto não apresenta a segurança legitimamente esperada e acrescenta que trata de um conceito jurídico indeterminado e por isso caberá ao juiz no caso concreto caracterizar o produto como defeituoso ou não.³¹

O art. 18 do CDC traz o conceito de fornecedor, segundo o art.:

“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas”.

Dessa forma, os vícios são características na qualidade ou quantidade, que torna o produto ou serviço inadequado ao consumo e/ou que lhe diminua o valor, bem como

³¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

também é considerado vício as disparidades havidas em relação as indicações constantes do recipiente, rótulo ou propaganda publicitária.

Os vícios podem ser aparentes ou ocultos. Os aparentes são de fácil constatação, são os que facilmente aparecem com o uso ou consumo do produto. Já os ocultos são aqueles que só aparecem algum tempo depois do uso e por não estarem acessíveis ou depender de conhecimento técnico não podem ser constatados na utilização básica do produto.

De acordo com o CDC o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para resolver o vício constatado pelo consumidor. Passado esse prazo sem resolução do problema o consumidor poderá exigir a sua escolha: a) a substituição do produto por outro da mesma espécie; b) a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo das perdas e danos ou c) o abatimento proporcional do preço, conforme disposto no art. 18.

Quando se tratar de produto ou serviço com vício na quantidade ou se o conteúdo líquido for inferior ao que indicado na embalagem ou no rótulo, poderá o consumidor exigir, alternativamente e a sua escolha: a) o abatimento proporcional do preço; b) a complementação do peso ou da medida; c) a substituição do produto por um do mesmo modelo ou d) a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo das perdas e danos (art. 19).

O prazo para que o consumidor pleiteie a reparação pelos danos causados pelo defeito no produto ou serviço é de 5 (cinco) anos, sendo que a contagem do prazo inicia a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Já o prazo para que o consumidor reivindique seu direito pelo vício aparente é de 30 (trinta) dias em se tratando de produtos ou serviços não duráveis e de 90 (noventa) dias em se tratando de produtos ou serviços duráveis. O início da contagem do prazo será a partir da entrega do produto ou término do serviço. E quando se tratar de vício oculto o prazo vai iniciar no momento em que o vício for identificado.

2.4- Mecanismos de defesa dos direitos dos consumidores

A proteção do consumidor deve ser buscada incessantemente para equilibrar as relações sociais, uma vez que não adiantaria ter normas garantindo os direitos dos consumidores se não houver mecanismos eficientes, adequados e de fácil acesso à população para sua defesa.

A proteção do consumidor, em nossa sociedade que é marcada por uma grande desigualdade, pela hipossuficiência e vulnerabilidade nas relações consumeristas, deve ser buscada por todas as pessoas envolvidas nessa relação, bem como pelos “administradores da justiça” buscando equilibrar essa relação. Nesse sentido temos diversas formas de proteção no Brasil, no âmbito extrajudicial, judicial e sites especializados.

O CDC dispõe no art. 105 que: “integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor”. O SNDC é regulamentado pelo Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e ficam estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, previstas no CDC.

Esse sistema foi estabelecido com o intuito de auxiliar o consumidor que se sinta lesado. É um conjunto de órgãos que planejam, elaboram e executam a política nacional de proteção e defesa do consumidor; recebem, analisam e apuram as denúncias apresentadas pelos consumidores; prestam aos consumidores orientações sobre seus direitos e garantias; solicitam a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor bem como adotar as medidas processuais, penais e civis necessárias, celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, dentre outras medidas que podem ser tomadas para a proteção do consumidor.

O sistema agrupa alguns órgãos como o Procon, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias do consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações de Defesa do Consumidor.

2.4.1- Procon

O Procon é um órgão administrativo que protege o consumidor contra eventuais abusos praticados pelo fornecedor. O consumidor que se sentir lesado pode dirigir-se ao Procon, antes de levar o caso ao conhecimento da justiça, e apresentar uma reclamação, levando os documentos que possam auxiliar no esclarecimento dos fatos. Posteriormente a reclamação, o fornecedor será notificado pelo órgão para tentar realizar um acordo entre as partes.

A função do Procon é defender e informar os direitos básicos do consumidor, orientá-los nas reclamações e sobre o acesso à justiça, protegê-los contra publicidade

enganosa e abusiva, O Procon também pode realizar pesquisas relacionadas ao perfil do consumidor, bem como pesquisas relacionadas a preço de produtos disponíveis nos comércios, taxas de juros com o objetivo de informar os consumidores e combater possíveis abusos.

Esse órgão pode aplicar diretamente as sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC aos fornecedores. De acordo com o artigo mencionado, podem ser aplicadas as sanções de multa, apreensão ou inutilização do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto, suspensão de fornecimento de produtos ou serviços, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição total ou parcial de estabelecimento, intervenção administrativa e imposição de contrapropaganda.

Essas sanções são aplicadas por meio de um procedimento administrativo que vai garantir a ampla defesa do fornecedor, podendo ser aplicadas individual ou cumulativamente, podem ser aplicadas também por medida cautelar conforme prevê o parágrafo único do art. 56.

O Programa Estadual de Proteção do Consumidor (Procon-MG), órgão do Ministério Público de Minas Gerais, é responsável por estruturar a política dos órgãos que atuam na proteção do consumidor, buscando equilibrar a relação de consumo. Essas instituições realizam o atendimento ao consumidor de forma individual e dentro de suas atribuições.

As atribuições são diversas voltadas para o cumprimento dos preceitos do CDC, como orientar o consumidor sobre seus direitos e deveres, apurar reclamações e denúncias; combater atos de publicidades abusivas ou enganosas, ofertas de produtos e serviços impróprios, adulteração de produtos, realizar ações de educação para o consumo e várias outras ações que buscam resguardar os direitos do consumidor.³²

2.4.2- Ministério Público

De acordo com a Constituição Federal de 1988 o Ministério Público é uma instituição permanente que possui autonomia e independência funcional para a defesa da

³² MINAS GERAIS. Ministério Público de Minas Gerais. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.**

ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O MP representa a sociedade na defesa de seus interesses mais importantes, dentre eles, está a defesa dos consumidores. Cabe destacar que o MP somente atua na defesa de direitos e interesses da coletividade em relação aos direitos do consumidor, ou seja, não atua para a defesa de um único consumidor.

As reclamações sobre lesão aos direitos dos consumidores envolvendo áreas como alimentação, planos de saúde, internet, transportes públicos, propagandas enganosas ou abusivas e descumprimento de ofertas dentre outras questões de consumo deve ser informada ao MP que vai apurar sobre as informações recebidas.

O site do Ministério Público de Minas Gerais, dispõe que a ofensa ao direito do consumidor que configurar crime será realizada uma investigação que pode culminar em processo judicial.

Aos promotores de Justiça de Defesa do Consumidor cabe combater atos que infrinjam os direitos do consumidor, em especial os que ofereçam risco de lesão a interesses coletivos ou difusos. É o caso de publicidades abusivas e enganosas ou adulteração de produtos. Caso sejam configurados crimes, são realizadas investigações que culminam em processos judiciais.³³

Para apurar a notícia de lesão a direitos coletivos do consumidor pode ser instaurado um procedimento de investigação preliminar que permite a realização de algumas diligências investigatórias, como requisitar documentos e informações de entidades públicas e privadas, notificar testemunhas, dentre outras medidas necessárias para a apuração do fato.

No final das investigações se for constatado a existência de ofensa ao direito coletivo do consumidor, há basicamente 2 (dois) caminhos a seguir. O primeiro é convocar o fornecedor ou empresa e sugerir a assinatura de um termo de compromisso de ajustamento de conduta, com previsão de multa em caso de descumprimento no futuro. E a segunda opção é ir ao judiciário por meio de ação coletiva. Se ao final do processo os

³³ MINAS GERAIS. Ministério Público de Minas Gerais. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.**

pedidos contidos na petição forem julgados procedentes o fornecedor ou empresa deverá modificar o comportamento questionado.³⁴

2.4.3- Delegacias do consumidor

A delegacia do consumidor é um órgão da polícia civil que apura, por meio do inquérito policial ou termo circunstanciado, as infrações penais de consumo que tem como vítima o consumidor. Após concluir as investigações, o inquérito policial ou termo circunstanciado é encaminhado ao MP, que decidirá pelo arquivamento ou instauração de processo criminal contra os indiciados.³⁵

2.4.4- Juizados Especiais Cíveis

A Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995 dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Essa lei trouxe a competência dos juizados cíveis para o processamento, julgamento e execução de causas de menor complexidade cujo o valor máximo da causa não seja superior a 40 (quarenta) salários mínimos, sendo que neste caso a parte tem que ter acompanhamento de um advogado.

Para as causas cujo o valor máximo seja 20 (vinte) salários mínimos, a representação por um advogado é facultativa, ou seja, a parte pode ajuizar a ação por conta própria. Para ajuizar uma ação no JEC é preciso comparecer ao fórum e relatar o caso oralmente a um funcionário do fórum ou pode levar o pedido já redigido, munido com os documentos que comprovem a reclamação, sem custos a parte, exceto se houver algum recurso interposto pela parte.

A lei do juizado traz que o processo será norteado pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, dando ênfase na conciliação ou transação entre as partes.

³⁴ MINAS GERAIS. Ministério Público de Minas Gerais. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.**

³⁵ MINAS GERAIS. Ministério Público de Minas Gerais. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.**

Para poder ingressar com a ação a pessoa física tem que ser maior de 18 (dezoito) anos ou ser uma Microempresa (ME), Microempreendedores individuais (MEI), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).

Além de causas relacionadas com o consumidor, podem ser ajuizadas ações de cobrança de dívida, cobrança e execução de notas promissórias e cheques, acidentes de trânsito, despejo para uso próprio e cobrança de aluguel.

As ações contra a União, Autarquias Federais tem que ser propostas no Juizado Especial Federal, que é regulamentado pela Lei nº10.259 de 12 de julho de 2001. No JEF o valor da causa é o máximo de 60 (sessenta) salários mínimos.

O CDC prevê como direito básico do consumidor, no art. 6º, VIII, a facilitação da defesa do consumidor em juízo, a criação do Juizado Especial Cível foi uma forma de facilitar o acesso ao judiciário para o consumidor, ou seja, proporcionou um acesso maior da população ao poder judiciário, uma vez que a burocratização do acesso ao judiciário foi diminuída, foi reduzido o valor elevado das taxas judiciais e morosidade da ação, bem como a formalidade do processo civil, visando a simplicidade do processo e facilitando o acesso ao judiciário.

2.4.5- Consumidor.gov.br

O site consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo pela internet. O atendimento prestado pelo site não é um procedimento administrativo e não substitui o atendimento prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, ou seja, a utilização desse meio não impede os atendimentos realizados pelo Procon, Defensoria Pública, Ministério Público ou Juizado Especial Cível.

O consumidor.gov.br tem como objetivo ampliar o atendimento aos consumidores, fortalecer a promoção da relação de consumo e incentivar a melhoria da qualidade do relacionamento entre consumidores e empresas.

No site consumidor.gov o consumidor pode se comunicar diretamente com as empresas participantes, por meio de uma reclamação feita no site e a empresa analisa e responde as reclamações no prazo de 10 (dez) dias. Posteriormente, o consumidor tem o prazo de 20 (vinte) dias para informar se a reclamação foi resolvida ou não e indicar como foi o atendimento recebido.

A participação das empresas é voluntária e só é permitida para os que aderem formalmente ao serviço assinando o termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e se empenhar para resolver os problemas apresentados.

O consumidor deve se identificar adequada e corretamente e apresentar todos as informações relativas à reclamação.

É possível ler as reclamações e a resposta das empresas, sendo que os dados das reclamações formam uma base de dados sobre os índices de solução da demanda e satisfação dos clientes.³⁶

³⁶ Todas as informações sobre o site foram retiradas em: Consumidor.gov.br. Conheça o consumidor.gov.br.

3- IMPORTÂNCIA DO PROCESSO PARA GARANTIA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

No terceiro capítulo é discutido a importância do processo como forma de garantir a proteção aos direitos do consumidor. Para isso será demonstrado o conceito segundo alguns autores e, analisa-se os princípios processuais que norteiam todos os processos e em especial os processos do Juizado Especial. Depois passa-se a análise da importância do processo para efetivação e proteção do direito.

3.1- Conceito

O processo surgiu em uma época em que foi atribuído ao Estado o poder-dever de solucionar os conflitos entre as pessoas. Antes de o Estado solucionar os conflitos, as pessoas resolviam as coisas na base da autotutela, ou seja, os particulares faziam justiça “pelas próprias mãos”, não respeitando as normas impostas pelo Estado. Dessa forma, surgiu a necessidade de o Estado elaborar as normas e instituir meios de imposição de cumprimento das normas, assim surgindo as normas processuais.

O autor Humberto Theodoro Júnior conceitua processo como “uma relação jurídica de direito público geradora de direitos e obrigações entre o juiz e as partes, cujo o objetivo é conseguir a atuação concreta da lei de forma que vincula os sujeitos da relação processual”.³⁷

Segundo Elpídio Donizetti processo pode ser conceituado sob 2 (dois) enfoques, um intrínseco e outro extrínseco, de acordo o autor:

“Terceiro dos institutos fundamentais do Direito Processual, ou da chamada trilogia estrutural do processo (ao lado da Jurisdição e da Ação), o processo pode ser conceituado sob dois enfoques: do ponto de vista intrínseco, é a relação jurídica que se estabelece entre autor, juízo e réu (afora eventuais terceiros, como o assistente e o denunciado à lide), com vistas ao accertamento, certificação, realização ou acautelamento do direito substancial subjacente; sob a perspectiva extrínseca, é o meio, o método ou o instrumento para definição, realização ou acautelamento de direitos materiais.”³⁸

³⁷THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**, volume I. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

³⁸ DONIZETTI, Elpídio. **Curso Didático de Direito Processual Civil**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

E conforme o autor Carlos Eduardo Ferraz de Mattos Barroso o “processo é um instrumento a disposição de todas as pessoas para a solução de seus litígios e pelo qual o Estado exerce a jurisdição”.

Processo: é o instrumento colocado à disposição dos cidadãos para solução de seus conflitos de interesses e pelo qual o Estado exerce a jurisdição. Tal solução e exercício são desenvolvidos com base em regras legais previamente fixadas e buscam, mediante a aplicação do direito material ao caso concreto, a entrega do bem da vida, a pacificação social e a realização da Justiça.³⁹

3.2- Princípios Processuais

Os princípios processuais são diretrizes para a regulamentação jurídica, são diretrizes do ordenamento jurídico que fundamentam e norteiam a atividade do julgador. Os princípios têm origem baseados em aspectos políticos, econômicos e sociais da sociedade.

3.2.1- Princípio do devido processo legal

O princípio do devido processo legal tem fundamento no art. 5º, LIV, da CF que dispõe que “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal”. Esse princípio garante que o processo tenha as garantias mínimas e o emprego das técnicas adequadas para se chegar a tutela pretendida, dessa forma o judiciário deve observar as garantias inerentes ao Estado de Direito.

O autor Elpídio Donizetti dispõe que o princípio do devido processo legal garante o emprego de atos cabíveis visando atingir a tutela pretendida.

O devido processo legal é o princípio que garante o processo regido por garantias mínimas de meios e de resultado, ou seja, com o emprego de técnicas adequadas e conducentes à tutela pretendida.⁴⁰

3.2.2- Princípio do contraditório

³⁹ BARROSO, Carlos Eduardo Ferraz de Mattos. **Processo civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento**. 17. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

⁴⁰ DONIZETTI, Elpídio **Curso Didático de Direito Processual Civil**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

O princípio do contraditório, previsto no art. 5º, LV da CF/88 que dispõe que aos litigantes, tanto em processo judicial como no administrativo, será assegurado o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes. Esse princípio garante às partes envolvidas no litígio o direito de participar do processo, de ser ouvido e influenciar o convencimento do juiz, a manifestação da parte deve ser considerada na hora da decisão judicial. O juiz deve possibilitar a manifestação prévia das partes sobre a questão a ser decidida, para que posteriormente profira a decisão com base nas manifestações. Em algumas situações esse princípio pode ser mitigado, como nos casos de tutelas provisórias e nos pedidos de liminar na petição inicial.

3.2.3- Princípio da economia processual

Conforme o princípio da economia processual o processo deve propiciar às partes uma justiça rápida e barata, obtendo o melhor resultado com o emprego mínimo de atos e atividades judiciais.

Para o autor Humberto Theodoro Júnior o princípio da economia processual está vinculado ao princípio do devido processo legal. Além disso, uma ação delongada faz o Poder Judiciário ficar desacreditado perante a sociedade.

O princípio da economia processual vincula-se diretamente com a garantia do devido processo legal, porquanto o desvio da atividade processual para os atos onerosos, inúteis e desnecessários gera embaraço à rápida solução do litígio, tornando demorada a prestação jurisdicional. Justiça tardia é, segundo a consciência geral, justiça denegada. Não é justa, portanto, uma causa que se arrasta penosamente pelo foro, desanimando a parte e desacreditando o aparelho judiciário perante a sociedade.⁴¹

3.2.4- Princípio da celeridade

O princípio da celeridade dispõe que é preciso buscar a solução do mérito em um tempo hábil, evitando a procrastinação e a burocratização nos procedimentos. Para isso tenta-se modernizar os procedimentos da justiça, como a modernização dos serviços judiciários e a implementação do processo eletrônico, visando que os prazos sejam aplicados e respeitados por todas as partes, principalmente pelos órgãos judiciais.

O processo deve demorar o mínimo possível. Para que a tutela jurisdicional seja eficiente é preciso que essa se dê em tempo hábil. Os efeitos da delonga são muito

⁴¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**, volume I. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

prejudiciais às partes que se encontram em processos que demoram anos sem que a parte veja seu direito tutelado pelo Estado. Esse princípio encontra fundamento no princípio da economia processual.

3.2.5- Princípio da oralidade

O princípio da oralidade consiste no comando da observância da forma oral no tratamento da causa, agilizando assim, a busca da tutela final. Este princípio valoriza o contato pessoal e verbal entre as partes e o juiz, para que o lado humano não escape na hora de proferir a decisão final. Por isso é importante as audiências de conciliação e instrução, em que há os depoimentos pessoais das partes envolvidas no litígio e inquirição das testemunhas. A oralidade pressupõe que alguns procedimentos sejam orais, porém não dispensa o registro na forma escrita como documentação, atas de audiências, contestações, impugnações etc.

O autor Humberto Theodoro Júnior diz que o princípio da oralidade contribuiu para a cooperação entre as partes e o Juiz.

A oralidade recebe, com o advento do Código de 2015, um incremento, visto que o caráter cooperativo entre as partes e o juiz se transformou em norma fundamental do processo justo (art. 6º), e nada contribui mais para a eficiência dessa cooperação do que o contato verbal e direto entre os sujeitos do processo, ou seja, entre partes, seus advogados e o julgador. Instituições – como a audiência preliminar, nos juízos de primeiro grau, e a sustentação oral, perante os tribunais – merecem atenção particular para viabilizar o ideal cooperativo na formação democrática do provimento jurisdicional.⁴²

3.2.6- Princípio da simplicidade

Outro princípio observado no âmbito do Juizado Especial é o princípio da simplicidade que busca tornar o processo claro e simples para que todos consigam entender os atos processuais. Esse princípio busca o abandono do formalismo exacerbado das formas processuais.

3.2.7- Princípio da informalidade

Em conjunto com o princípio da simplicidade temos o princípio da informalidade que estipula o despreendimento as formalidades processuais, quando possível os atos

⁴² THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**, volume I. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

devem ser informais, devendo observar a formalidade quando puder suscitar a nulidade, para não prejudicar a defesa das partes. Esse princípio justifica a possibilidade de a pessoa fazer sua reclamação e seu pedido de forma oral, o qual será reduzido a termo pelo atendente judiciário e dará início ao processo.

3.3- Importância do processo para efetivação do direito

Para iniciar um processo o autor da ação deve provocar a jurisdição, uma vez que a jurisdição é inerte, ou seja, deve ser acionada pela parte autora, para isso é utilizado a petição inicial, na qual o autor narra o que aconteceu e faz os pedidos que deseja para a reparação. Posteriormente a parte requerida será intimada para se manifestar/contestar a ação, dessa forma o litígio será instaurado. A partir desse momento o juiz deverá analisar com cautela o que é manifestado por ambas as partes e ao final do processo declarar a vontade da lei por meio da sentença.

O processo tem como objetivo atingir o provimento jurisdicional, por isso é importante que o objeto do processo esteja bem delimitado. Se não for dessa forma a parte poderá ser surpreendida com uma decisão contrária a sua pretensão inicial. O CPC no art. 319, exige que os pedidos com suas especificações sejam indicados na petição inicial, indicar o fato e os fundamentos jurídicos do pedido, dentre outros requisitos. Caso a inicial não tenha atendido a todos os requisitos o juiz pode determinar a emenda a inicial, para assim dar prosseguimento a ação. E para se defender o réu deve alegar toda a matéria de sua defesa e provas na contestação.

O autor Marcus Vinicius Rios Gonçalves descreve que o processo é o meio que o juiz utiliza para aplicar a lei ao caso concreto. Segundo o autor:

O processo é o instrumento da jurisdição, o meio de que se vale o juiz para aplicar a lei ao caso concreto. Não é um fim em si, já que ninguém deseja a instauração do processo por si só, mas meio de conseguir determinado resultado: a prestação jurisdicional, que tutelaré determinado direito, solucionando o conflito.⁴³

O processo é uma relação jurídica entre as partes (autor(es), ré(us), pessoas interessadas) e o juiz, que gera obrigações para todas as partes, que tem como objetivo a prestação jurisdicional. Para as partes, há obrigação de falar a verdade, respeitar os princípios do processo, tratar com urbanidade as demais pessoas, proceder com boa-fé,

⁴³ GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito processual civil, Esquematizado**. 11. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

não praticar atos inúteis e que podem protelar a decisão final. Já o juiz deve tratar as partes igualmente e com urbanidade, zelar pela duração razoável do processo, conferir maior efetividade na tutela do direito.

Para que a prestação jurisdicional seja efetivada é preciso a observação de requisitos formais e matérias, que são chamados de pressupostos processuais. Esses pressupostos são condições básicas para o prosseguimento da ação e de validade da relação processual sem os quais não se estabelece uma relação válida.

Segundo Humberto Theodoro Júnior, o processo é uma relação travada entre as partes visando resolver um conflito disputado entre as partes:

E o objeto dessa mesma atividade intelectual do juiz é a relação jurídico-substancial travada ou disputada entre as partes e que se tornou controvertida diante de um conflito de interesses qualificado por pretensão de um e pela resistência de outro, conforme a sempre citada lição de Carnelutti.⁶⁷ Como nem sempre a relação litigiosa é discutida por inteiro, o objeto do processo é, mais especificamente, concentrado no *pedido* que a parte formula acerca da referida relação jurídica de direito material. Nele se revela a *questão* (controvérsia) a ser dirimida pela prestação jurisdicional.⁴⁴

Para os autores Antônio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco o processo é um instrumento utilizado para realizar a pacificação social e evitar ou eliminar conflitos entre as pessoas.

Seja ao legislar ou ao realizar atos de jurisdição, o Estado exerce o seu *poder* (poder estatal). E, assim como a jurisdição desempenha uma função instrumental perante a ordem jurídica substancial (para que esta se imponha em casos concretos) - assim também toda a atividade jurídica exercida pelo Estado (legislação e jurisdição, consideradas globalmente) visa a um objetivo maior, que é a pacificação social. É antes de tudo para evitar ou eliminar conflitos entre pessoas, fazendo justiça, que o Estado legisla, julga e executa (o escopo social magno do processo e do direito como um todo).⁴⁵

Não existe apenas um rito único e procedimento que o processo segue. Cada processo se desenvolve de uma maneira, por exemplo, um processo de cobrança ou um processo de despejo para uso próprio, não se desenvolve da mesma maneira que uma cobrança ou execução de título extrajudicial, dessa forma cada processo deve ser analisado e decidido caso a caso. Todo processo tem que ser resolvido, não pode o juiz se recusar a proferir a sentença, mesmo que a decisão seja contrária à pretensão inicial do autor.

⁴⁴ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil, volume I**. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

⁴⁵ CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo**. 22ª ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

Existem 2 fases essenciais para o prosseguimento do processo, a de conhecimento e de execução. Na fase de conhecimento o juiz vai receber/conhecer os fatos e fundamentos dos litigantes. Nessa fase as provas são apresentadas e analisadas, e se houver necessidade as partes e testemunhas serão ouvidas. Isso com o objetivo da proteção jurisdicional ao final, que irá decidir o conflito por meio da sentença.

A execução é a fase que se impõe o cumprimento da sentença proferida. Quando não há o cumprimento voluntário da decisão, a parte que teve seu direito tutelado, pode exigir que o cumprimento seja forçado. Nessa fase o órgão judicial pode entrar na esfera patrimonial do devedor.

O acesso à justiça é um direito fundamental protegido pela Constituição Federal no art. 5º, inciso XXXV que dispõem que o Poder Judiciário não excluirá ameaça ou lesão a direito, e pelo inciso LXXIV, que assegura a todos a prestação jurídica pelo Estado. Não basta apenas que a lei garanta o acesso à justiça, é preciso criar mecanismos que facilite o acesso da população hipossuficiente e faça com que essas pessoas se sintam acolhidas e que seu direito realmente vai ser tutelado.

Visando essa facilitação do acesso ao Judiciário, no Juizado Especial temos um procedimento simplificado, pois a parte procura o Judiciário e pode expor oralmente sua demanda, não necessitando levar nenhuma petição inicial escrita. Essa facilitação também decorre do princípio da simplicidade.

Conforme o art. 54 da Lei nº 9.099/95 (Lei sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais) o acesso ao Juizado Especial no 1º grau de jurisdição, independará de pagamento de custas, taxas ou despesas. O acesso gratuito, pelo menos no 1º grau no Juizado Especial, é uma característica facilitadora ao acesso da população a justiça, uma vez que a parte não precisa pagar nenhuma quantia para ter o seu direito tutelado pelo Estado.

Dessa forma, percebemos que o processo é importante para que a parte tenha, por meio da prestação jurisdicional, o seu direito tutelado e provido. O processo exerce a função de verificar a real situação jurídica das partes, de estabelecer as condições necessárias para o regular andamento do processo e efetivar o direito no caso concreto.

4- ANÁLISE DOS DADOS

4.1- Aspectos gerais sobre os dados

Este capítulo tem como objetivo analisar os dados dos processos eletrônicos iniciados por meio da atermação do Juizado Especial da Comarca de Ouro Preto para saber sobre a efetividade⁴⁶ da proteção ao direito do consumidor, e por meio deles traçar algumas características sobre os casos mais recorrentes. Não podemos começar a análise sobre a eficiência nos processos de direito do consumidor no Juizado Especial sem a delimitação do período exato que será objeto de nossas ponderações.

O período analisado compreende os meses de maio a dezembro de 2019. O recorte inicial se deu a partir do mês que foi implementado o sistema do Processo Judicial Eletrônico (PJE) no Juizado Especial de Ouro Preto e, a data final foi definida devido a pandemia do Covid-19, uma vez que os processos iniciados em 2020 tiveram seus prazos suspensos a partir de março 2020, dessa maneira poucos processos foram analisados e tiveram a tutela jurisdicional.

Os dados (termo de petição, documento de identificação, comprovante de residência e todos os documentos de comprovação) dos processos iniciados por meio da atermação são digitalizados e ficam armazenados no computador da sala situada dentro do Fórum de Ouro Preto, e são separados em pastas com os nomes dos meses. Ressalta-se que foram iniciados 292 (duzentos e noventa e dois) processos eletrônicos em 2019 e desses casos 121 (cento e vinte e um) são referentes ao direito do consumidor, o que representa 41,43% dos processos. Por motivos de ética, os dados pessoais das pessoas que iniciaram os processos não foram objeto de análise e nem se mostram necessários à abordagem que se pretende realizar.

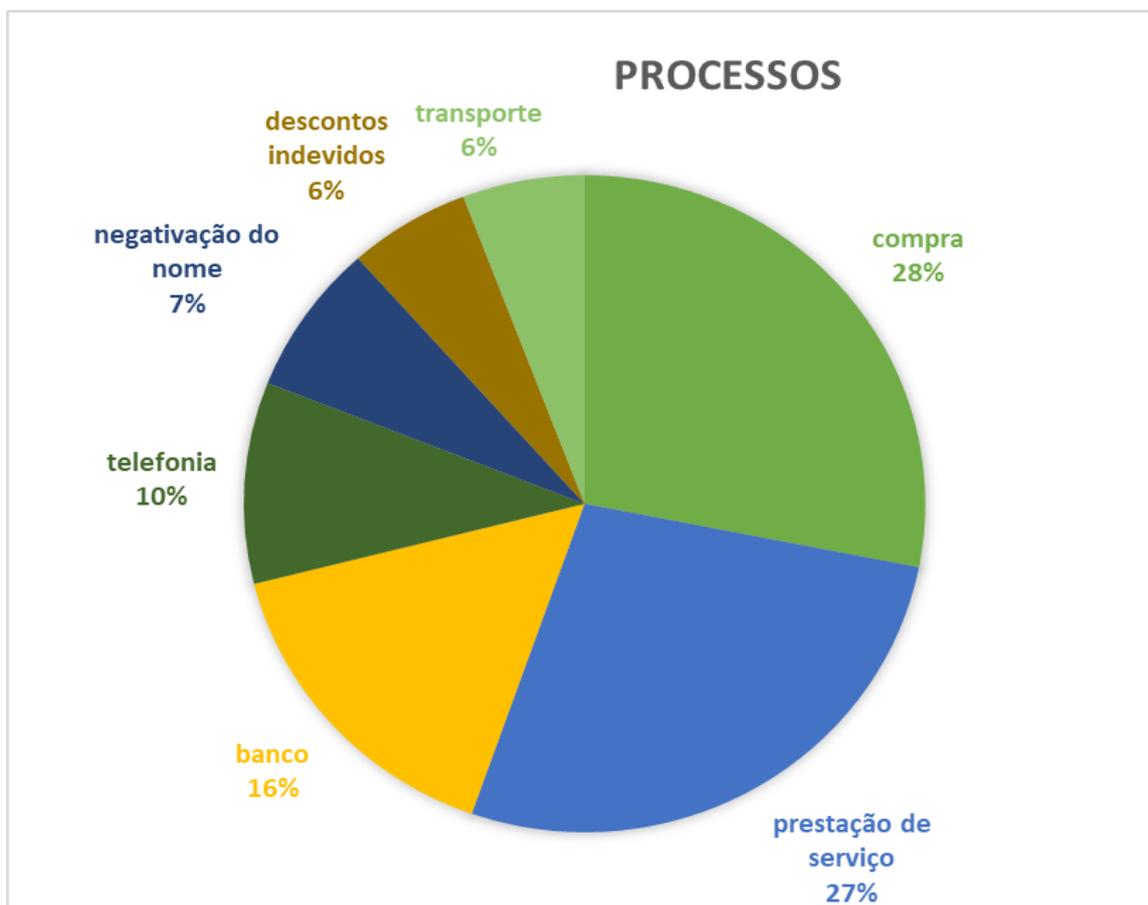
Para melhor esclarecimentos e apresentação dos dados foram criados gráficos para expô-los.

4.2- Análise dos dados

⁴⁶ É preciso fazer a diferenciação entre efetividade e eficácia. Conforme o autor Paulo Nader efetividade é um “atributo que consiste no fato de a norma jurídica ser observada tanto por seus destinatários quanto pelos aplicadores do Direito”. Quanto a eficácia o autor diz que “as normas jurídicas não são geradas por acaso, mas visando alcançar certos resultados sociais”.

Com base nos dados dos analisados apresentaremos o gráfico abaixo sobre a incidência dos assuntos que suscitaram a abertura de processo.

Gráfico 1- Relação dos assuntos que deram início a processos

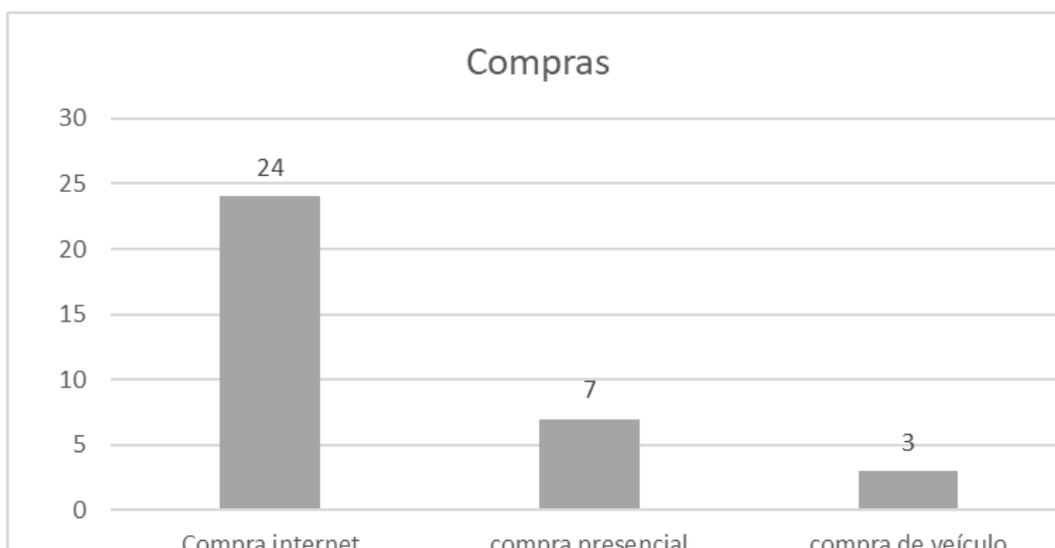


Fonte: análise dos processos iniciados por meio da atermação em 2019.

As categorias gerais utilizadas foram: compra, telefonia, transporte, banco, negatização do nome, prestação de serviço e descontos indevidos. Algumas dessas categorias foram subdivididas em outras, são elas: compra na internet, compras presenciais e compras de veículos; transporte em aéreo e terrestre; banco como categoria geral bem como empréstimo, consórcio e boleto falso; e a maior subcategoria foi a de prestação de serviço como categoria geral, fornecimento de energia elétrica, televisão por assinatura, assistência técnica, plano de saúde, pacote de viagem, procedimento odontológico e assinatura de revista.

Como vemos no gráfico a maior causa de reclamação no Juizado foi relacionado a compras. A maior quantidade de reclamação está relacionada a compras realizadas na internet como podemos ver no gráfico 2.

Gráfico 2- Relação da divisão da categoria compras



Fonte: análise dos processos iniciados por meio da atermação em 2019.

Dentre as compras presenciais, apenas 1 (uma) compra foi realizada no município de Mariana-MG, todas as demais foram realizadas em comércios de Ouro Preto. E a maior parte das reclamações são de produtos que não foram entregues ou entregaram produto diverso do comprado, mesmo a compra sendo realizada pessoalmente. Quanto aos veículos todos foram comprados no município de Ouro Preto. Em relação às compras realizadas por meio da internet, a maior quantidade de reclamação está relacionada a compras que não foram entregues, temos 14 (quatorze) compras que não foram entregues. Ainda em relação a compra pela internet o segundo motivo de reclamação foi em relação aos produtos que chegaram, porém após um tempo de uso apresentou algum defeito, e o tempo de uso variou de apenas 1 (um) dia a mais de 1 (um) ano de uso.

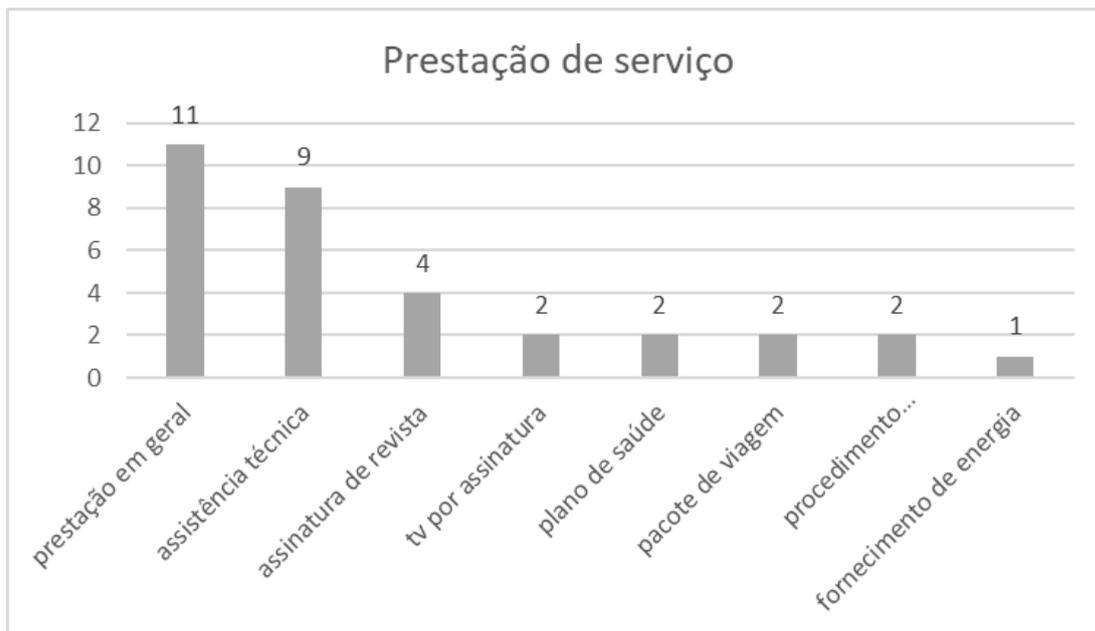
O autor Rizzatto Nunes esclarece que a proteção para as compras realizadas por meio da internet busca evitar as compras realizadas por impulso ou por influência da publicidade não fiquem sem tutela.

O aspecto relevante é a proteção do consumidor nesse tipo de aquisição. O CDC, exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem-sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso⁸⁷² ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor.⁴⁷

⁴⁷ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

O segundo assunto com maior reclamação foi sobre a prestação de serviços. Abaixo vemos como foi a divisão e a quantidade de reclamação da categoria de prestação de serviço.

Gráfico 3- Relação da divisão da categoria prestação de serviço



Fonte: análise dos processos iniciados por meio da atermação em 2019.

Nesta categoria temos a prestação de serviço em geral foi utilizada como uma categoria que englobou a realização de trabalho contratado pelo consumidor, incluindo consultoria, manutenção veículo e equipamento (televisão, computador) bem como a construção ou reparo em telhado, pia e aquecimento a vácuo em residências.

Em seguida temos como maior número de reclamações assistência técnica especializada em determinados aparelhos eletrônicos, a maior parte das reclamações estão relacionada ao conserto de celulares, mas também tem reclamação em relação a conserto de computador, veículo e televisão. Quanto a assinatura de revista, todas as reclamações foram contra a mesma editora e todas as reclamações têm o mesmo teor, são reclamações referentes a contratação de alguns exemplares de revistas que não foram entregues.

Quanto a televisão por assinatura as reclamações foram contra a mesma empresa e a mesma reclamação, os requerentes possuíam televisão por assinatura e o serviço foi cancelado sem nenhum aviso prévio. E as reclamações de plano de saúde também foram contra a mesma empresa e tem o mesmo teor, fizeram exames que não foi coberto pelo plano e pleitearam o ressarcimento do valor pago. Já os pacotes de viagens as reclamações

são de empresas diversas e os pacotes foram para destinos diferentes e comprados pela internet.

Em relação a plano de saúde o autor Humberto Theodoro Júnior assevera que é preciso definir a extensão da cobertura no ato de contratar e deve estar expressa em contrato firmado pelas partes.

A cobertura assistencial é definida no ato de contratar um plano de saúde. No entanto, a extensão da cobertura é determinada pela legislação de saúde suplementar e tem que estar expressa no contrato firmado com a operadora. Isto não tem evitado muitos litígios em torno do que deve ser coberto ou não pelos planos de saúde.⁴⁸

Os procedimentos odontológicos que suscitaram as reclamações não foram feitos no município de Ouro Preto, e são referentes a procedimentos contratados que não foram realizados e um procedimento que não foi bem executado e, não houve a devolução da quantia paga. E em relação ao fornecimento de energia elétrica houve uma reclamação em relação a interrupção do fornecimento e não houve nenhum aviso prévio.

O Art. 21 do CDC dispõe que “no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor” (Brasil, 1990).

O autor Rizzatto Nunes nos mostra que os produtos usados também gozam de proteção legal do CDC desde que trate de uma relação jurídica de consumo. Segundo o autor existem negócios jurídicos de compra e venda que são tutelados pelo Código Civil e não pelo CDC. E ainda complementa: “Contudo, quando o fornecedor típico vende para um consumidor um produto usado dentro de sua atividade, a relação jurídica é de consumo e está protegida pela Lei n. 8.078/90.”⁴⁹

Ainda de acordo com Rizzatto Nunes (2018) o CDC não faz distinção entre produtos novos e usados, dessa forma os prazos de garantia legal são de 30 (trinta) dias para produtos não duráveis e 90 (noventa) dias para os duráveis.

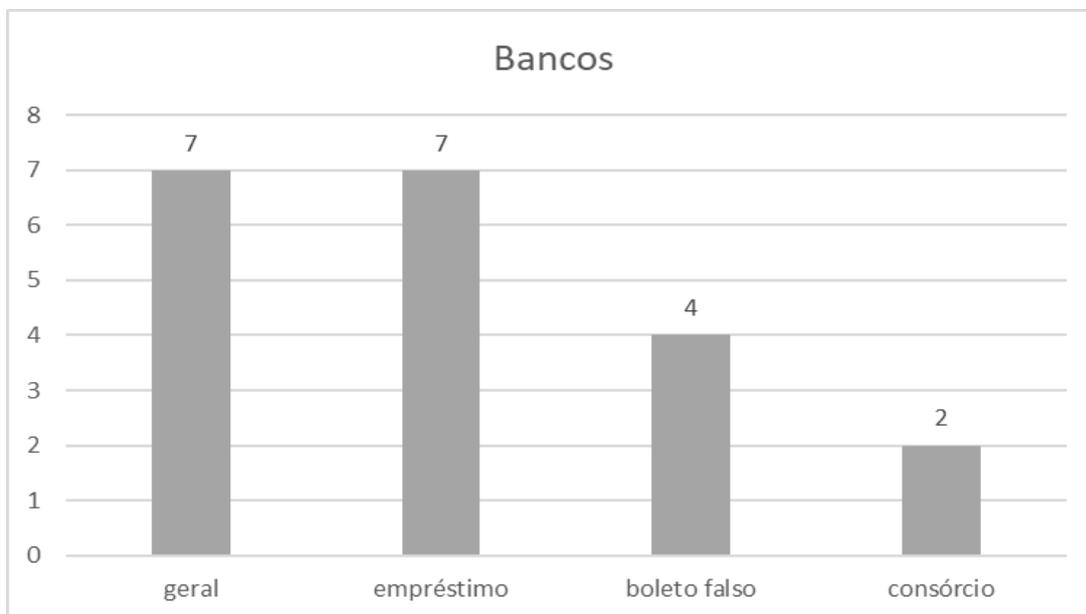
Sendo assim, o fornecedor deve reparar ou trocar um produto quando o mesmo apresentar algum vício não importando se o produto é novo ou usado.

⁴⁸ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

⁴⁹ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

Depois da prestação de serviço o que mais ocasionou abertura de processo foi problemas relacionados a bancos. Ao analisarmos os dados, obtivemos o gráfico abaixo:

Gráfico 4- Relação da divisão da categoria bancos



Fonte: análise dos processos iniciados por meio da atermação em 2019.

Na categoria geral de problema envolvendo bancos temos diversos relatos com diferentes bancos, como exemplo, tivemos reclamação sobre ser beneficiária de seguro de vida e plano de previdência privada de um parente e teve diversos problemas para conseguir receber o dinheiro; conta bloqueada por causa de investigação interna do banco e que não foi avisada ao consumidor, que não conseguiu pagar algumas contas por causa do bloqueio e uma pessoa que entregou seu cartão e senha por acreditar que estava entregando para funcionário do banco, mas se tratava de golpe, a pessoa avisou o banco no mesmo dia, porém foram realizadas compras com o cartão. As reclamações no geral estão relacionadas a demora ou má prestação de serviço por parte dos bancos.

Em relação aos bancos vale ressaltar que o Juizado Especial de Ouro Preto, por ser instância estadual, não tem competência para julgar processos contra a Caixa Econômica Federal. A justiça federal para esses casos, fica no município de Ponte Nova -MG. Por esse motivo nenhuma reclamação tem como polo passivo a Caixa.

As solicitações referentes aos empréstimos, temos a metade das solicitações referentes a empréstimos que não foram realizados pelos Requerentes, mas, mesmo assim, estavam sendo descontados em folha de pagamento. As outras solicitações estão relacionadas a pessoas que fizeram empréstimos, e posteriormente perceberam que as taxas de juros eram muito altas e pleitearam a revisão do contrato e um caso a pessoa

quitou o débito restante do empréstimo, porém o banco efetuou desconto no mês subsequente.

O escritor Humberto Theodoro Júnior fala que nenhuma das partes deve se recusar a revisar uma cláusula que se tornou muito onerosa.

É evidente que se as partes devem cumprir o contrato segundo a boa-fé (CC, art. 422), não há como uma parte se recusar a rever, com a outra, cláusula que, supervenientemente, se tornou por demais onerosa, desequilibrando, de maneira intolerável, as prestações de início ajustadas. Cumpri-las, portanto, no rigor literal da convenção, conduziria ao enriquecimento injusto de uma parte à custa da ruína financeira da outra. Um regime legal assentado sobre o princípio da boa-fé tem de, necessariamente, aceitar a revisão do ajuste, para que o equilíbrio do contrato se restabeleça equitativamente (CC, arts. 478 a 480).⁵⁰

Ainda de acordo com o autor, na revisão contratual deve-se observar a preservação dos atos já praticados.

Uma regra básica há de ser observada na revisão contratual: trata-se do princípio da conservação do contrato, que se aplica para, sempre que possível, evitar o desfazimento ou a ruína total do negócio, de maneira que, contornado o problema de restauração do equilíbrio negocial, o contrato seja conservado para propiciar a consecução de seu fim econômico natural.⁵¹

Ainda envolvendo bancos, temos como motivo de reclamação o pagamento de boletos falsificados. Todos os reclamantes receberam o boleto por email, após solicitarem a instituição credora, realizaram o pagamento, porém o mesmo não foi reconhecido. Por último, temos reclamação em relação a consórcio, uma questão foi em relação a contratação de consórcio falso, no qual a pessoa realizou o depósito de uma certa quantia em dinheiro para ter acesso ao consórcio e a outra reclamação foi para cancelar o contrato de consórcio e receber o dinheiro que já havia pago.

Humberto Theodoro Júnior escreve que o fornecimento de crédito pelas instituições financeiras é tutelado pelo Código do Consumidor. E ainda diz que a instituição financeira apenas ajuda o consumidor a adquirir o bem, como não é a própria instituição que aliena o bem, a mesma não dá garantia contra vícios e defeitos para o bem adquirido.

Uma operação jurídica bastante usual na aquisição de bens duráveis e serviços é o financiamento bancário. Sem dúvida, o fornecimento de crédito ao consumidor é negócio que se acha amparado pelas regras tutelares do Código do Consumidor. O objeto do negócio entre o cliente e o banco não é a compra e venda do bem visado pelo consumidor; é apenas o mútuo

⁵⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

⁵¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

do *quantum* que o cliente irá empregar na aquisição, bem esse que geralmente será dado por ele em garantia do financiamento.⁵²

Conforme o gráfico 1, vemos que o próximo tópico com mais reclamações tem como tema a telefonia. A maior parte das reclamações é sobre o recebimento de faturas cobrando por serviços que não foram contratados, bem como faturas com valores acima do contratado, outra reclamação foi sobre um acordo realizado para o cancelamento do plano, porém a operadora não cancelou o plano, e continuou enviando faturas para o pagamento. Outra reclamação foi em relação a compra de celular e um chip da operadora, porém com uma semana de uso, o chip começou a apresentar um vício, o consumidor não estava conseguindo fazer ligações.

A negatificação do nome do consumidor no cadastro de inadimplentes também foi motivo de solicitação de abertura de processo eletrônico no Juizado. Dos nove casos relacionados a negatificação do nome, oito foram negativados indevidamente, nesses casos todos os consumidores alegaram que desconheciam a cobrança, alegam que não fizeram nenhum negócio jurídico com o credor. Em apenas um caso a pessoa contraiu a dívida, entretanto o pagamento da dívida foi realizado, mas, mesmo assim, o nome foi negativado.

O art. 44 do CDC dispõe sobre os órgãos públicos de defesa do consumidor. Conforme o art: “os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor”.

A inclusão do nome do consumidor ocorre quando a pessoa não quita uma dívida. Antes da inscrição do nome do consumidor é preciso notificar a pessoa e informar o valor e a data de vencimento, para caso queira, poder saldar o débito. Além disso é preciso ter certeza que o débito existe, pois, a inscrição do nome vai restringir muito o crédito da pessoa, até impossibilitando de realizar compras.

Dessa maneira, os fornecedores têm acesso ao banco de dados e podem obter as informações (negativas) relativas aos consumidores. Claro que esse fato — ampla divulgação de informação negativa relativa a alguém — impõe maior cautela na anotação do nome de quem quer que seja, por expressa determinação de origem constitucional cuja normatividade garante a dignidade da pessoa

⁵² THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

humana (art. 1o, III), bem como a inviolabilidade da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (art. 5o, X).⁵³

Em relação à categoria transporte, foi subdividida em 2 (duas) categorias, quais sejam, aérea e terrestre. No transporte aéreo as reclamações foram referentes a perda de voo, uma vez que os consumidores não conseguiram chegar ao aeroporto; houve problema com a empresa de voo e o consumidor teve que alugar um veículo automotor para chegar a sua cidade, e outro problema está relacionado a viajar em avião de qualidade inferior ao contratado e a última reclamação foi referente a tentativa sem êxito de trocar a data inicial da passagem.

No transporte terrestre foram três reclamações relativas a: bagagem extraviada, corridas sendo descontadas em cartão de crédito, porém a pessoa não tinha pedido corrida nenhuma e uma pessoa alegou que foi maltratada por um motorista de ônibus.

Em menor quantidade de ocorrência, temos descontos indevidos como causa para abertura de processo. Em quase todas as reclamações, os descontos estavam ocorrendo no benefício dos Requerente, apenas 1 (um) desconto ocorreu em conta-corrente. Em todos os casos as pessoas não tinham contratado pelo serviço que estava sendo pago e até desconheciam o motivo dos descontos.

No total foram 121 (cento e vinte e um) processos eletrônicos iniciados por meio da atermação com matéria relacionada ao direito do consumidor e desses processos, 76 (setenta e seis) tiveram sentença de mérito o que representa 62,80% dos processos e 22 (vinte e dois) tiveram acordo em audiência de conciliação ou de instrução e julgamento, o que representa 18,19% dos processos. A última data de análise se os processos já tinham sido sentenciados foi em 08/10/2020.

⁵³ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pretendeu-se com esta pesquisa analisar a efetividade do direito do consumidor no Juizado Especial de Ouro Preto. Para isso, analisamos os processos eletrônicos sobre direito do consumidor iniciados por meio da atermção do Juizado. O período analisado foi de maio a dezembro de 2019. No total tentamos 292 (duzentos e noventa e dois) processos iniciados por meio da atermção em 2019 e desses casos 121 (cento e vinte e um) são referentes ao direito do consumidor.

A proteção ao direito do consumidor remota ao tempo antes de cristo, temos com uma das primeiras manifestações o Código de Hamurabi, que continha regras de cunho familiar, sucessório, patrimoniais e em relação a preço, qualidade e quantidade de produtos. Posteriormente, houveram várias manifestações em diversas partes do mundo, que contribuíram para a evolução desta matéria, para chegarmos ao que conhecemos hoje como direito do consumidor.

No Brasil temos a proteção ao consumidor é protegida na CF/88 no art. 5º que dispõe que o Estado deve promover a defesa do consumidor na forma da lei. No art. 150 (CF) estabelece que o consumidor deve ser informado dos impostos sobre mercadorias e serviços. E o art. 170 (CF) consagra a defesa do consumidor como princípio da Ordem Econômica. Posteriormente, criou-se o CDC, por meio da Lei nº 8.078/90 que contém normas para resguardar os direitos do consumidor.

A partir da análise dos dados percebemos que a causa que mais suscitou a abertura de processo foi relacionada a compra, seguido de prestação de serviço, banco, telefonia, negativação de nome, descontos indevidos e transporte.

Em especial, nesta pesquisa foi constatado que são vários os motivos que causam a abertura de processo dentre eles destacam: compras que não foram entregues ou entregaram produto diverso do que foi adquirido, produtos que apresentaram vício depois de certo tempo de uso, prestação de serviço de forma diversa da contratada, descontos em aposentadorias sem ter sido contratado nenhum serviço, dentre outros. Nesse sentido é preciso conhecermos o perfil e as causas de abertura de processo para ser prestado um atendimento adequado a necessidade do consumidor, facilitando o diálogo entre a parte autora e o juiz.

Com os dados analisados e discutidos na presente pesquisa, foi possível identificar que foram iniciados 121 processos discutindo matéria de direito do consumidor, sendo que 76 (setenta e seis) processos tiveram sentença e 22 (vinte e dois) processos foram

resolvidos por meio de acordo em audiência de conciliação ou audiência de instrução e julgamento, totalizando 98 (noventa e oito) processos solucionados.

Nesse contexto, concluímos que a proteção ao direito do consumidor está sendo tutelada e efetiva no Juizado Especial de Ouro Preto. O critério utilizado para dizer que é efetiva a proteção do direito do consumidor foi o número de processos tutelados pelo Poder Judiciário, o que representa 80,99% dos processos iniciados na atermção relacionado a direito do consumidor.

Para possível objetivo de conscientização do consumidor, é preciso criar meios de divulgação sobre seus direitos e a forma como buscar o cumprimento e a proteção desses direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALCARÁ, Marcos. **A Evolução do Direito do Consumidor**. Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça, v.1, n1, 2013.

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Os direitos dos consumidores**. Coimbra: Livraria Almedina. 1982.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11/11/2020.

_____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF, setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 11/11/2020

CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 2ª edição. Coimbra: Edições Almedina. 2014.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo**. 22ª ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sobre o Serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em 11/11/2020.

DONIZETTI, Elpídio **Curso Didático de Direito Processual Civil**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2014.

_____, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas. 2018.

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. **Direito processual civil, Esquematizado**. 11. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**, volume I. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

_____, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

MARIMPIETRI, Flávia. **O Histórico da defesa do consumidor no Brasil e na Argentina**.

MINAS GERAIS. Ministério Público de Minas Gerais. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/areas-de-atuacao/defesa-do-cidadao/consumidor/estrutura-da-coordenacao/assessoria-tecnica/instituicoes-de-interesse-do-consumidor/promotorias-de-justica-de-defesa-do-consumidor/promotorias-de-justica-de-defesa-do-consumidor.htm>. Acesso em: 11/11/2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Entidades de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/conhecampdft-menu/promotorias-justica-menu/prodecon-menu/333-entidades-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 11/11/2020.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**. 41ª edição. Rio de Janeiro. Forense, 2019.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.