

# DIREITOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor define o conceito de consumidor como sendo o usuário final de produtos e serviços. Por outro lado, o fornecedor de bens ou serviços é definido, entre outros aspectos, como uma pessoa/entidade engajada em uma atividade lucrativa e profissional cujo alvo está vendendo bens ou serviços ao consumidor mercado. No âmbito do consumidor relacionamento, o Código de Defesa do Consumidor assegura diversos princípios e prerrogativas aos consumidores, e também impõe várias obrigações sobre os fornecedores de produtos ou serviços.

Dentre os direitos assegurados aos consumidores, destacamos a possibilidade de encontrar proteção de saúde e segurança em relação a produtos e serviços adquiridos; acesso a informações claras e específicas referentes a mercadorias, bens e serviços em geral; a proibição de qualquer tipo de propaganda enganosa; e controle de contratos que contenham informações “abusivas”, cláusulas, incluindo aquelas que possam conduzir o consumidor a assumir obrigações excessivamente pesadas.

Além disso, a referida lei também contém disposições específicas sobre a reparação de danos decorrentes de atos ilícitos, quebra de contrato e violação de regras públicas ou regras referentes aos direitos do consumidor. Além disso, direitos do consumidor também podem ser protegidos por agências ou associações de consumidores, e também pela Procuradoria-Geral da República.

Esta lei também, em geral, transferiu o ônus da prova longe do consumidor para o fornecedor de bens e serviços. Assim, na maioria dos casos, o vendedor de produtos ou fornecedor de serviços devem apresentar provas que confirmem que as mercadorias ou serviços cumpram com as normas e padrões exigidos por lei, que quaisquer possíveis danos sofridos pelo consumidor não foram causados pelos produtos ou serviços, e também que não há nexos de causalidade direta entre os danos sofridos e o produto ou serviço adquirido.

Portanto, vendedores e prestadores de serviços são obrigados a responsabilidade estrita pelo produto vendido e serviços prestados. Assim, uma vez que o dano é verificado e o nexos entre os danos e o produto ou serviço é confirmado, surge a obrigação de indenizar, independentemente se o vendedor ou fornecedor agiu com ou sem culpa.

A legislação de defesa do consumidor também prevê a responsabilidade solidária de todas as partes envolvidas na cadeia de abastecimento. No entanto, o prestador de serviços ou vendedor de um produto não será responsabilizado se o consumidor ou um terceiro exclusivamente responsável pelos danos.

Além disso, a adoção da “perfuração da personalidade jurídica” é admitida sempre que considerada necessária para proteger os consumidores de práticas abusivas ou atos fraudulentos.

O Código de Defesa do Consumidor Brasileiro é compatível com regulamentos semelhantes sobre o assunto em outros países. Tribunais brasileiros têm sido rigorosos na aplicação desta lei com o objetivo de proteger os interesses dos consumidores e promover uma competição leal.