



22 DE FEVEREIRO
DE 2024

BOAS PRÁTICAS COMERCIAIS E DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO

Apesar de não existir no Brasil uma lei que regule especificamente o dever de informação, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) disciplina regras capazes de proteger o sujeito em estado de vulnerabilidade nas relações de consumo.

Segundo a doutrina, a obrigação legal de informação no CDC tem amplo espectro, pois não se limita ao contrato, abrangendo também qualquer situação na qual o consumidor manifeste seu interesse em adquirir um produto ou requerer um serviço

No artigo 6º, o CDC prevê como direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada sobre diferentes produtos e serviços, como a especificação correta de quantidade, as características, a composição, a qualidade, os tributos incidentes e o preço, incluindo os eventuais riscos que tais produtos ou serviços possam causar.

Liberdade de escolha

Segundo o ministro do STJ Humberto Martins, o direito à informação está diretamente relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome (EREsp 1.515.895). Ele explicou que a autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois esse é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão a respeito do que é consumido.

"Se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente", destacou o ministro.

O dever de informar também deriva do respeito aos direitos básicos do consumidor, afirmou o ministro, acrescentando que, na relação de consumo, quem tem o pleno conhecimento a respeito do produto oferecido é responsável por fornecer ao consumidor o necessário esclarecimento para que este possa tomar uma atitude consciente diante do que é posto à venda no mercado.

"Mais do que obrigação decorrente de lei, o dever de informar é uma forma de cooperação, uma necessidade social. Na atividade de fomento ao consumo e na cadeia fornecedora, o dever de informar tornou-se autêntico ônus proativo incumbido aos fornecedores (parceiros comerciais, ou não, do consumidor), pondo fim à antiga e injusta obrigação que o consumidor tinha de se acautelar (caveat emptor)", explicou Humberto Martins no julgamento do REsp 1.364.915.

"No direito do consumidor, não é válida a meia informação ou a informação incompleta. Também não é suficiente oferecer a informação, pois é preciso saber transmiti-la, já que mesmo a informação completa e verdadeira pode vir a apresentar deficiência na forma como é exteriorizada ou recebida pelo consumidor".

Boas práticas

A prevenção de danos é a política que sempre deve nortear as empresas.

Com vistas ao atendimento do dever de informar é importante que os empresários observem algumas regras simples que poderão minimizar os problemas com o seu consumidor. Aqui trata-se do dever de informar bem. O empresário deve desenvolver estratégias eficazes para promover a fidelidade do cliente e fortalecer sua marca.

De acordo com o CDC quando da oferta de produtos e serviços a mesma deverá ser realizada de forma adequada, clara e precisa, apresentando as condições da venda, de maneira rápida e fácil, de preferência logo no início da compra (informação pré-contratual), tais como, preço, formas de pagamento, valor do frete, prazo de entrega, para que aquele que tiver interesse em adquirir os produtos, ou contratar serviços, tenha conhecimento do que poderá esperar deles.

Alto Alegre - Avanhandava - Barbosa - Bento de Abreu - Braúna - Bilac - Brejo Alegre - Clementina - Coroados
Gabriel Monteiro - Glicério - Guaiçara - Guararapes - Lavínia - Luizíania - Mirandópolis - Penápolis - Piacatu - Promissão
Rubiácea - Santópolis do Aguapeí - Valparaíso



18. 3654-0080
18.99124-0274

Avenida Luis Osório, 763 - Centro
Penápolis / SP

WWW. sincomerciopropolis.com.br
atendimento@sincomerciopropolis.com.br