

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM FACE AS MUDANÇAS ECONOMICAS NO BRASIL

Mônica Borges de Carvalho¹

Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Salesiano de São Paulo - Unisal – U.E. de Lorena (SP). E-mail: monycaborges@hotmail.com

Resumo

Este artigo trata sobre os meios de proteção ao consumidor, como suas leis, ferramentas de educação para o consumo, demonstrando o atual contexto que nosso país atravessa, ou seja, por uma grande crise econômica. Afirma-se ao longo do artigo os reflexos deste fenômeno na vida financeira dos consumidores, principalmente a partir da abertura do crédito, que sem um consumo consciente, acabam acumulando dívidas. Destaca-se a origem do mecanismo de proteção do consumidor, que trouxe mais segurança para a relação de consumo, destacando o Código de Defesa do Consumidor e seus princípios, as políticas públicas e os programas para a educação em relação ao consumo consciente. O princípio em questão discutido é o da Intervenção do Estado, pois o mesmo nos posiciona frente a um grande desafio, que é o de garantir aos consumidores o efetivo cumprimento e a proteção de seus direitos, ao mesmo tempo fornecendo ferramentas para que o consumidor, que abrange a faixa etária desde as crianças até os idosos, conscientizando os mesmos a aprender a utilizar o direito ao consumo de forma correta, pois como sabemos, o consumidor é a parte vulnerável da relação em questão.

Palavras-chave: Consumidor. Código de Defesa do Consumidor. Endividamento. Vulnerabilidade.

INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor é um novo ramo do direito, transversal ao direito privado e o direito público, que tem como base proteger as relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante.

O consumidor anteriormente era identificado com outros nomes, como contratante, cliente, comprador, mutuário, terceiro, apesar dessas várias denominações, o mesmo não possuía nenhuma proteção jurídica nem no âmbito individual nem no coletivo.

O direito do consumidor é típico de sociedades capitalistas industrializadas, devido a isto, já tinha seu conceito previsto nos Estados Unidos e na Europa, consolidados. O que se denota é que os riscos do progresso necessitavam de uma legislação para tutelar e proteger este sujeito, o consumidor, de forma individual e coletiva.

¹Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Salesiano de São Paulo - Unisal – U.E. de Lorena (SP). E-mail: monycaborges@hotmail.com

Em 1985 a Organização das Nações Unidas (ONU)², estabeleceu diretrizes para a legislação sobre os direitos do consumidor, consolidando o mesmo como direito de nova geração ou dimensão, um direito social e econômico, um direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do cidadão civil, nas suas relações privadas frente aos profissionais, empresários, empresas, fornecedores de produtos e serviços, pois os mesmos passam a representar o lado mais forte desta relação.

1. ORIGEM E PRINCÍPIOS INERENTES À QUESTÃO PROTETIVA AO CONSUMIDOR NO BRASIL

Possuímos um ordenamento jurídico de direito positivo, onde o direito do consumidor tem seu fundamento legal da Constituição Federal Brasileira de 1988, previsto no artigo 5º XXXII, e artigo nº 170, V; artigo nº 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT)³.

A Constituição Federal é a origem da codificação tutelar dos consumidores no Brasil, sendo estabelecida em 1990, pela Lei nº 8.078, ou seja, intitulada Código de Defesa do Consumidor (CDC), o qual se trata de um conjunto de normas e princípios especiais que visam cumprir o que foi definido na Constituição Federal, vejamos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (BRASIL, 1988)

Citamos também outro importante artigo da Constituição Federal, artigo nº 170, o qual fala da ordem econômica no Brasil, valorizando o trabalho humano e na livre iniciativa, com o fim de assegurar assistência digna a todos, conforme os ditames da justiça social, que traz no inciso “V”, a Defesa do Consumidor.

Nesta seara foi finalizada a transição para norma constitucional com o artigo nº 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), que dentro de cento e vinte dias após a promulgação da Constituição, já poderia elaborar a lei do Código de Defesa do

² Organização das Nações Unidas (ONU): organização internacional com o objetivo de facilitar a cooperação em termos de direito e segurança internacional, desenvolvimento econômico, progresso social, direitos humanos e da paz mundial.

³ ADCT: atos das disposições constitucionais transitórias, eles garantiram a transição do regime Constitucional de 1967 para a Constituição Federal de 1988, e outras regras, estabelecendo situação de transição, porém após a sua implementação tem a sua eficácia exaurida.

Consumidor, a qual foi assinada em 11 de setembro de 1990, a lei nº 8.078, pelo Presidente Fernando Collor de Mello⁴.

Destaca-se os princípios que reforçam a função protetiva do consumidor, trazendo mais efetividade na relação de consumo, o primeiro e um dos mais importantes trata-se do princípio da Vulnerabilidade⁵.

Ele fundamenta a existência e aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), justifica-se tal princípio devido ao fato de que há na sociedade atual o desequilíbrio de dois agentes econômicos, consumidor e fornecedor, nas relações jurídicas que estabelecem entre si, protegendo a parte mais fraca da relação, ou seja, o consumidor.

Existe a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo, o qual pode variar quanto ao modo como se apresenta em relação a cada consumidor, suas características pessoais, econômicas, sociais e intelectuais.

O princípio da Solidariedade faz parte não só do Código Defesa do Consumidor (CDC), mas se apresenta na Constituição Federal brasileira no artigo nº 1, IV, “os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa” e também o artigo nº 170 da Constituição Federal, onde estabelece que “a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social.”.

Ele impõe a necessidade de se observar os reflexos da atuação individual perante a sociedade atuam como princípio informador do Direito do Consumidor, mostrando os riscos sociais com face na sua satisfação, visto que estes são vítimas de eventos no mercado de consumo, tendo uma nova compreensão dos contratos para além dos efeitos de que são elaborados.

Temos o princípio da Boa-fé⁶, uma das bases das relações de consumo, ele compõe o princípio da boa-fé objetiva, tem sua origem no direito alemão.

⁴ Fernando Affonso Collor de Mello: nascido no Rio de Janeiro em 12 de agosto de 1949, é um político, jornalista, economista, empresário e escritor brasileiro. Foi prefeito de Maceió de 1979 a 1982, deputado federal de 1982 a 1986, governador de Alagoas de 1987 a 1989 e o 32º presidente do Brasil, de 1990 a 1992. Renunciou à presidência da República em 29 de dezembro de 1992, horas antes de ser condenado pelo Senado por crime de responsabilidade, perdendo os direitos políticos por oito anos. Posteriormente, voltou às disputas eleitorais e, desde 2007, é senador por Alagoas.

⁵ Vulnerabilidade: Vulnerabilidade social é o conceito que caracteriza a condição dos grupos de indivíduos que estão à margem da sociedade, ou seja, pessoas ou famílias que estão em processo de exclusão social, principalmente por fatores socioeconômicos.

Mesmo antes de constar expressamente na legislação brasileira, o princípio da boa-fé objetiva já vinha sendo utilizado amplamente pela jurisprudência, inclusive pelo Supremo Tribunal de Justiça (STJ), para solução de casos em diversos ramos do direito.

Este princípio, porém não vem descrito nos contratos, pois trata se de uma conduta do ser humano, onde cada um deve ter fidelidade com a palavra dada e não frustrar ou abusar da confiança de outrem, o que é uma base indispensável em todas as relações humanas.

A boa-fé deverá perdurar desde o início do contrato e outros tipos de serviços ou aquisição, seu meio e fim, sendo composto de elementos claros e objetivos, sem equívocos ou vícios.

Sendo que deve ser observado, tanto pela parte que contrata ou adquire um produto ou serviço, neste caso o consumidor, como da parte que fornece produtos e serviços, o fornecedor, equilibrando os interesses entre consumidores e fornecedores.

A atuação do Estado na relação entre consumidor e fornecedor é previsto no princípio da Intervenção do Estado, trazendo a necessidade na defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê em seu artigo 4º, II, e 5º, que o Estado deverá garantir aos consumidores por iniciativa direta a criação e desenvolvimento de associações representativas, garantirem no mercado serviços e produtos com padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, assim como manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, criar delegacias e varas especializadas no atendimento aos consumidores, entre outros, assim buscando sempre efetivar a garantia de que os consumidores terão amparo, por se tratar da parte mais vulnerável da relação.

Para efetivar esses direitos, temos o princípio da efetividade, buscando efetividade na aplicação das normas jurídicas integrantes do ordenamento jurídico.

Procurando sempre o respeito às leis e alcançando os seus resultados concretos, efetivando de maneira ampla os direitos básicos do consumidor, prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

É um princípio amplo que atinge a prática de abusos aplicada pelo mercado em face ao consumidor, a concorrência desleal, marcas e signos que possam trazer prejuízos ao consumidor, imputando ao fornecedor de produtos e serviços a responsabilidade solidária, desconsideração da personalidade jurídica, ou seja, tudo que for contra a efetividade aos direitos fundamentais de defesa do consumidor.

⁶ A boa-fé: é uma interpretação relacionada às cláusulas gerais que está presente nas relações contratuais e também em qualquer relação jurídica. Este princípio visa verificar a intenção e o comportamento dos agentes nas relações jurídicas.

Finalizando os princípios, destaca-se o da Harmonia das Relações de Consumo, referindo-se a harmonia entre os participantes da relação, consumidor e o fornecedor.

Esta harmonia condiz com a igualdade substancial das partes, garante a igualdade material, protegendo a harmonia e equilíbrio nos interesses, sendo considerada em conjunto com o princípio da boa-fé para efeito de obtenção no mercado de consumo, uma maior justiça.

O que torna o referido princípio mais dinâmico e interessante é o fato de estar previsto no capítulo atinente à Política Nacional das Relações de Consumo, a qual engloba todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, composto por Órgãos de defesa do Consumidor como o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e os diversos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor “PROCON⁷” estaduais e municipais. Isso significa que essas entidades devem observar, respeitar, implementar, promover e viabilizar a harmonização das relações de consumo entre consumidores e fornecedores.

Dentre todos os princípios elencados, o Princípio da Intervenção do Estado nos posicionará frente a um grande desafio, que é o de garantir aos consumidores o efetivo cumprimento e a proteção de seus direitos, pois como sabemos, o consumidor é a parte vulnerável da relação em questão. Um dos efeitos mais sensíveis da intervenção do Estado nas relações de consumo é a limitação da eficácia jurídica da declaração de vontade do consumidor, protegendo o mesmo contra cláusulas contratuais que lhe sejam prejudiciais, e abusivas, cláusulas omissas, falta de informações importantes sobre o que se compra ou contrata, sendo tutelados esses direitos por instituições públicas e órgãos administrativos de defesa do consumidor como o Ministério Público e os “PROCONS”.

2. MUDANÇAS ECONÔMICAS NO BRASIL E CONSUMO EXAGERADO

Vivemos em uma sociedade de consumo, onde as relações na aquisição de bens e serviços têm sido intensificadas nos últimos anos, principalmente nos cinco últimos anos, com a facilitação da liberação de crédito para as classes menos abastadas financeiramente, ou

⁷ PROCON: O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor é uma fundação presente em diversos estados e municípios brasileiros com personalidade jurídica de direito público. É uma entidade vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, cujo objetivo é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor.

baixa renda. Com um forte apelo midiático, o consumo aumentou e devido a isto, muitos brasileiros acabaram se endividando em nosso país.

Podemos verificar que o crédito faz com que o consumidor de baixa renda se sinta inserido socialmente, seja na aquisição de bens, que muitos não teriam condições de comprar em outro momento de nossa economia há anos atrás.

Um grande problema gerado quando o crédito foi liberado, foi o endividamento dos brasileiros que não possuem uma educação financeira adequada para lidar com o crédito fácil, pois podem acontecer muitos eventos alheios à vontade humana em um determinado momento, o qual será necessário ter recurso financeiro, como acidentes, mortes entre outros, em uma família.

Segundo uma pesquisa feita pela empresa Pulso Brasil, encomendada pelo Departamento de Pesquisas Econômicas (DEPECON), da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) e do Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (CIESP) junto ao Instituto de pesquisas Ipsus Público Affairs⁸.

O grau de endividamento⁹ das famílias no início do ano de 2017 é igual ao percebido no mesmo período do ano passado. Foram entrevistadas pessoas que compõe as classes AB (32%) e C (33%), que informaram estar endividadas como no ano passado, já da classe DE (33%), informaram não possuir dívidas neste começo de ano. (PODER 360, 2017)

Foram entrevistadas 1.200 pessoas em 72 municípios em todo Brasil, a margem de erro da pesquisa é de três (3) pontos, a pergunta feita é sobre o grau de endividamento era o mesmo no início do ano de 2016. (PODER 360, 2017)

Conforme as respostas dadas pelos entrevistados, foi finalizada a pesquisa com os seguintes resultados, em relação ao início do ano de 2016, as famílias se consideram; mais endividado 19%, igualmente endividado 31%, menos endividado 22%, não estou endividado 27%. (PODER 360, 2017)

As dívidas citadas na pesquisa são com os bancos, os quais 7% deixam de pagá-las, já 49% dos entrevistados em um primeiro momento deixam de pagar como primeira opção, conta de serviço como de água, luz e telefone. (PULSO BRASIL, 2017)

⁸ Instituto Ipsos: é a terceira maior empresa de pesquisa e de inteligência de mercado do mundo. Fundada na França em 1975, a Ipsos conta hoje com 16.000 funcionários e está presente em 87 países, incluindo o Brasil.

⁹ Endividamento: Aumento do valor ou da quantidade de dívidas de um indivíduo, de uma empresa, do governo etc.

O hiperconsumo¹⁰ nos mostra que o fato de consumir muitas vezes sem necessidade é algo em grande crescimento em nossa sociedade, em contrapartida o apelo comercial e a massificação e investimento na mídia, seja ela televisiva ou outros meios, faz com que o consumidor seja refém do consumismo exarcebado e por vezes, desnecessário.

Vemos em nosso país que não há cultura e educação para que o consumidor seja crítico e consciente, a partir do momento que o crédito é liberado com a intenção de aquecer a economia, há empresas que se quer consultam o cadastro do consumidor, para ter a garantia de que aquela dívida poderá ser paga corretamente.

3. EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

O consumo está muito ligado à educação, o que faz com que os consumidores se tornem críticos e tenham a condição de discernir sobre o que é realmente necessário consumir conscientemente para não se endividar sem necessidade.

E educação para o consumo é um dos princípios da Política Nacional de Relações de Consumo e um dos direitos fundamentais previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC)¹¹ nos artigos 4º à 6º:

Art. 4º A política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos aos seguintes princípios: IV- educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; (BRASIL,1990)

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. (BRASIL, 1990)

A Fundação PROCON, é um órgão estatal que faz parte do mecanismo de proteção ao consumidor no Brasil, possui vários programas de educação para o consumo consciente e

¹⁰ Hiperconsumo: ganância desmedida, gastar ou consumir bens, nem sempre necessários.

¹¹ Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC): é um ordenamento jurídico, um conjunto de normas que visam a proteção e defesa aos direitos do consumidor, assim como disciplinar as relações de consumo entre fornecedores e consumidores finais e as responsabilidades que tem esses fornecedores (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

orientação sobre seus direitos e deveres perante o mercado de consumo, garantindo a liberdade de escolha.

Em São Paulo, como exemplo, o PROCON possui uma gama de várias atividades e programas para a educação para consumo como palestras gratuitas para consumidores em geral, a qual também é oferecida para serem ministradas em escolas públicas, organizações não governamentais (ONG's), associações sem fins lucrativos entre outros.

O conteúdo das palestras tem como base os casos concretos vividos no dia a dia do órgão, que tem como ponto crucial levar educação e orientação de modo geral, para que os consumidores possam adquirir esta consciência do consumo correto.

São oferecidos também cursos e palestras para fornecedores neste caso têm como objetivo informar de maneira prática os direitos assegurados aos consumidores, visando à educação para o consumo e a sua harmonização nas relações.

Atendimento e palestras para estudantes, pois se trata de um mercado que cada vez mais cedo se insere ao meio do consumo, sendo assim, quanto mais cedo são orientados sobre o consumo consciente, compreenderão a importância do mesmo, abrangendo também estudantes universitários.

Para as crianças, tem atividades com teatro de fantoches e biblioteca animada, pois se trata de um mercado muito atingido pelo grande apelo midiático. Assim como para crianças, há oficinas para idosos, pois com o aumento da expectativa de vida, o idoso permanece mais tempo no mercado de consumo e se fazem produtos direcionados para este público.

Há outros projetos como Projeto para Consumir, pesquisas, publicações, orientações gerais para consumidores e fornecedores e o blog educa PROCON.

O Estado fornece meio e ferramentas para que o brasileiro tenha consciência do consumo como meio de melhora de vida e não de endividamento, pois o consumidor de boa – fé pode passar por momentos de instabilidade em sua vida.

No caso de uma doença e de desemprego, os quais trarão um desequilíbrio em sua vida financeira, onde surge o endividamento. Acabam fazendo empréstimos para cobrir o que já se deve, aí vai aumento consideravelmente sua dívida.

A liberação do crédito fácil faz com que as grandes mídias joguem no mercado uma enxurrada de informações para que o consumidor gaste de qualquer maneira, sem prever uma dívida futura, sendo assim, a educação para o consumo consciente faz muita diferença neste aspecto.

O consumidor é vulnerável e acaba consumindo por impulso, trazendo para si esse endividamento, pois o mesmo não tem condições de defesa contra os abusos da publicidade, da mídia, não refletem sobre o que esse consumido pode aferir em sua vida.

4. A CRISE ECONÔMICA BRASILEIRA E SUA RELAÇÃO COM O CONSUMO

Indicadores econômicos apontam que a crise brasileira deve piorar em 2017, mesmo com a saída da Presidenta Dilma Rousseff¹² por meio do impeachment, havia esperança de que a recessão econômica e a estagnação melhorassem o que não acontece de fato. As projeções recentes apontam uma piora em relação ao crescimento da economia, do emprego e geração de renda.

As medidas adotadas pelo Presidente Michael Temer¹³, além de não melhorar o ritmo do crescimento da economia, ainda traz em seu conjunto a alta do desemprego, aumento da pobreza e cortes de direitos.

Os números atuais demonstrados nas pesquisas realizadas indicam que a tendência da relação da economia estagnada, desemprego e a queda na geração de renda, trazem em seu bojo o aumento no grau de endividamento, pois os consumidores irão pagar somente as contas essenciais para sobrevivência.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística¹⁴(IBGE), o desemprego já atinge 12 milhões de brasileiros, ou seja, 11,8%, e o crescimento de fato só são previstos para os anos de 2019 e 2020. (IBGE, 2017)

O Produto Interno Bruto (PIB),¹⁵ já está a dois anos em queda acentuada, ele é o indicador de crescimento da economia, em 2015 foi de 3,8%, em 2016 3,5%, já para 2017 as

¹² Dilma Vana Rousseff, nascida em Belo Horizonte, 14 de dezembro de 1947, é uma economista e política brasileira, filiada no Partido dos Trabalhadores (PT) e ex-presidente do Brasil, tendo exercido o cargo de 2011 até seu afastamento por um processo de *impeachment* em 2016.

¹³ Michel Miguel Elias Temer Lulia, nascido em Tietê, 23 de setembro de 1940, é um político, advogado, professor universitário e escritor brasileiro, atual presidente da República Federativa do Brasil após a destituição da titular, Dilma Rousseff.

¹⁴ IBGE: é a sigla do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, uma organização pública responsável pelos levantamentos e gerenciamentos dos dados e estatísticas brasileiras.

¹⁵ PIB: O produto interno bruto representa a soma (em valores monetários) de todos os bens e serviços finais produzidos numa determinada região (quer sejam países, estados ou cidades), durante um período determinado (mês, trimestre, ano etc). O PIB é um dos indicadores mais utilizados na macroeconomia com o objetivo de quantificar a atividade econômica de uma região.

expectativas são de um pequeno crescimento de 0,5%, sem deixar de levar em consideração o cenário nacional e internacional, como as investigações da Operação Lava Jato e a eleição de Donald Trump à presidência dos Estados Unidos. (IBGE, 2017)

As medidas tomadas até agora pelo governo do Presidente Michael Temer, como a aprovação da Proposta de Emenda a Constituição (PEC) ¹⁶ n° 95 de 15 de dezembro de 2016, que congela os gastos públicos por 20 anos, assim como a tentativa da reforma da Previdência, além de piorar a condição de vida da população que depende de serviços públicos, não são de curto prazo, devido a isto a estagnação da economia tende a piorar.

Ainda segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o dado mais preocupante é o aumento da extrema pobreza no Brasil, muitos brasileiros dependem das rendas que tem como base o aumento do salário mínimo, outra preocupação são os cortes de programas sociais como Bolsa Família¹⁷, os quais muitos dependem para sua subsistência básica. (IBGE, 2017)

Com o advento da crise econômica que assola nossa sociedade, todos os setores da economia acabam por serem afetados, casos de desempregos, paralisação nas obras para melhoria de nosso país seja de ordem municipal, estadual e nacional, alta da inflação, retração econômica, no consumo, sendo assim, as dívidas não acabam e continuam vencendo.

Mudanças de hábitos são necessárias em tempos de crise, com o impacto no consumo, há os cortes de gastos e a busca por alternativa de rendas extras, os gastos com lazer e mudanças na lista de compra são as primeiras medidas adotadas nesse momento, alimentação fora de casa e ida às lojas e shoppings, pois assim evita a compra por impulso.

Diante da crise econômica aumenta consideravelmente os endividados, pois a tendência dos preços dos insumos básicos é subir e o consumidor tem que fazer uma escolha, ou sustenta a família ou paga suas dívidas.

O comportamento do consumidor tende a mudar, pois assim como uma empresa corta gastos e custos, o cidadão consumidor terá que fazer corte em seus gastos para que assim, tenha um equilíbrio diante da crise econômica.

¹⁶ Emenda constitucional: é uma modificação da constituição de um Estado, resultando em mudanças pontuais do texto constitucional, as quais são restritas a determinadas matérias, não podendo, apenas, ter como objeto a abolição das chamadas cláusulas pétreas.

¹⁷ O Programa Bolsa Família (PBF): é um programa de transferência de renda do Governo Federal, sob condicionalidades, instituído no Governo Lula pela Medida Provisória 132, de 20 de outubro de 2003, convertida em lei em 9 de janeiro de 2004, pela Lei Federal n. 10.836.

Nota-se que, ao longo do tempo o consumidor, com o advento da crise econômica, tem feito mais pesquisas na hora de comprar. Isso porque estão economizando para pagar as dívidas atrasadas e as despesas domésticas que tiveram aumento, como a conta de luz e de água. Ele faz as suas compras agora com mais cautela. O pragmatismo toma o lugar do impulso. Tem se atentado ao uso do cartão de crédito e aos longos parcelamentos, o que fez com que muitos brasileiros tenham se endividado nos últimos anos.

Um dos maiores vilões da crise econômica que atinge empresas e os brasileiros é a alta da inflação¹⁸, diante deste quadro os setores de crédito diminuem a oferta e criam mais restrições para o empréstimo, torna-se um círculo vicioso, onde não há crédito no mercado, os preços sobem e as dívidas deixam de ser pagas.

O Estado necessita intervir nesse momento, dando a este problema um tratamento jurídico e efetivar a política Nacional de Relações de Consumo que é prevista no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. (BRASIL, 1990)

A promoção do desenvolvimento econômico com inclusão social foram instrumentos que buscaram o fortalecimento do crédito, porém, revelou ser frágil e trouxe novos desafios e dificuldade para se administrar, recorrendo a programas que auxiliam os consumidores na busca de uma solução.

A crise econômica¹⁹ e o endividamento trás algo muito preocupante, pois, o consumidor tem sua vida pessoal afetada de várias formas, sem contar os imprevistos que podem ocorrer como doença, mortes, assim, por mais que se tenha um Código de proteção, a

¹⁸ Inflação: refere-se a um aumento no suprimento de dinheiro e a expansão monetária, o que é a causa do aumento de preços. Popularmente, a palavra *inflação* é usada como aumento de preços, a menos que um significado alternativo seja expressamente especificado. Outra distinção também se faz quando analisados os efeitos internos e externos da inflação: externamente, a inflação traduz-se mais por uma desvalorização da moeda local frente a outras, e internamente exprime-se mais no aumento do volume de dinheiro e, aumento dos preços.

¹⁹ Crise econômica: crise do capitalismo ou crise econômica - todas as nomenclaturas se referem à mesma situação: quando um país se torna incapaz de controlar fatores como a alta da inflação sem que as ações prejudiquem a produção de bens e serviços, como também a sua comercialização e também o consumo. O termo aplica-se a variadas situações em que instituições ou ativos financeiros rapidamente se desvalorizam.

conscientização crítica e educação para o consumo necessário trará mais tranquilidade nesta relação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível verificar que somente com um extenso trabalho de educação para o consumo crítico e responsável, os consumidores poderão de fato adquirir produtos e serviços que realmente venham a precisar, evitando assim, o endividamento desnecessário.

É muito preocupante a situação do consumidor em época de crise econômica, uma vez o mesmo deixa de pagar contas básicas, como água, luz e muitas vezes diminuem seu gasto com alimentos para a família, para cumprir outras obrigações, muitas vezes adquiridas sem nenhuma necessidade, sem contar os contratempos que podem ocorrer como exemplo no caso de desemprego, doença, queda na renda real, empréstimo do nome para consumo de terceiros e compras feitas sem controle.

Mesmo com leis e órgãos de proteção aos consumidores disponíveis para consultas, assistência jurídica e cursos, o mesmo ainda não amadureceu para o consumo responsável, percebe-se que falta uma educação que de fato atinja, não somente o público das classes menos abastadas, mas o consumidor em geral.

Por mais que tenhamos políticas voltadas para o público alvo em questão, podemos verificar que ao abrir o mercado de consumo em um momento de pretensão de aquecimento da economia, os mesmos acabam gastando desenfreadamente, sem vislumbrar o que pode acontecer mais a frente, quando houver uma crise, como estamos passando, ou mesmo os imprevistos.

Pergunta-se, pois, se não falta uma divulgação mais ampla na questão do consumo sem necessidade, nas escolas, associações de bairro, na sociedade em geral, pois o consumidor, assim como em outras áreas, só irá procurar seus direitos quando o mesmo já possui o problema.

Estamos enfrentando uma crise econômica em que o consumidor tem que lidar com o que de fato ele poderá adquirir, pois são em épocas de crise em que a classe menos abastada acaba sentido os efeitos de maneira negativa.

Reconhece-se que a educação financeira é de extrema importância para a construção de uma cultura que privilegie a melhor gestão do orçamento e que se deve começar desde a

infância. Como esta cultura ainda não está disseminada em nosso país, é preciso que o brasileiro aprenda a controlar suas despesas, até mesmo fazendo planilhas para controle e dando importância as suas prioridades, a fim de amenizar seus problemas financeiros.

Mesmo que a nossa sociedade esteja, historicamente, acostumada a um orçamento apertado e venha cortando gastos com bens de consumo e serviços menos básicos, a saída da inadimplência torna-se difícil, sem a devida compreensão das dívidas e o controle dos gastos, sobretudo, em períodos de escassez de oferta de crédito e de economia em recessão.

Enfim, podemos verificar que o brasileiro não possui uma educação ideal para o consumo, e esta prática deveria ser mais difundida em nossa sociedade, por mais que tenhamos leis que nos garantem esta proteção, muitos são levados pelo impulso de gastar sem prever o que pode acontecer.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. Ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 12 mar. 2017.

_____. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm> Acesso em: 15 mar. 2017.

INDICADORES econômicos apontam que a crise brasileira deve piorar em 2017. Portal Brasil de Fato, 13 jan. 2017. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2017/01/13/indicadores-economicos-apontam-que-a-crise-brasileira-deve-piorar-em-2017/>> Acesso em 02 abr. 2017.

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

PARA 31% das famílias, grau de endividamento é o mesmo do início de 2016. Portal Poder 360, 22 fev. 2017. Disponível em < <http://www.poder360.com.br/economia/para-31-das-familias-grau-de-endividamento-e-o-mesmo-do-inicio-de-2016/>> Acesso em: 02 abr. 2017.

POLÍTICA nacional das relações de consumo. Portal Educação, 25 abr. 2013. Disponível em <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/politica-nacional-das-relacoes-de-consumo/46203>> Acesso em: 02 abr. 2017.

PROCON projetos e atividade e educação para o consumo. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=331>> Acesso em: 02 abr. 2017.

SOCIEDADE precisa da aprovação do projeto que trata e previne o superendividamento. Portal Conjur, 07 dez. 2016. Disponível em <<http://www.conjur.com.br/2016-dez-07/garantias-consumo-sociedade-aprovacao-projeto-superendividamento>> Acesso em: 02 abr. 2017.