

O princípio da informação é essencial nas relações de consumo, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (CDC). No seu art. 31, determina que os fornecedores devem oferecer informações claras, transparentes, e adequadas sobre produtos e serviços:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Essa comunicação efetiva visa assegurar que os consumidores façam escolhas conscientes, alinhadas com as expectativas estabelecidas ao celebrar contratos.

O CDC enfatiza, em seus arts. 4º, inciso IV, e 6º, inciso III, a educação como uma das bases para fortalecer a relação consumidor-fornecedor. Informar corretamente sobre quantidade, características, composição, qualidade, tributos, e riscos dos produtos é um direito básico do consumidor.

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, atendidos os seguintes princípios: (...) IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) 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;

Tal proteção é visível também no art. 6º, inciso IV, que dispõe sobre propaganda enganosa:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) 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;

O acesso ao princípio da informação também se traduz no inciso XIII do art. 6º, que determina informações claras sobre preços por unidade de medida:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

A informação deve ser acessível a todos os consumidores, incluindo aqueles com deficiências. Isto significa que a apresentação de contratos e informações deve ser adaptada para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas limitações, possam compreender plenamente os termos e condições dos produtos ou serviços que estão adquirindo.