Introdução

O artigo 4º do CDC traz a chamada Política Nacional das Relaões de consumo. São nada menos do que diretrizes e princípios que nortearão o sistema de consumo, acrescido a ferramentas previstas para a efetivação desses objetivos.

Os objetivos, elencados ao longo dos incisos do referido artigo, podem ser resumidos na busca pela defesa dos interesses dos consumidores de forma substancial (ou seja, considerando a vulnerabilidade), transparência nas relações de consumo e busca pela harmonia na relação entre consumidores e fornecedores.

Como instrumentos que garantem a efetivação desses objetivos, o CDC traz os seguintes:

- Garantia de assistência jurídica integral e gratuita aos consumidores que precisarem: essa assistência será prestada pelas Defensorias Públicas.
- Previsão das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, que atuam na defesa dos interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos.
- Previsão de Delegacias especializadas para receber queixa de irregularidades envolvendo relações de consumo.
- Juizados Especiais e varas especializadas em demandas de consumo.
- Estímulo à criação e desenvolvimento de associações civis criadas com finalidade de defender os interesses dos consumidores.

Além desses objetivos, a Política Nacional das Relações de Consumo também traz princípios a serem seguidos pela legislação e também na prática das relações consumeristas. Esses princípios serão elencados e explicados abaixo. Alguns outros princípios desenvolvidos pela doutrina também foram acrescentados, a título de conhecimento.

Princípios

Princípio da Vulnerabilidade

O consumidor se encontra em uma posição de inferioridade em relação ao fornecedor. Como já explicamos, essa vulnerabilidade poderá ser técnica, jurídica, econômica ou informacional.

Princípio da Harmonização (art. 4º, III, primeira parte CDC)

Deve haver uma harmonização entre os interesses dos consumidores e dos fornecedores, com atenuação e até mesmo, se possível, eliminação dos antagonismos entre ambos, compatibilizando a proteção ao consumidor com o desenvolvimento econômico.

Princípio da Educação e da Informação

Os consumidores devem ser devidamente informados, a fim de que a decisão do ato de consumo seja a mais consciente, evitando práticas de consumo irrefletidas, a exemplo do superendividamento.

O princípio da educação preconiza tanto a educação formal, com a inserção da educação sobre consumo nas disciplinas do ensino básico, quanto informal, através dos meios de comunicação social, PROCON, promotoria do direito do consumidor ou, ainda, pela imprensa.

Princípio do Equilíbrio (art. 4º, III, segunda parte CDC)

Deve haver um equilíbrio na relação jurídica entre consumidor e fornecedor, tanto no plano material quanto no plano processual pelo CDC.

Princípio da Defesa do Consumidor pelo Estado (art. 4º, II, CDC)

O Estado deve intervir nas relações de consumo para defender os interesses dos consumidores.

Princípio da Transparência

Em todas as fases da relação de consumo deve haver transparência, mesmo após a fase contratual. É o que se dá quando o produto apresenta defeito e o fornecedor realiza o recall.

São exemplos da aplicação do Princípio da Transparência:

- **Na fase pré-contratual:** vedação à publicidade enganosa (art. 37, CDC).
- **Na fase contratual:** necessidade de dar-se conhecimento prévio ao consumidor acerca do conteúdo contratual como requisito para vinculação do dele ao conteúdo do contrato (art. 46).
- **Na fase pós-contratual:** obrigação de realizar o recall quando o fornecedor tiver conhecimento da periculosidade do produto após inserção dele no mercado (art. 10, §1º, CDC).

Princípio da Confiança

O fornecedor deve respeitar as legítimas expectativas do consumidor na relação de consumo, tanto as expectativas relacionadas ao conteúdo do contrato quanto as expectativas relacionadas ao bem de consumo.

Princípio do Combate ao Abuso (art. 4º, VI)

O fornecedor não pode desrespeitar, de forma abusiva, os direitos do consumidor. Destaca-se que se tutela a relação entre os fornecedores, combatendo, por exemplo, as práticas de concorrência desleal.

Princípio da Boa-Fé Objetiva

Deve ser observado um padrão de conduta por todos os fornecedores no mercado de consumo, com base em valores éticos, de modo a respeitar as expectativas do consumidor naquela relação jurídica.

Segundo a doutrina, a boa-fé na relação consumerista tem três funções principais:

- **Interpretativa:** quando houver cláusulas contratuais de interpretação dúbia, a interpretação deve ser orientada de modo a consagrar a boa-fé objetiva.
- **Integrativa:** a boa-fé cria deveres anexos ao contrato que devem ser respeitados, tais como o dever de cuidado (dever de adotar uma conduta protetiva, voltada à prevenção de danos ao patrimônio e à pessoa do consumidor), informação (informar ao consumidor todas as características do produto) e cooperação (as partes de uma relação jurídica de consumo devem cooperar entre si para que as obrigações sejam satisfeitas). O descumprimento dos deveres anexos representa uma violação positiva do contrato ou, ainda, um adimplemento ruim do contrato.
- **Controle do exercício de direitos subjetivos:** a atuação do fornecedor é limitada pelo princípio da boa-fé objetiva. Dessa forma, seus direitos não podem ser exercidos de modo abusivo. A nulidade das cláusulas incompatíveis com a boa-fé objetiva é um exemplo de limitação ao exercício de direito pelo fornecedor.

Princípio da Precaução

Sempre que houver risco científico crível, alguma providência deve ser adotada. Originalmente, esse princípio se aplica ao Direito Ambiental. No entanto, parte da doutrina consumerista entende que ele também é aplicável no Direito do Consumidor.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é regulamentado pelo Decreto nº 2.181 de 1997. Ele prevê a ação integrada de diversos órgãos para a defesa e proteção dos direitos do consumidor.

São órgãos que compõem o SNDC:

- Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON): é uma secretaria vinculada ao Ministério da Justiça. Dentro da SENACON atua o Departamento de Defesa dos Direitos do Consumidor (DPDC).
- PROCON: podem ser estaduais ou municipais. Exercem atendimento pessoal ao consumidor e atuam mais na resolução de demandas no âmbito administrativo.
- Ministério Público.
- Defensoria Pública.
- Delegacias de Defesa do Consumidor.
- Juizados Especiais Cíveis.
- Organizações civis de defesa do consumidor.
- Agências reguladoras: atuam dentro dos mercados regulados, onde há concessão de serviços públicos a particulares.