A Política Nacional das Relações de Consumo, fundamentada no Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece princípios e tem como objetivo harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, assegurando a proteção do consumidor e também a viabilidade econômica do mercado, atribuindo ao poder público a gestão e controle da regularidade das relações consumeristas. Neste contexto, é imperativo considerar os novos direitos básicos inseridos e os princípios que os sustentam.

Nesse sentido, vejamos a íntegra do art. 4º da Lei 8.078/1990:

> 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: II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos; VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo. IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Um ponto de destaque é a inserção dos incisos VI e VII do Art. 5º:

> Art. 5° Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: (...) VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Tais instrumentos resguardam a obrigação do estado em proteger as relações consumeristas, por meio de mecanismos legais como órgãos reguladores e prevenção ao superendividamento.

Novos Direitos Básicos do Consumidor

O art. 6º da Lei traz novos direitos básicos do consumidor, listados abaixo:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) 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. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Podemos enxergar as mudanças da seguinte forma:

Crédito Responsável e Educação Financeira: A lei ressalta a importância de práticas de crédito responsável e a necessidade de educação financeira como meio de prevenir o superendividamento. Isso implica não apenas em informar os consumidores sobre os termos de seus empréstimos, mas também em promover a conscientização sobre gestão financeira pessoal.

Prevenção e Tratamento do Superendividamento: A prevenção do superendividamento é reconhecida como um direito básico, com a implementação de políticas que visam evitar a exclusão social decorrente da inadimplência. Isso inclui a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos da situação de superendividamento.

Informação Clara e Acessível: O direito à informação clara sobre os preços e produtos é enfatizado, incluindo a necessidade de transparência em relação aos preços por unidade de medida, como por quilo ou por litro. Este direito é essencial para a tomada de decisão consciente por parte do consumidor e sua capacidade de escolha informada.

Tratamento Extrajudicial e Judicial do Superendividamento: A lei estabelece que deve haver mecanismos de tratamento extrajudicial e judicial para a proteção do consumidor superendividado, reforçando a proteção ao mínimo existencial e a dignidade do consumidor.

Tais alterações legislativas reconhecem a necessidade de adaptar a política nacional de consumo às realidades atuais. Isto se reflete na gestão de regularidade nas relações de consumo pelo poder público, garantindo a defesa dos interesses do consumidor e a melhoria de sua qualidade de vida.