

O consumidor e o direito à informação em contratos

O direito à informação adequada, clara e precisa sobre o produto colocado no mercado ou do serviço oferecido, suas características, qualidades e riscos, dentre outros, constitui direito básico e princípio fundamental do consumidor. Com isso, toda informação prestada no momento de contratação com o fornecedor, ou mesmo anterior ao início de qualquer relação, vincula o produto ou serviço a ser colocado no mercado (art. 30 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor). Aliás, a informação constitui componente necessário e essencial ao produto e ao serviço, que não podem ser oferecidos sem ela.

O direito a informação está diretamente ligado ao princípio da transparência (art. 4º, “caput”, CDC), traduzindo-se na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade prévia de conhecer os produtos e serviços gerando, outrossim, no momento de contratação, a ciência plena de seu conteúdo.

Saliente-se que a ausência de informação dos fornecedores não obriga os consumidores, caso não lhes for dada a oportunidade de tomarem conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se seus respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Assim, se o consumidor não tomar conhecimento prévio, as cláusulas contratuais estipuladas não terão qualquer validade e, ainda, as cláusulas devem ser interpretadas de forma a revelar se o consumidor não contrataria caso tivesse oportunidade de ler e, antes disso, entender previamente.

Tais normas decorrem do elemento formador do contrato, que é tipicamente de adesão (art. 54, CDC), ou seja, a grande maioria dos contratos é criada unilateralmente pela vontade e decisão do fornecedor que, obviamente, dispõe de cláusulas favoráveis aos seus interesses, caracterizando-se pela ausência total de qualquer discussão prévia sobre sua composição. Os contratos, infelizmente, são impostos ao consumidor, que devem concordar com o modelo impresso que subscreve, depois de preenchidos os espaços em branco que lhe diz respeito.

Desta forma, cláusulas abusivas que, por exemplo, estabeleçam obrigações consideradas iníquas ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, dentre outras (art. 51, CDC), são nulas de pleno direito, na medida em que, certamente, o consumidor não teve oportunidade de discutir os termos da avença.

Percebe-se, outrossim, que há abuso da boa-fé, do justo e do razoável, quando, na realidade, a harmonia e o equilíbrio das relações de consumo deveriam caminhar conjuntamente, evitando-se extremos condenáveis da iniquidade e do livre arbítrio.

O pressuposto da clareza das informações, aliado ao princípio da boa-fé objetiva, isto é, o dever das partes de agirem conforme parâmetros de honestidade e lealdade, deve ser, acima de tudo, preservado, a fim de se estabelecer o equilíbrio e harmonia das relações de consumo coadunado com o interesse de ambas as partes, sem ocasionar-lhes qualquer lesão ou ameaça de direito.

Deve-se frisar que o Código de Defesa do Consumidor preza pela conservação dos contratos, bem como que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, haja vista o

mesmo ser vulnerável e hipossuficiente diante do fornecedor, justamente visando coibir práticas ilegais e abusivas, que hoje se tornaram freqüentes no dia-a-dia do consumidor.

Sendo assim, nas relações de consumo os prejudicados têm direito à revisão dos contratos, além da modificação de cláusulas que estabeleçam obrigações contrárias aos princípios preconizados pelo CDC, devendo-se prevalecer a boa-fé, o equilíbrio e a equivalência entre as partes o que, inclusive, decorre de princípios constitucionais, como a isonomia e igualdade, contidos no art. 5º da Carta Magna.

Date Created

01/09/2002