

DIREITO COMPARADO BRASIL-CANADÁ

DIREITO DO CONSUMIDOR

ARTIGO 3

mccarthy
tetraault

PINHEIRONETO
ADVOGADOS

75
ANOS

Introdução

A garantia de uma relação de consumo, seja de bens ou serviços, justa, com direitos e deveres claramente assegurados e proteção ao elo teoricamente mais vulnerável, o consumidor, é uma preocupação do legislador tanto do Canadá quanto do Brasil. Nos dois países, regramentos específicos estabelecem as condições e proteções que devem ser dadas em cada caso.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei 8.078/90), instituído pela esfera federal em 1990, é visto como um marco de mudança nessas relações e na conscientização do consumidor para os seus direitos nas décadas que se seguiram. A lei impôs mais qualidade na fabricação de produtos, oferta de serviços e melhor atendimento das empresas a seus clientes. Em seu detalhamento estão previstos padrões de conduta, prazos e penalidades, além de uma série de esclarecimentos.

No Canadá, a proteção ao consumidor é regida pela legislação nas esferas provincial e territorial. Mesmo assim, de uma maneira geral, os direitos, condições e recursos são bastante uniformes, com apenas algumas diferenças. Entre as normas mais exigentes, as de Ontário e Quebec se destacam. E são elas que ganham maior destaque no artigo canadense desta edição do **Direito Comparado – Direito do Consumidor**.

Os textos dos escritórios Pinheiro Neto Advogados (brasileiro) e McCarthy Tétrault (canadense) trazem um panorama geral de como o tema é tratado em cada país, incluindo as diferenças, como a denominação de quem é consumidor e quem é fornecedor, e as similaridades, como o direito a um prazo de sete dias para o cancelamento de uma transação realizada pela internet.

DIREITO DO CONSUMIDOR POR ANTONIO J. M. MORELLO

DIREITO COMPARADO BRASIL - CANADÁ





Definições e Responsabilidades

Quem é consumidor e fornecedor?

O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final (artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (artigo 3º do CDC).

Quais são os direitos básicos do consumidor?

A proteção da vida, saúde e segurança; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais; a efetiva prevenção e reparação de danos e o respeito ao princípio da vulnerabilidade do consumidor (artigo 6º do CDC).

Quais são as premissas da responsabilização de fornecedores em relação aos consumidores?

Uma das premissas é a atribuição ao fornecedor da responsabilidade objetiva, ou seja, independentemente da existência de culpa (artigos 12 e 14 do CDC). A exceção a essa regra se dá em relação à responsabilização civil dos profissionais liberais, situação em que a responsabilidade se dará mediante a verificação de culpa (artigo 14, §4 do CDC). Além disso, a responsabilidade dos fornecedores é solidária, ou seja, o consumidor poderá acionar quaisquer dos componentes da cadeia de produção e comercialização, seja o comerciante, o fabricante, o distribuidor, ou todos eles conjuntamente (artigo 12 do CDC). Por exemplo, o consumidor que compra carro com defeito pode ajuizar ação contra a concessionária ou contra a montadora.

Quais são as espécies de responsabilidade dos fornecedores?

Responsabilidade pelo fato ou defeito do produto ou serviço, em casos ligados a acidentes de consumo (artigo 12 e 14 do CDC) e a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço, nos casos em que o produto/serviço impróprio para o consumo ou em desconformidade, sem causar qualquer dano na esfera física, patrimonial ou moral do consumidor (artigo 18 do CDC).

Quais são as hipóteses excludentes de responsabilidade dos fornecedores nos casos de responsabilidade pelo fato ou defeito do produto ou serviço?



São as hipóteses em que o fornecedor demonstra que não colocou o produto no mercado, ou que, embora tenha colocado, o defeito inexistente, ou a culpa exclusiva pelo acidente de consumo tenha sido do consumidor ou de terceiro (artigos 12, §3º e 14, §3º do CDC).

Quais as alternativas dadas ao consumidor nas hipóteses de vícios de produtos?

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- (I). A substituição do produto;
- (II). A restituição imediata da quantia paga e à sua escolha;
- (III). O abatimento proporcional do preço (artigo 18, §1º do CDC).

Quais são os prazos para o exercício de direitos pelos consumidores?

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 dias para produtos não duráveis, e em 90 dias para produtos duráveis (prazos decadenciais previstos no artigo 26, incisos I e II do CDC).

Ademais, prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem

do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria (artigo 27 do CDC). No comércio eletrônico e em compras feitas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o prazo de sete dias para o arrependimento (artigo 49 do CDC).

Quais são as premissas básicas do direito de informação ao consumidor em ofertas e mensagens publicitárias?

Toda informação ou publicidade veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado (artigo 30 do CDC).

A oferta deve 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 (artigo 31 do CDC).

São proibidas as publicidades enganosas e as abusivas.

A publicidade enganosa é qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre



produtos e serviços. A publicidade abusiva é a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança (artigo 37 do CDC).

Quais são as práticas abusivas previstas na legislação de defesa do consumidor brasileira?

As práticas abusivas (rol não exaustivo) são:

- (I). Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
- (II). Recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
- (III). Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
- (IV). Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social,

para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

- (V). Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
- (VI). Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
- (VII). Repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
- (VIII). Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
- (IX). Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;
- (X). Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério e;
- (XI). Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido (artigo 39 do CDC).



Fiscalização e Controle

Quais são os principais órgãos de defesa do consumidor?

São o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPDC), PROCONs estaduais e municipais e Promotoria de Defesa do Consumidor dos Ministérios Públicos Estaduais e Federal.

Quais são as principais sanções administrativas e penais ligadas às infrações aos direitos dos consumidores ?

São multa, imposição de contrapropaganda, apreensão e/ou inutilização do produto, cassação do registro junto ao órgão competente, proibição de fabricação, suspensão de fornecimento de produtos e serviços, suspensão temporária da atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou da atividade, interdição total ou parcial, de estabelecimento, obra ou atividade, intervenção administrativa (artigo 56 do CDC).

Pode-se destacar também duas sanções penais, nas hipóteses em que:

(I). O fornecedor fizer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quan-

tidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos e serviços, bem como;

(II). O fornecedor fizer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber se enganosa ou abusiva. Ambas as infrações podem gerar a imposição de penas de detenção de três meses a um ano e multa (artigos 66 e 67). ■

DIREITO DO CONSUMIDOR POR LARA NATHAN

DIREITO COMPARADO BRASIL - CANADÁ





Guia de Direito do Consumidor Canadá / Brasil

De acordo com a estrutura federal do Canadá, a proteção ao consumidor, no que se refere à venda e fornecimento de bens e serviços, está sob jurisdição provincial e territorial. Entre as dez províncias (além de Quebec) e os três territórios, há uma uniformidade geral nessa área, embora direitos e recursos particulares possam variar.

Ao responder as perguntas abaixo, nos concentramos na lei de Ontário, a província mais populosa do Canadá, que estabelece um padrão para a proteção do consumidor que, em sua maior parte, é igual ou superior a outras jurisdições canadenses. Quebec, por outro lado, a segunda região mais populosa do Canadá, tem um sistema de direito civil que muitas vezes prescreve padrões mais elevados para os fornecedores e proporciona maiores direitos e recursos aos consumidores.

Definições e Responsabilidades

Quem é considerado consumidor e fornecedor de acordo com a legislação de proteção ao consumidor?

Fora de Quebec, sujeito a uma exceção, um “consumidor” é um indivíduo

que atua exclusivamente para fins pessoais, familiares ou domésticos e, portanto, um indivíduo que adquire bens ou serviços para fins comerciais não é tratado como consumidor. A única exceção é em Saskatchewan, onde uma corporação individual ou familiar que compra produtos para fins agrícolas ou de pesca também é tratada como “consumidor”. Geralmente, um “fornecedor” é uma pessoa que trabalha na venda, locação ou comercialização de bens ou serviços ou que, de outra forma, está no negócio de fornecer bens ou serviços, incluindo um agente do fornecedor e uma pessoa que se classifica assim.

Quais são os direitos básicos do consumidor? Quais as principais proteções oferecidas em conformidade com a legislação sobre o tema?

A legislação protege os consumidores em relação a:

(A). Venda ou arrendamento de bens e fornecimento de serviços: em operações de venda de bens e fornecimento de serviços, estão implícitas certas garantias que o consumidor não pode renunciar e que não podem ser alteradas em detrimento do consumidor.

Considera-se que um vendedor ou um locador garante que os produtos são razoavelmente adequados para o propósito para o qual se destinam e são de qualidade comercial.

Considera-se que um fornecedor de serviços também garante qualida-



de razoavelmente aceitável. Um vendedor é responsável por danos por uma violação da garantia que pode ser criada para reduzir o preço a pagar. Os arrendatários de bens e os fornecedores de serviços estão sujeitos a reclamações de direito comum por danos por violação de garantia.

(B). Proteção contra representações e práticas injustas e desconsideráveis: se um fornecedor apresentar uma representação ao consumidor em relação a bens ou serviços considerados falsos, enganadores ou enganosos (por exemplo, que os bens são novos quando, de fato, foram recondicionados) ou representações consideradas inconsequentes (por exemplo, os termos da transação são excessivamente unilaterais em favor do fornecedor) e, em caso de aviso, dentro de um período específico (um ano em Ontário), a transação pode ser cancelada.

Se for bem sucedido, o consumidor será reembolsado do preço de compra após a entrega ao fornecedor dos bens sujeitos à transação. Um fornecedor também pode ser responsabilizado por danos sofridos como resultado da representação injusta ou desconsiderável.

(C). Proibição de fornecer bens e serviços não solicitados: o consumidor não é obrigado a pagar por bens ou serviços que não solicitou, o que inclui mudanças significativas no que é fornecido de forma contínua e pode ter qualquer pagamento feito ao fornecedor recuperado.

(D). Requisitos para a divulgação de certas informações em certos tipos

de acordos: estes incluem acordos formados na internet, ou pessoalmente em outro local que não o do fornecedor (denominados “acordos diretos”), ou para o fornecimento futuro de bens e serviços (denominados “contratos de desempenhos futuros”), ou celebrados por telefone e acordos para serviços como time share, telefonia celular e bens como veículos motorizados. A não inclusão das informações necessárias pode resultar no cancelamento do contrato.

(E). Um período de “resfriamento” durante o qual “acordos diretos” podem ser cancelados: acordos diretos (ver item D acima) podem ser cancelados sem qualquer motivo dentro de um período especificado depois de terem sido celebrados. Em Ontário, ele é de dez dias após o consumidor ter recebido uma cópia do acordo.

Em quais casos as responsabilidades dos fornecedores são excluídas para com produtos ou serviços defeituosos?

Se o consumidor examinou os produtos, então não há garantia implícita de que a mercadoria será de qualidade comerciável quanto a defeitos que tal exame deveria ter revelado. Isso exclui os defeitos latentes que não são evidentes de um exame razoável.

Não existe uma disposição semelhante em relação ao fornecimento de serviços, na medida em que os defeitos não serão revelados até que esses serviços sejam prestados.



Quais são os direitos oferecidos aos consumidores em relação a produtos ou serviços defeituosos?

O recurso de um consumidor consiste em reclamar danos, embora ele tenha maior probabilidade de recusar o pagamento e rejeitar a entrega se houver possibilidade de examinar os produtos antes de a entrega ser aceita. Alternativamente, um consumidor pode compensar o preço de compra alegado por violação da garantia.

Qual o prazo de prescrição para que os consumidores exerçam seus direitos?

Um pedido de indenização por violação da garantia implícita deve ser geralmente feito dentro de dois anos após a descoberta da violação.

É necessário que seja exercido um direito estatutário de recessão (por causa de uma representação injusta ou desconsiderável). Um pedido de indenização em que recessão não seja possível deve ser realizado no prazo de um ano.

Também é de um ano, a partir do pagamento, o tempo máximo para a exigência de reembolso por produtos não solicitados. É ainda de um ano o prazo para o cancelamento de um contrato de desempenho futuro que não atenda aos requisitos prescritos.

Para um contrato celebrado através da internet ou do telefone, o cancelamento pode ocorrer em até sete dias após a recepção do contrato, se o acordo não atender aos requisitos prescritos.

Que direitos os consumidores possuem para propagandas, ofertas falsas ou enganosas?

Conforme discutido acima, em conexão com representações ou práticas falsas ou enganosas, o consumidor tem o direito de cancelar o acordo e, se o cancelamento não for possível porque a devolução dos produtos não é mais prática, pode-se recuperar o valor pelo qual o pagamento feito excede o valor da mercadoria. Um consumidor também pode recuperar danos.

Quais são as práticas abusivas estabelecidas na lei canadense de proteção ao consumidor, se houver?

As práticas abusivas são geralmente referidas na legislação como práticas “desconsideráveis” e, em Ontário, incluem:

- (I). Ações que se aproveitam de pessoas vulneráveis (isto é, aqueles que, por deficiência, ignorância, analfabetismo, incapacidade de entender a linguagem de um acordo ou fatores similares, não são capazes de proteger seus interesses);



- (II). Se o preço de bens ou serviços exceder grosseiramente o preço no qual similares estavam prontamente disponíveis;
- (III). Se o consumidor não conseguir se beneficiar substancialmente do objeto do contrato;
- (IV). Se não houver uma probabilidade razoável de pagamento integral da obrigação pelo consumidor;
- (V). Se uma transação for excessivamente unilateral em favor do fornecedor;
- (VI). Se um consumidor estiver sujeito a uma pressão indevida para entrar na transação;
- (VII). Ou se os termos dela forem tão adversos ao consumidor que são desiguais.

Fiscalização e Controle

Quais são as principais agências governamentais responsáveis pela defesa do consumidor?

Cada província e território tem sua própria agência ou departamento res-

ponsável. Os reguladores nas províncias mais populosas são o Ministério do Governo e Serviços ao Consumidor, em Ontário, o Serviço Alberta, em Alberta, a Proteção ao Consumidor BC, na Colúmbia Britânica, e o Escritório de Proteção do Consumidor, em Quebec.

E as sanções administrativas e penais por violações da legislação de proteção ao consumidor?

As sanções que podem ser impostas aos fornecedores variam de acordo com a província ou território e/ou o tipo de infração.

Elas incluem multas que podem ser cobradas contra o fornecedor e, em alguns casos, contra diretores, representantes e gestores que foram cúmplices na comissão da infração.

Certos reguladores também têm o direito de buscar ações de execução por meio de processos civis, o que poderia incluir injunções para proibir novas violações e processos para buscar restituição, remediação ou danos em nome dos consumidores. ■

PINHEIRONETO
ADVOGADOS

**mccarthy
tetrault**



PINHEIRO NETO ADVOGADOS

Antonio J. M. Morello

Rua Hungria, 1100
01455-906 - São Paulo - Brasil
Tel: 55 11 3247 8610
Site: www.pinheironeto.com.br

MCCARTHY TRÉTAULT LLP

Lara Nathan

Suite 5300, TD Bank Tower
Box 48, 66 Wellington Street West
Toronto ON M5K 1E6
Tel: 416-362-1812
Fax: 416-868-0673
Toll-Free: 1-877-244-7711
Site: www.mccarthy.ca

CÂMARA DE COMÉRCIO BRASIL-CANADÁ

Rua do Rócio, 220 cj 121, 12º andar
04552-000 • São Paulo • SP • Brasil
Tel: +55 11 4058 0400
Site: www.ccbc.org.br

BRAZIL-CANADA CHAMBER OF COMMERCE (BCCC)

401 Bay Street, Suite 1600
M5H 2Y4 • Toronto, ON • Canada
Tel: +1 416 646 6770
Site: www.brazcanchamber.org

DIREITO COMPARADO BRASIL-CANADÁ

Realização: Comissão de Assuntos Jurídicos da CCBC (CAJ-CCBC)

Coordenação e Edição: Cangerana Comunicação

Jornalista responsável: Estela Cangerana (MTb 28.180)

Tradução: Cerdán Traduções e Interpretações - Dra. Eloisa Cerdán

Direção de Arte: Graziela Raucci

Assistente de Arte: Sabine W. Segall