

Informações ao consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante o direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo (Art. 6º). Dispõe também que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, 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 (Art. 31). Referido dispositivo vinha sendo alvo de acalorados debates no âmbito jurídico, dada a sua “abertura” dificultadora de avaliação do que poderia ser entendido com “informação clara, precisa”, etc.

A discussão arrefeceu após o advento da Lei 10.962/04, que tratou da oferta e afixação dos preços de produtos e serviços para o consumidor, pondo verdadeira pá-de-cal à questão relativa à necessidade, sim, de informação dos preços dos produtos mesmos nos casos em que estes apresentem código de barras.

Em setembro passado o Presidente da República, via Dec. 5.903/06, regulamentou a Lei 10.962/04 e as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços previstos no CDC. Este decreto traz importantes dispositivos que consolidam o direito do consumidor à informação ao preço dos produtos e serviços, dentre os quais nomeamos apenas alguns, de modo a que o leitor consumidor possa ter ciência de seus direitos e melhor exerça a sua cidadania. Informação “correta” é a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro. Nesta mesma direção é a definição legal de “informação clara”, a qual permite ao consumidor entender de imediato e facilmente qual o preço do produto, dispensando a necessidade de interpretação ou realização de cálculos. Portanto, se há desconto percentual para pagamento à vista, a oferta deverá conter o preço à prazo e o preço com o desconto proposto. Se existe a prática de preços diferenciados para pagamentos com cartão de crédito a mesma deverá ser previamente informada. Esta oferta deverá, ainda, ser “precisa”: é aquela que seja exata e definida, que visualmente possa ser ligada ao produto ofertado sem qualquer tipo de embaraço físico ou visual. O decreto descreve o que deverá ser entendido como “informação ostensiva”: é aquela de fácil percepção pelo consumidor, dispensando qualquer esforço do consumidor na sua assimilação. Portanto, não deve mais ser necessário ao consumidor entrar nas lojas para se ver informado sobre os preços dos produtos que estão expostos em vitrines, por exemplo, já que tais informações devem ser suficientes a ele no que diz respeito ao preço e à forma de pagamento.

A leitura daquilo que legalmente se definiu como “claro”, “preciso”, “ostensivo” e “visível”, muito embora uma leitura preliminar até possibilite uma sobreposição de significados, restará consolidada pelas interpretações que o Judiciário vier a lhes emprestar, deixando assentado que não se tratam de sinônimos, porquanto o legislador não costuma, pelo menos em tese, utilizar palavras em vão. Cabe destacar, também, que ofensas ao direito de informação do consumidor ensejam sanções de natureza administrativa a serem impostas pelo Procon, nos termos do Dec. 2181/97.