Trench Rossi Watanabe.

Tendências do Direito do Consumidor para 2023

A equipe de advogados especialistas do time de Direito do Consumidor, de Trench Rossi Watanabe, preparou um resumo sobre as principais destaques do último ano dentro do setor, além das tendências para 2023.

1 Legislativo

2 Judiciário

3 Órgãos de Defesa do Consumidor

4 Superendividamento

5 Inteligência Artificial

6 Violações e multas

7 Telemarketing Ativo Abusivo

8 Publicidade e ESG

Trench Rossi Watanabe.

Legislativo

No último ano, o legislativo avançou em diversos tópicos dentro do Direito do Consumidor. Além de ter sido instituído o **Código Estadual de Procedimentos Fiscalizatórios e Sancionatórios do PROCON/SP (Portaria Normativa 229/2022)**, que trouxe novas regras e atualizações importantes para os processos sancionatórios da autoridade, tivemos também a publicação do novo **Decreto do SAC** (Decreto nº 11.034 de 2022) que atualizou as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Os projetos de lei também tiveram papel importante durante o último ano, com destaque para o **PL 1954/2022**, que busca instituir a obrigação de indenização extrapatrimonial pela perda de tempo do consumidor em situações que configuram desvio produtivo do consumidor. Em 2023, a SENACON também publicou a **Nota Técnica nº 06/2023**, que estabelece diretrizes relacionadas à proteção aos direitos assegurados no Código de Defesa do Consumidor especificamente voltados às **mulheres consumidoras** em comemoração ao dia internacional da mulher.

Trench Rossi Watanabe.

Judiciário

Tratando-se de decisões do Poder Judiciário na esfera consumerista, destacamos a atuação do STJ. Nesse ano, o Tribunal entendeu que a **responsabilização de plataformas de marketplace** devem levar em conta o papel de intermediação ou aproximação da plataforma (REsp 1.836.349/SP) Além disso, o STJ manifestou-se no sentido de que o **rol de serviços da ANS seria taxativo e não exemplificativo** (EREsp 1.886.929/SP e EREsp 1.889.704/SP). Tendo em vista que a decisão não era vinculante, os Tribunais continuaram por decidir a cobertura de determinados serviços fora do rol, em casos extraordinários. Também tivemos decisões importantes sobre o Direito do Consumidor à **restituição da quantia paga por produto com vício de qualidade**: o STJ se posicionou no sentido de que o reembolso deve ser calculado do momento da compra, sendo devidamente atualizado, sem nenhum abatimento a título de desvalorização pelo seu tempo de uso (REsp 2.000.701/PR), além de determinar que **a figura do consumidor por equiparação (bystander) não se aplica às hipóteses de vício do produto ou do serviço** (REsp 1.967.728/SP). Também vale destacar que a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo também aprovou **seis novos enunciados** no último ano para pacificar questões relevantes julgadas pela corte, inclusive nos casos de **fraudes envolvendo instituições financeiras**, como golpe do boleto falso, do motoboy e por meio do PIX, determinando que a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, no mesmo sentido das Súmulas 297 e 479 e da tese de tema repetitivo 466 do STJ.

Trench Rossi Watanabe.

Órgãos de Defesa do Consumidor

Em 2023, com a entrada de um novo governo, tivemos **novos ocupantes para os cargos da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)**, que será gerida pelo advogado Wadih Damous. A autoridade federal de defesa do consumidor adotará como prioridade as pautas do **superendividamento, a acessibilidade e o combate à desinformação** de consumidores. Além disso, o PROCON/SP, que também conta com uma **nova gestão** comandada pelo engenheiro eletrônico Wilton Ruas da Silva, ex-vice presidente da ABINEE, também seguirá no mesmo caminho, cuja Agenda Institucional de Trabalhos, publicada no início de 2023, indica que o foco da autoridade esse ano estará nos temas de **resolução de não entrega e demora na entrega de produtos e serviços**, além do **direito à informação**.

Trench Rossi Watanabe.

Superendividamento

Definido pela Lei nº 14.871/2021 como a situação em que o consumidor de boa-fé assume sua impossibilidade de arcar com todas as dívidas que contraiu, sem comprometer o mínimo para sua sobrevivência, o tema foi trazido à tona novamente no último ano com as novas disposições do **Decreto nº 11.150/2022**. Nesse, fora determinado que a pessoa superendividada deve ter um determinado percentual de seu salário preservado quando estiver negociando o pagamento de débitos com os bancos, a fim de que ela possa exercer seus direitos e garantias constitucionais, denominado "**mínimo existencial**" e quantificado em 25% do salário mínimo, sendo, então, R$ 303,00 em 2023. Já existe uma movimentação de associações de defesa do consumidor no sentido de pedir a **revisão desse decreto**, inclusive com o ajuizamento de duas Arguições de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPFs nº 1.005 e 1.006). Vale ressaltar que a SENACON inclusive obteve **disponibilização de verba pública para o tema**, o que deve resultar na instituição de núcleos de negociação e conciliação de dívidas para essa população caracterizada como superendividada.

4

Trench Rossi Watanabe.

Inteligência Artificial

No ano de 2022, a **inteligência artificial** também foi tema de amplo destaque e que tende cada vez mais ganhar espaço nos setores empresariais e regulamentação, inclusive no âmbito das relações de consumo. **O anteprojeto sobre o Marco Legal da Inteligência Artificial** no Brasil trouxe grandes discussões e ainda é pauta de debates no Senado Federal e comissões especializadas. Discute-se, sobretudo, as formas de implementação e uso responsável de sistemas de inteligência artificial, assim como a responsabilidade civil pelos riscos oriundos do uso destes sistemas. Em especial, ao considerar a possibilidade de responsabilidade pelos danos produzidos por fornecedores de produtos e serviços que se utilizem de sistemas de inteligência artificial. O tema novamente deverá ser destaque em 2023, haja vista a **necessidade de regulamentação segura e eficaz** do uso da inteligência artificial, de modo a possibilitar sistemas compatíveis com a defesa de direitos fundamentais e a proteção do consumidor, de um lado, e as novas demandas do setor empresarial, alinhadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, de outro.

5

Trench Rossi Watanabe.

Violações e multas

A Agenda Institucional de Trabalhos do PROCOSP publicada no início de 2023, que estabeleceu temas de prioridade para objeto de trabalho das diretorias adjuntas do PROCON, traz também informações sobre o foco em resolução de não entrega e demora na entrega de produtos e serviços, mas também indicando que **o artigo 31 do CDC, que trata do direito à informação, foi o principal dispositivo violado no ano de 2022**, com exatos 2.992 (dois mil novecentos e noventa e dois) registros de multas aplicadas. Neste sentido, considerando falhas na exposição clara e precisa de informações ao consumidor, o assunto deverá ser destaque por parte do PROCON no ano de 2023, de forma a ensejar maior número de denúncias, fiscalizações e multas em razão de vícios sobre o preço ou dados corretos do produto ou serviço ofertado. Dentro dessa matéria, em 2022, destacamos as multas aplicadas pela cobrança ao consumidor de sacolas que continham logo do fornecedor, preços em moedas internacionais nas etiquetas de produtos, além da falha de disponibilização de informações claras e precisas ao consumidor em embalagens de produtos de supermercados e farmácias.

Trench Rossi Watanabe

Telemarketing Ativo Abusivo

No último ano, o tema do **telemarketing ativo** tem sido muito debatido dentro do escopo do Direito do Consumidor, especialmente sob a perspectiva da abusividade. O Ato nº 10.413/2021 da ANATEL, que criou o **prefixo 0303** a ser adotado pelas empresas de telemarketing ativo para identificar chamadas, entrou em vigor em 2022. Poucos meses depois, a SENACON, por meio do **Despacho nº 25/2022** - que ainda está em debate judicial - decretou medida cautelar determinando a suspensão da prática do telemarketing ativo no Brasil, com a suspensão das atividades de mais de 180 empresas de telemarketing no país. Não bastasse, a ANATEL está realizando a implementação do **código 0304** para identificar chamadas telefônicas de cobrança, ato que passará por consulta pública previamente a oficialização da medida.

Trench Rossi Watanabe

Publicidade e ESG

A responsabilidade dos fornecedores para implementação cada vez maior de **práticas de responsabilidade ambiental, social e de governança** também é tema que ganhou grande destaque em 2022 e tende a crescer em 2023. As expectativas dos consumidores atuais envolvem cada vez mais a observância de aspectos de sustentabilidade, inclusão e transparência por parte dos fornecedores. Daí porque o maior enfoque por parte do fornecedor em práticas que visem possibilitar o rastreamento e transparência das etapas da cadeia produtiva, a responsabilidade na fabricação de produtos e outros tópicos dentro do mundo ESG. Assim, a maior fiscalização sobre a implementação de medidas ESG pelos fornecedores é ponto de destaque para 2023. Os fornecedores devem considerar a necessidade de efetivo desenvolvimento e adoção de práticas ESG de forma efetiva e transparente, de modo a se evitar o reconhecimento de práticas de ***Greenwashing, Rainbow-Washing, Bluewashing, SDG-Washing***, entre outras. Neste aspecto, o ano de 2023 tende a dar visibilidade para as discussões e **maior atenção na fiscalização** sobre indicação de produtos ditos "sustentáveis", a ausência de efetivas práticas de abordagens inclusivas nas atividades de empresa, a adoção de práticas em descompasso com um ambiente laboral seguro e de qualidade aos empregados, assim como uso de **propagandas imprecisas ou tendenciosas** para demonstrar compliance com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Trench Rossi Watanabe.

Contatos

Renata Amaral
Sócia - M. Ambiente, Consum. E Sustentabilidade
renata.amaral@trenchrossi.com

Alexandre Jabra
Associado - M. Ambiente, Consum. E Sustentabilidade
alexandre.jabra@trenchrossi.com

Beatriz Spalding
Associada - M. Ambiente, Consum. E Sustentabilidade
beatriz.spalding@trenchrossi.com

Trench Rossi Watanabe.

São Paulo
Rio de Janeiro
Brasília
Porto Alegre

Aponte a câmera do seu telefone mais próximo do QR Code e acesse os nossos canais digitais

move