

TENDÊNCIAS DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Tendências para 2024 a partir de experiências com autoridades de defesa do consumidor



01

Consumo Consciente

Fornecimento de informações claras, precisas e completas em *sites*, embalagens de produtos e outros meios de divulgação para viabilizar a **decisão de consumo consciente** e evitar o superendividamento, por exemplo, quando não há a divulgação total do valor da compra à vista e a prazo, no caso de juros.

02

Direito à Informação e Publicidade

Diferenciação de embalagens de produtos que possam eventualmente se assemelhar e **gerar confusão aos consumidores** no momento da aquisição. Ponderação de quais informações podem ser inseridas na embalagem externa ou em manuais dentro do produto, inclusive por meio de QR Code.

03

Proteção Contra Fraudes

Importância da comprovação de medidas adotadas pelos fornecedores para proteger os consumidores em casos de fraudes envolvendo instituições financeiras, pagamentos por aproximação, vazamento de dados ou cupons de promoção que não funcionaram devidamente.

04

Informação sobre Repasse de Custos

Ponderação de quais custos podem
efetivamente ser repassados aos consumidores
no âmbito da garantia contratual, desde que
previamente informados e discriminados,
como no caso do frete.

05

Tropicalização de Websites

Importância da tropicalização de websites relacionados a e-commerce para **cumprir com os requisitos específicos da legislação brasileira**, especialmente idioma, cláusulas abusivas, eleição de foro e lei aplicável.

06

Comunicação com Consumidores Vulneráveis

Determinação de alteração de modelo operacional dos fornecedores para buscar maior transparência, clareza e diálogo com os consumidores mais vulneráveis, como idosos, endividados, turistas, crianças e adolescentes.

07

Transparência em Campanhas de Recall

Implementação e encerramento de
campanhas de recall, levando em
consideração as **especificidades do produto**
envolvido, público afetado, rastreabilidade
do produto, tempo de vida útil e outros
critérios distintivos.

08

Acessibilidade no Telemarketing

Importância da demonstração dos requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência e **ausência da prática de telemarketing ativo abusivo.**

09

Revisão de Regulamentos de Promoções

Importância da revisão de regulamentos de promoções para **cumprir com os requisitos específicos da legislação brasileira**, evitando práticas tidas como **abusivas** pelas autoridades.