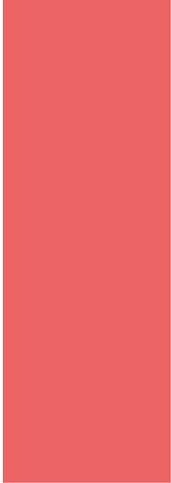




**Tozzini  
Freire.**  
ADVOGADOS

**BOLETIM  
DIREITO DO  
CONSUMIDOR.**

Setembro | 2023



# Sumário

01

03

---

02

04

---

03

06

---

04

08

---

## **Edição Especial – 33 Anos do Código de Defesa do Consumidor**

O Código de Defesa do Consumidor completa hoje 33 anos desde a sua publicação. Para celebrar essa data especial, nosso Boletim de Direito do Consumidor convida você para, em uma viagem no tempo, recordar importantes marcos históricos dos principais temas hoje em debate na seara consumerista.

# Comércio eletrônico.

---



O Código de Defesa do Consumidor foi editado em 11 de setembro de 1990. Naquele mesmo ano, foi realizada no Brasil a primeira ligação originada de um aparelho celular.

De lá para cá, o celular se popularizou de tal forma a se tornar um bem de consumo essencial e ultrapassar a marca dos 250 milhões de equipamentos em circulação.

Os serviços móveis prestados a partir do aparelho celular também se difundiram com rapidez e elevada magnitude.

Hoje, ele é o principal meio de acesso da população à internet e é o dispositivo mais utilizado para realização de compras online.

No mês de agosto de 2023, uma pesquisa inédita conduzida pela Octadesk apontou que 62% dos consumidores inseridos no comércio eletrônico realizam de duas a cinco compras em ambiente online por mês. A pesquisa também indica que 58% dos consumidores efetuaram mais transações pela internet do que em estabelecimentos físicos.

Atualmente, um dos principais pontos de atenção relacionados ao setor de comércio eletrônico se refere ao combate a fraudes.

Levantamento recente da ClearSale aponta que, no primeiro semestre de 2023, cerca de 2 milhões de tentativas de fraudes foram identificadas no ambiente de transações eletrônicas, número que, apesar de elevado, corresponde a menos de 50% dos registros identificados no mesmo período do ano de 2022.

Discussões sobre a regulamentação do comércio eletrônico e sobre o regime de responsabilidade decorrente das fraudes ocorridas em ambiente virtual são temas que, antes inimagináveis no contexto de edição do Código de Defesa do Consumidor, hoje ocupam o centro dos debates consumeristas.

# Meios de pagamento.

---

# 02

Ainda em 1990, quando da edição do Código de Defesa do Consumidor, a moeda corrente no Brasil era o Cruzeiro. Apenas em 1994, o Real foi adotado como moeda nacional.

Ao longo dessas últimas três décadas, muitas foram as iniciativas assumidas no âmbito da saúde financeira do consumidor.

Até os anos 2000, os meios físicos de pagamento eram os mais comuns nas transações realizadas. O cheque, instrumento hoje em desuso, foi objeto de diversas polêmicas judiciais, envolvendo sobretudo questões sobre as condições para seu endosso, a legalidade da emissão de cheque pré-datado e problemas envolvendo o extravio do documento.

Posteriormente, os cartões tomaram o lugar dos cheques e novas polêmicas referentes a esse meio de pagamento surgiram.

O Superior Tribunal de Justiça enfrentou paradigmáticas discussões a esse respeito. Nesse sentido, sobrevieram decisões que até hoje pautam o setor, como aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias, a limitação do percentual de juros, condições para reparação do consumidor por inclusão de seu nome nos cadastros de restrição do crédito e a ilegalidade da emissão de cartões não solicitados pelos consumidores.

Na atualidade, o tema mais assente no âmbito da saúde financeira do consumidor é o superendividamento.

Segundo Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) datada de junho de 2023, o número de pessoas endividadas cresceu para 78,5%, com 18,5% dos entrevistados se declarando “muito endividados”, maior percentual já registrado na série histórica, que iniciou em 2010.

Em 2021, a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181) alterou o Código de Defesa do Consumidor e estipulou novas regras para a oferta e contratação de crédito, bem como para a repactuação das dívidas.

Dois anos após a edição da Lei, grupos de trabalho do Poder Judiciário, Conselho Nacional de Justiça, SENACON, PROCONs e FEBRABAN ainda trabalham para criação de ferramentas e núcleos específicos para tratamento do superendividamento.

Também com esse foco, o Governo Federal lançou recentemente o Programa Desenrola, uma iniciativa multisetorial para facilitar a renegociação de dívidas de consumo dos mercados de varejo e bancário.

Segundo os dados oficiais da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABRAN), divulgados no último mês, mais de R\$ 8 bilhões em dívidas bancárias foram renegociados por meio do Programa.



# 03

## Princípios norteadores e informadores.

---

Por óbvio, algumas das realidades hoje existentes eram impensáveis para o legislador quando da edição do Código de Defesa do Consumidor.

Ferramentas de inteligência artificial, transações digitais e economia compartilhada são apenas alguns dos exemplos de situações que não foram contempladas diretamente na criação da norma, cujos ditames gerais são, no entanto, adaptáveis a essas novas realidades.

O Código de Defesa do Consumidor conjuga uma série de princípios norteadores e informadores da relação consumerista, os quais são passíveis de guiar não apenas as mais tradicionais situações, como também as mais inovadoras e modernas.

Mas não é só: mesmo as disposições expressas contidas no Código de Defesa do Consumidor precisaram ter seu alcance ajustado ao longo do tempo, à luz das modificações sociais surgidas.

É o caso, por exemplo, do direito de arrependimento, prerrogativa legal conferida ao consumidor para efetuar a devolução de produto que tenha contratado de forma remota.

O que motivou a criação da norma, à época da edição do Código de Defesa do Consumidor, foi a crescente onda de contratações feitas pelo telefone, nas quais o consumidor não tinha contato com o produto.

Hoje, o volume expressivo de vendas realizadas em ambiente virtual potencializou os debates acerca do direito de arrependimento e, em muitos casos, lhe conferiu novos contornos.

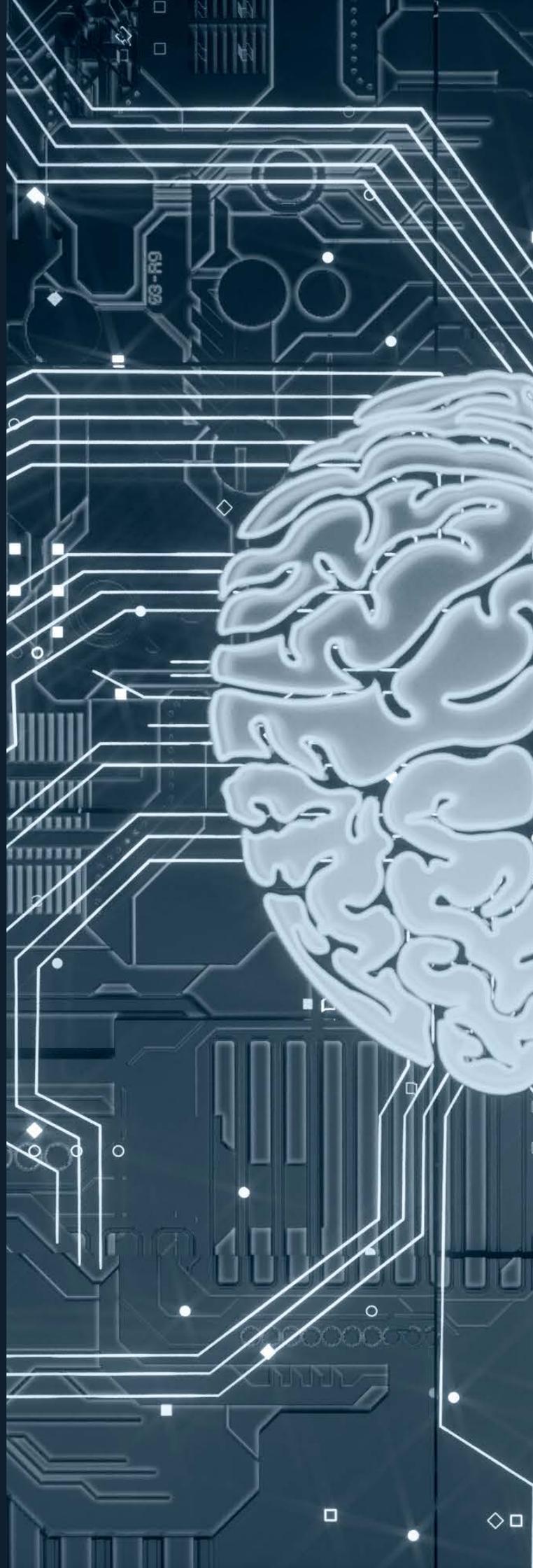
Discussões hoje pendentes perante o Poder Judiciário questionam a aplicação do direito de arrependimento a contratações feitas por aplicativos de mensagens e a transações realizadas com apoio de realidade virtual – como o metaverso –, o que permite maior contato do consumidor com o produto antes da compra.

Princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, ainda que não expressos na lei de forma clara, também ganharam força na sociedade atual.

A ideia de não discriminação e de tratamento isonômico entre os consumidores são balizas inquestionáveis que já guiavam o Código de Defesa do Consumidor quando de sua criação.

Tais princípios hoje se encontram mais vocais e evidentes, sobretudo com a adoção de ações afirmativas para garantia e impulsionamento do consumo inclusivo e sem discriminações.

Iniciativas de diversos órgãos de defesa do consumidor e de expressivo número de empresas têm promovido maior acessibilidade ao consumidor com deficiência das mais variadas naturezas e combatido o preconceito na esfera do consumo, seja ele decorrente de questões de raça, de gênero, de idade ou de orientação sexual.



# 021

## **Contínua e constante inovação formadores.**

O Brasil de 1990 certamente não é mais o mesmo, assim como o Direito do Consumidor também se transformou ao longo do tempo até o momento presente. Novas realidades exigem novas formas de pensar e de usar as ferramentas entregues pelo ordenamento jurídico, sejam elas recentes ou datadas de mais de três décadas.

Nessa trajetória de 33 anos do Código de Defesa do Consumidor, passado, presente e futuro se unem para comprovar que o segredo da evolução é a contínua e constante inovação, combustível que – ontem, hoje e sempre – também impulsiona nossa jornada em TozziniFreire Advogados.





Este boletim é um informativo da  
área de Direito do Consumidor de  
TozziniFreire Advogados.

**SÓCIOS RESPONSÁVEIS  
PELO BOLETIM:**

Patrícia Helena Martins

Luiz Virgílio Manente

Bruna Borghi Tomé

Gabriela Wink

Luciana Bazan Martins Bisetti

Vinícius Berni

**Mais informações em:**

[tozzinifreire.com.br](http://tozzinifreire.com.br)

**Tozzini  
Freire.**  
ADVOGADOS