

Código do Consumidor faz 18 anos com 500 entidades para defendê-lo

Se de um lado, a Constituição de 1988 trouxe maior efetividade aos direitos fundamentais das pessoas, do outro, o Código de Defesa do Consumidor, que comemora nesta quarta-feira o seu 18º aniversário, resgatou o exercício da cidadania dos consumidores e trouxe mudanças significativas para o mercado de consumo. Até então, os direitos dos consumidores não tinham legislação específica e eram tutelados por outras legislações.

A Lei 8.078, sancionada no dia 11 de setembro de 1990, foi criada para equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor – o que permitiu o surgimento de diversas associações como os Procons, Idecs, ONGs, secretarias municipais e estaduais, além de um Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor federal. Tudo isso para amparar o cidadão-consumidor. Há estimativa de que 500 entidades desse tipo atuam em todo o país.

A chegada do Código também fez com que escritórios de advocacia se especializassem para atender a nova demanda. É o caso do Fragata e Antunes Advogados, escritório especializado em consumo. Atualmente, atua em aproximadamente 80 mil causas. Só em 2007, patrocinou 104 mil casos, com 90 mil audiências feitas. Já em 2008, atingiu a marca de 140 mil causas defendidas apenas na área consumerista.

Enquanto isso, o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) registrou um total de 19.379 atendimentos: coletivos, individuais e consultas sobre processos judiciais. Essas consultas foram feitas por e-mail, telefone, fax e, também, por orientação pessoal. Pelo nono ano consecutivo, de acordo com ranking divulgado pelo instituto, as empresas de plano de saúde foram as mais reclamadas. De acordo com dados do Idec, o setor motivou 21,8% dos 5.692 problemas de consumo reportados à entidade em 2008.

Em segundo lugar, ficou o setor de telefonia com 20,5% das reclamações. Em terceiro, também com falhas na prestação de serviços, ficou o setor financeiro — com 17,5%. Os dados foram publicados na segunda-feira (9/3).

De acordo com o sócio do escritório Fragata e Antunes, o advogado Antonio Fragata Junior, a divulgação desses dados só é possível por conta da atuação dos órgãos de defesa dos consumidores. “Estes órgãos, geridos pelo estado, empregam milhares de pessoas e cuidam de defender milhões de brasileiros que reclamam seus direitos assegurados no CDC”, destacou.

Por esse motivo, dentre outros, o especialista diz que há motivos de sobra para comemorar a maioria do Código. Ele diz que um deles é a popularidade da lei, que caiu nas graças do povo. O especialista aponta que é a lei mais abrangente depois da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), criada em 1943.

“Em 18 anos, tivemos alterações na vida econômica do país com a grande ampliação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) por parte das empresas. Muitos desses serviços acabaram por evoluir e surgiu uma verdadeira indústria: o call center”, afirma. Fragata diz que se trata de uma indústria que empregou 850 mil pessoas (dados de dezembro de 2008) e que faturou R\$ 5,5 bilhões ano

passado; números que vão pular para R\$ 6 bilhões no final do ano de faturamento e chegar perto de 1 milhão de pessoas empregadas no setor em dezembro próximo. “Antes do Código, isso praticamente não existia”, afirma Fragata Jr.

Ele afirma, ainda, que a chegada do celular depois do Código e da portabilidade numérica também garantem que usuários de 152 milhões de números de telefones fixos e móveis tenham onde reclamar e que possam agora escolher que operadora querem para contratar os serviços.

Nem tudo é perfeito

De acordo com o especialista, num passado não muito distante, esses órgãos de defesa do consumidor não tinham uma visão da complexidade das causas e atuavam de maneira rasa, com insegurança. Para ele, hoje já existe a possibilidade de se conversar de igual para igual.

Ele destaca, contudo, que de tempos em tempos aparecem pessoas questionando decisões praticamente pacificadas pelo Superior Tribunal de Justiça como taxa Selic e pontos adicionais de TV por assinatura. Segundo o advogado, os juízes e Juizados deveriam olhar com mais cuidado as decisões do STJ para que, na hora de contrariar um entendimento, usem um bom fundamento. “O Direito é dinâmico. Tem de ser relido, reinterpretado, mas não questões que já foram debatidas e pacificadas”.

Nesse sentido, o advogado Alberto Rollo, também especialista no assunto, concorda com Fragata. Ele diz que os Juizados Especiais, que são os que recebem o maior número de processos em virtude do pequeno valor financeiro em discussão, devem funcionar melhor.

Date Created

11/03/2009