



## Código do Consumidor completa 19 anos com necessidade de ajustes

O Código de Defesa do Consumidor completa 19 anos nesta sexta-feira (11/9) e, apesar dos avanços conquistados nos últimos anos, ainda há pontos nos quais são necessários ajustes, na opinião de Laura Mendes, coordenadora geral de Supervisão e Controle do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça. A informação é da *Agência Brasil*.

A regulamentação setorial está entre as falhas do Código, segundo Laura Mendes. Ela citou ainda outros setores cuja regulamentação seria importante como os serviços públicos de saneamento, de energia elétrica, o setor de telefonia, crédito e serviços de transporte. Laura disse que o setor que mais recebe reclamações dos consumidores ainda é o setor de telecomunicações, em especial, o de telefonia. Segundo a coordenadora, tanto as operadoras, como as fabricantes de aparelhos ainda não cumprem as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar disso, ela informou que os consumidores conquistaram uma vitória esse ano quando foi ajuizada uma ação contra duas grandes empresas de telefonia. A ação pede que cada uma das empresas seja condenada ao pagamento de R\$ 300 milhões por descumprimento às regras da Lei do Call Center. (Clique [aqui](#) para ler mais)

Ao contrário do setor de telecomunicações, Laura destacou que o setor bancário vem dando bom exemplo de respeito aos direitos do consumidor. “[Esse setor dá uma] mostra importante de como respeitar o consumidor. Se um setor se organiza, ele não está esperando apenas a punição do Estado, ele se adianta, se auto regula e faz suas próprias normas”, disse.

Apesar da necessidade de mudanças sobre algumas questões, Laura disse que um dos maiores avanços obtidos pelo Código foi criar nos consumidores a consciência de que eles têm direitos ao adquirir qualquer produto. “A cada dia ele registra mais reclamações no Procon, ele demanda outros órgãos de defesa do consumidor, ele vai até as agências reguladoras. Ele tem a consciência de exigir uma reparação sobre o dano que sofreu”, disse

Para o juiz Carlos Abrão, doutor em Direito Comercial pela USP e convocado no TJ paulista, o CDC “representa um marco histórico para o país e demonstra que se as relações hoje são menos traumáticas, tudo se deve ao rigor da relação consumerista com a transparência e informações claras sobre determinado produto”. Segundo ele, a partir do Código, o consumidor passou a ter uma nova visão e começou a se precaver de todo o mecanismo de venda casada e produto com dados não relevantes. Abrão acredita ser fundamental uma renovação completa da fiscalização, pois diversos produtos mudam o peso e a quantidade, mas não são punidos.

### Date Created

11/09/2009