Direitos do consumidor: os desafios no aniversário de 21 anos do CDC

A massificação das relações individuais, fenômeno pós Revolução Industrial, catalisou transformações relevantes nas relações jurídicas. A partir de uma concepção voltada à proteção da coletividade, que se via impotente diante das grandes corporações e de um sistema jurídico voltado às relações intersubjetivas, diversos institutos jurídicos foram sendo revisitados e adaptados às características e reclamos dessa coletividade, frutos da realidade das relações econômicas.

No final do século XIX e durante o século XX, nações desenvolvidas reestruturaram institutos de direito material (contratos de adesão e regras de sua interpretação, revisão e interpretação de contratos, *standard* de abusividade, responsabilidade civil — fato e vício de serviço —, práticas comerciais) e também de direito processual (ônus da prova e sua inversão, presunção de veracidade em favor do hipossuficiente, ações coletivas e alterações dos efeitos da coisa julgada). Isso ocorreu em diversos países (EUA, Canadá, Inglaterra, França, Portugal, Espanha, Alemanha).

No Brasil, essas transformações foram introduzidas, de forma codificada, por meio da Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor), promulgada em 11 de novembro de 1990 e com vigência a partir de 11 de março de 1991.

Nesses 21 anos de aplicação do CDC podemos constatar a melhoria da estrutura pública de defesa do consumidor (fortalecimento do DPDC, com a criação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, funcionamento do Sindec e efetiva coordenação dos Procon’s). O Poder Judiciário ofereceu respostas rápidas e efetivas aos reclamos dos consumidores: liminares para evitar danos e perecimento de direitos (a título de exemplo, podemos citar os titulares de Contratos de Planos de Saúde, que contaram com a acolhida de seus pleitos, em todo o país, para evitar negativa de atendimento e de cirurgias, limitação de permanência em UTI etc.), ampliações do conceito do consumidor (discussão sobre os efeitos da desvalorização do Real, em 1999, nos contratos de leasing, chegou ao Superior Tribunal de Justiça, que ampliou o espectro de aplicação do CDC; mais recentemente o STJ tem admitido a equiparação de pequenos empresários à categoria jurídica de consumidores), reforço da aplicação do CDC a todos os agentes econômicos (o Supremo Tribunal Federal reconheceu e reforçou a aplicação do CDC aos contratos de natureza financeira).

Diversas alterações normativas foram relevantes para o aperfeiçoamento das relações de consumo e melhorias do sistema de proteção ao consumidor (Lei de restrição à Publicidade de Bebidas Alcoólicas, Produtos Fumígenos e Medicamentos; Lei dos Planos e Seguros de Saúde, Lei sobre Anuidades Escolares, Lei sobre Oferta e Fixação de Preço de Produtos e Serviços, Decreto SAC, Lei da Entrega Programada etc.)

Porém, tanto os profissionais dos entes públicos quanto aqueles do setor privado têm consciência de que há, ainda, muito que fazer.

As mudanças econômicas, sociais e políticas dos últimos 21 anos laçaram desafios para a agenda das próximas décadas.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Na economia, da mesma forma que alguns milhões de brasileiros passaram a ser considerados consumidores, saindo da aguda divisão da miséria, ainda contamos com dezenas de milhões de cidadãos que sequer podem ser elevados à categoria de consumidores. Por outro lado, esses recém ingressados no mercado de consumo (segundo dados do Pnad, ingressaram no mercado 32 milhões de novos consumidores), devem, por óbvio, contar com um esforço do Estado para informá-los sobre seus direitos, evitando uma onda de abusos não apenados.

Nesse esforço, certamente as empresas podem, e devem cooperar, com campanha de educação, com informações ostensivas e adequadas (um bom exemplo é a obrigatoriedade de se manter no estabelecimento comercial um exemplar do CDC — Lei 12.291/2010).

Outro importante desafio é a rápida evolução da tecnologia. Isso porque, quando editado o CDC, a rede mundial (internet) sequer existia nos atuais moldes, pois era utilizada apenas na área acadêmica; os computadores portáteis eram novidade, telefones celulares eram raros e mais pareciam tijolos; o uso do fax era considerado o mais moderno para a comunicação no meio empresarial.

Agora, com internet, redes sociais, celulares com os mais diversos tamanhos e aplicações, enfim, o avanço, em acelerada velocidade, da tecnologia, o consumidor está desprotegido.

O comércio na internet é um desafio para o jurista: quem está vendendo e quem é o responsável são, em diversos casos, perguntas sem respostas. As fraudes são replicadas em proporção geométrica; ofensas que se espalham como rastilho de pólvora; jogos virtuais que estimulam violência e isolamento do jovem.

A facilidade do crédito e a explosão do consumo levam a situações graves como, por exemplo, o superendividamento, fenômeno que vem se multiplicando e é estimulado pelos novos mecanismos de crédito (empréstimos consignados, por exemplo).

Há igualmente a necessidade de melhor adequação das atividades das agências reguladoras e a defesa dos consumidores, propiciando a efetividade da fiscalização e punição, bem como a compatibilização dessas atividades com aquelas exercidas pelos órgãos de defesa do consumidor, evitando duplicidade e confrontos institucionais.

Enfim, os juristas, legisladores, responsáveis por políticas públicas têm o desafio de entender a tecnologia e sugerir regulamentação que dê proteção ao consumidor.

Nesse sentido, foi muito bem recebida a edição do Ato do Presidente do Senado Federal (Ato número 308, de 30 de novembro de 2010), por meio do qual foi instituída a Comissão de Juristas para a atualização do Código de Defesa do Consumidor, presidida pelo Ministro Herman Benjamin, do Superior Tribunal de Justiça, um dos redatores do Código de Defesa do Consumidor, que certamente revisitará institutos do CDC, aprimorando-o e permitindo a maior proteção do cidadão-consumidor.

Sim, a atualização e maior efetividade das normas de proteção do consumidor, refletindo um Estado presente e atuante, são sem dúvida a solução para se evitar que o natural desequilíbrio da relação de consumo se perpetue. Mas, não podemos esquecer que, se o Estado não investir em educação e

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

fiscalização, de nada adiantarão normas atuais e consentâneas com as evoluções tecnológicas, pois certamente serão fadadas a dormitarem nos escaninhos da burocracia.

Date Created
03/03/2011

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.