



Graça e Rossi: O consumidor nos 30 anos do CDC

O Código de Defesa do Consumidor completou 30 anos. Instituído pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, o CDC trouxe a promessa de um arcabouço eficaz, apto a regular as relações de consumo, cada vez mais complexas. Hoje, com a licença da expressão popular, pode-se afirmar categoricamente que a



Não se pode negar a grande contribuição do avanço

tecnológico para a efetivação dos valores ostentados na lei consumerista, vez que a concretização dos direitos esteve diretamente ligada à democratização da informação. Com efeito, as novas tecnologias, redes e plataformas sociais possibilitaram a expansão do conhecimento, com a circulação ilimitada de informações.

Tem-se o sujeito consumidor como retrato do cidadão contemporâneo, titular e conhecedor de seus direitos. Hoje, diferentemente do consumidor de outrora, ele conhece, por exemplo, os procedimentos exigidos em casos de constatação de defeitos dos produtos, os prazos de garantias, o prazo de arrependimento de compras fora do estabelecimento, a vedação à publicidade enganosa ou abusiva, as consequências do inadimplemento e o tratamento a ser dispensado pelos fornecedores aos seus clientes.

Desse modo, nas relações de consumo atuais, aquele que adquire produto ou serviço ofertado pelo mercado conquistou o status de protagonista. Protagonismo este evidenciado de diversas formas, entre as quais a viabilização de diversos meios de solução de conflitos, inclusive extrajudiciais, o aparelhamento do Judiciário para responder de forma célere e efetiva as demandas dos consumidores, a criação pelas empresas de canais de atendimento e de ouvidoria, o desenvolvimento de plataformas públicas e privadas para solucionar no âmbito administrativo os conflitos consumeristas, a exemplo do consumidor.gov.br.

Não obstante, percebe-se na prática o aumento do número de demandas judiciais de consumo, o que se espera é que haja evolução e harmonização nessas relações, envolvendo a compatibilização dos interesses dos consumidores com a necessidade de desenvolvimento econômico e a redução da judicialização, utilizando-se o consumidor dos diversos meios para resolução de conflitos disponíveis.



Relevante destaque deve ser dado ao papel dos operadores do Direito na consolidação e preservação dos direitos tutelados pelo Código de Defesa do Consumidor. Por certo, o Brasil conta com uma valiosa doutrina, assim como com uma ampla jurisprudência, encarregada de examinar ao longo destas três décadas os mais variados conflitos sociais presentes nas relações de consumo.

Como dito, 30 anos se passaram, sendo relevante registrar que, nesse período, poucas alterações foram feitas no texto. Isso porque, sendo uma lei baseada em princípios, continua atual, capaz de atender às demandas e acompanhar as constantes modificações do mercado de consumo.

De qualquer forma, como consequência imediata das inúmeras transformações sociais, notadamente no que se refere ao "boom" tecnológico, que, como visto, possibilitou o aprimoramento das formas de consumir, o debate político tem procurado alternativas, algumas em tramitação no Congresso Nacional, a exemplo do Projeto de Lei 3.514/2015, que dispõe acerca do comércio eletrônico, em razão do enorme crescimento do *e-commerce* no país.

Nessa linha, as regulações de consumo devem ter em vista os ambientes digitais, tema que terá importantes alterações com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, que traz princípios já presentes no CDC, como os da transparência e da segurança, e se conecta com outras leis, como o Decreto do *e-commerce* (Decreto 7.962/2013) e o Marco Civil da Internet.

Assim, pode-se concluir que, nestes 30 anos, o Código de Defesa do Consumidor vem desafiando o mercado à melhoria contínua na oferta de produtos e serviços, que têm se mostrado mais seguros e eficientes. É reconhecida a importância da centralidade do cliente para a consolidação da marca empresarial, visto que hoje o consumidor além de informado, conhecedor dos seus direitos, possui voz forte e facilmente disseminada nos ambientes digitais, cenário bem diferente do que era vivido na década de 1990, quando da promulgação do código.

Date Created

18/09/2020