

A proteção ao consumidor

(Maioridade do CDC)

Rogério Zuel Gomes

Advogado e professor universitário

Neste mês comemoramos 18 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor. Ao contrário do que muitos advogam, há muito o que comemorar. A bem da verdade, a comemoração a ser lembrada é a de vinte e um anos da atual Constituição da República. Com ela nasceu efetivamente a figura jurídica do consumidor, como posteriormente desenhada pelo CDC, dentre tantas outras relevantes inovações trazidas. Até então o que se tinha, sob o ponto de vista legislativo, era uma ou outra lei esparsa tratando especificamente de alguns casos, mas sem nunca ter levado em conta que o consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo. Foi a partir do CDC que essa presunção legal surgiu e com ela inúmeras outras vantagens ao consumidor surgiram sem que, com isso, fossem sacrificados direitos dos fabricantes e prestadores de serviço. Muito pelo contrário, o CDC buscou o equilíbrio na relação contratual de consumo com eles havida, isso sim, fato inédito até então.

Se é certo que muito ainda há por fazer, também é certa a existência de uma política nacional de proteção ao consumidor, com órgãos oficiais nas três esferas da federação e com organizações não governamentais que diuturnamente se põem a serviço da defesa do consumidor, seja na esfera administrativa, denunciando abusos aos órgãos oficiais, seja judicialmente, atuando em ações coletivas de consumo (defesas de massa) ou, ainda, como parte interessada em lides de consumo cujo julgamento represente reflexos em todas as demais lides de consumo individuais.

Também o mercado tem muito a agradecer ao CDC, já que o mesmo também atua como ferramenta de controle da qualidade e da livre concorrência. Além disso, a difusão de serviços de atendimento ao consumidor (SAC) se tornou um fator de distinção entre bons e maus fornecedores e prestadores de serviço, sobretudo em serviços de telefonia que muito embora sejam os recordistas de reclamações, “disputando” arduamente as primeiras posições com os planos de saúde privados, estão sujeitos ao alvitre do consumidor em mudar de operadora, mantendo o mesmo número telefônico (portabilidade). Além da portabilidade, os chamados *call-centers* agora também estão sujeitos a regras claras de atendimento, lhes sendo obrigado efetuar a gravação do atendimento, o que se traduz em relevante prova em favor do consumidor.

Outro viés de análise que nos permite avaliar claramente os avanços trazidos pelo CDC diz respeito ao controle de conteúdos contratuais. Atualmente avulta a contratação pela forma de adesão, não permitindo ao consumidor discutir o contrato a cada cláusula. Todavia, as cláusulas contratuais abusivas vêm sendo reiteradamente coibidas pelo Judiciário, a ponto de inúmeros prestadores de serviço se verem obrigados a alterar o conteúdo desses contratos de adesão para evitar problemas futuros em ações judiciais, sobretudo naqueles casos em que a negativa de prestação do serviço contratado implica em indenização por danos morais.

Como muito rapidamente aqui abordado, temos o que comemorar, sem esquecer de que ainda há muito por fazer e que nessa longa estrada, a participação do consumidor é fundamental para a evolução e efetivação dos seus direitos, como determina a atual Constituição da República.