

Código de Defesa do consumidor: nove anos protegendo o cidadão

Paulo Sergio Tagliari

O dia 11 de março de 1991 pode ser considerado uma data memorável para a sociedade brasileira. Foi quando entrou em vigor o Código de Defesa do Consumidor – CDC, uma compilação de leis que estavam esparsas e que agora formam um bloco único e sólido. Muitos não sabem, mas o Código brasileiro é um dos mais avançados do mundo, pois os juristas e especialistas que o elaboraram basearam-se no que há de mais moderno e eficiente nas legislações européia, norte-americana e de outros países desenvolvidos, bem como nas experiências adquiridas ao longo de anos de prática aqui no Brasil. Hoje a Argentina, o Uruguai, o Paraguai, nossos vizinhos do Mercosul, estão tentando atualizar suas legislações com base no nosso Código para não ficarem atrás na corrida da qualidade e competitividade dos produtos e serviços. O CDC, além de ampliar e aprimorar a defesa dos direitos do cidadão, do consumidor brasileiro, tem proporcionado a empresas, fabricantes, fornecedores, atacadistas, bancos, inclusive empresários e produtores rurais, entre outros, um poderoso instrumento normatizador das relações de consumo que força o aprimoramento constante, melhorando os níveis de qualidade dos produtos e serviços postos à disposição dos consumidores.

Com a criação do CDC os consumidores ganharam um grande aliado, e isto propiciou o surgimento em diversos Estados de entidades civis de defesa do consumidor. Ao mesmo tempo, despertou e reanimou as associações de donas de casa que andavam meio paradas e que agora conseguiram um novo ânimo para continuar seu importante trabalho de esclarecimento, campanhas contra abusos de preços e serviços, e assim por diante. Muito importante também foi a criação dos serviços estaduais de defesa do consumidor, os Procons, que ano após ano vêm se ampliando, não só pelos Estados, mas também em diversos municípios pelo Brasil afora. No âmbito internacional, existe uma entidade, a Consumers international, com sede na Holanda, que congrega importantes en-

tidades nacionais pelo mundo, e, no Brasil, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec é um dos seus afiliados. Recentemente, para congregar e fortalecer as entidades civis estaduais, foi criado o Fórum Nacional de Entidades Civis de Defesa do Consumidor, coordenado atualmente pelo Idec, que tem sede em São Paulo. Em Santa Catarina, o Comitê de Defesa do Consumidor Organizado – Deconor e a Associação de Donas de Casa de Defesa do Consumidor – Adocon são membros atuantes do Fórum, participando em campanhas, informando os consumidores, protestando contra abusos e trabalhando em conjunto com o Procon estadual, a OAB/SC e o Ministério Público.

O cidadão brasileiro hoje em dia, sem dúvida alguma, está melhor amparado legalmente do que há 10, 15 ou 20 anos. A Imprensa também tem sido uma grande aliada do consumidor, divulgando os seus direitos, mostrando a importância do CDC e incentivando cada pessoa a ser seu próprio fiscal, lutando pelos seus direitos. E o resultado aí está. Os consórcios de carros e outros bens já estão respeitando mais os consumidores, acabando com os habituais abusos, as lojas estão mais cuidadosas na venda dos seus produtos, recebendo de volta os aparelhos defeituosos, os bancos começam a devolver poupanças retidas por ocasião dos Plano Verão, Collor, etc., os alimentos nos supermercados já vêm da indústria rotulados contendo informações cada vez mais detalhadas sobre o produto, tais como composição, data de fabricação, prazo de validade, etc. Não só o setor privado tem se adequado ao Código, também as empresas públicas de energia elétrica, água, telefone, etc. estão procurando oferecer mais e melhores serviços aos seus clientes. A qualidade dos alimentos tem sido um item fundamental para o consumidor. Com base no CDC, os órgãos de vigilância sanitária estão atentos, alertando os produtores a elaborar seus alimentos com cuidados especiais de higiene e segurança, beneficiando o consumidor e o próprio produtor, que assim agrega mais valor ao seu produto pela elevação de qualidade.

Um dos trabalhos mais interessantes que algumas entidades estão desenvolvendo, notadamente o Idec e mais outras que pertencem ao Fórum (com a possível participação do Deconor e da Adocon), num futuro próximo, diz respeito às pesquisas de qualidade dos produtos. Para que as donas de casa, os consumidores em geral possam conhecer melhor as características de determinado alimento ou equipamento, são escolhidos produtos (um ou dois por mês) de larga utilização pela população, tais como café, leite, pasta dental, aparelhos elétricos, etc. Estes produtos são rigorosamente testados em

laboratórios oficiais e particulares de reconhecida capacidade e idoneidade. Quando algumas marcas apresentarem algum defeito ou má qualidade, o fabricante ou fornecedor serão alertados e a revista mensal do Idec, a Consumidor S.A., divulgam à população. Aquelas pessoas que têm acesso à Internet também podem buscar estas informações nos sites das entidades de defesa do consumidor. Vale registrar que também o Instituto Nacional de Metrologia – Inmetro, entidade federal responsável pelas medições gerais dos produtos (peso, volume, etc.) e fiscalização da regulação de aparelhos medidores, vem realizando avaliações de equipamentos e divulgando seus resultados via imprensa.

O direito à informação é uma das maiores vitórias para o consumidor, graças ao nosso Código. E cada vez que um produto chega ao mercado, seja ele novo ou aperfeiçoamento ou modificação de um anterior, cabe ao fabricante prestar toda a informação disponível, inclusive alertando sobre potenciais riscos à saúde e à segurança do consumidor. Um exemplo disso é o recente caso dos chamados produtos transgênicos, que estão levantando grande polêmica no mundo todo. As entidades dos consumidores, frente às incertezas ainda quanto à segurança destes produtos, usando o bom senso, estão cautelosas. Para proteger os direitos do consumidor, o Ministério da Justiça, alertado pelas entidades civis de defesa do consumidor, e pelos Procons, e respaldado pelo nosso Código, determinou que os alimentos modificados geneticamente, os transgênicos, devam ser rotulados, ou seja, no produto deve estar escrito claramente a sua natureza, composição, etc., bem como os potenciais riscos à saúde e à segurança do consumidor. Isto é o que está registrado no Artigo 31 do Código e, na verdade, vale para todo tipo de produto, seja transgênico ou não. Portanto, além de ter resguardados os seus direitos, o consumidor passa a ter mais informações sobre os novos produtos e o direito de escolha para poder decidir seguramente entre as alternativas que lhe são ofertadas.

Já são nove anos desde o estabelecimento do nosso Código de Defesa do Consumidor e, como se viu, inúmeros benefícios foram ofertados aos cidadãos brasileiros. Novos desafios aos direitos do consumidor certamente virão pela frente, e a sociedade brasileira deve estar ciente da existência e importância vital do nosso CDC, unindo-se para preservá-lo, defendê-lo e, se possível, também aprimorá-lo ainda mais.

Paulo Sergio Tagliari, eng. agr., M. Sc., presidente do Deconor, Cart. Prof. 2782-D Crea-SC, Epagri, C.P. 502, fone (00XX48) 239-5608, 88034-901 Florianópolis, SC.