

Defesa do Consumidor

Por Cristiana Serra

As relações que o cidadão estabelece na sociedade do consumo são heterogêneas e abrangentes. Assim, tanto um grande empresário que depende, para o funcionamento de suas indústrias, dos serviços prestados pela companhia fornecedora de energia elétrica, como o indivíduo que toma um cafezinho na rodoviária, são considerados consumidores. A Proteção e Defesa do Consumidor é, portanto, um dos ramos mais democráticos do Direito Civil, como destaca Márcio Cerqueira, diretor de assuntos especiais do Procon: "Na área do Direito Trabalhista, um indivíduo pode ser empregador e/ou empregado a vida inteira, ou pode simplesmente não ter nenhuma relação de trabalho. No entanto, não há quem não seja consumidor e a lei protege a todos de forma igual".

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, foi elaborado em 1990 e está em vigência desde março de 1991. Antes do estabelecimento desse dispositivo específico, as questões referentes às relações de consumo eram tratadas pelo Código Civil Brasileiro e pelo Código Comer-

cial. Quando um produto apresentava algum tipo de problema e o fornecedor não se dispunha a solucioná-lo, o consumidor tinha que recorrer à justiça comum para que o fabricante - cuja empresa normalmente não estava situada no mesmo estado em que a compra foi realizada - fosse acionado. Tal situação demandava tempo, dinheiro e,

O Brasil foi o primeiro país no mundo a ter uma regulamentação de defesa do consumidor definida em um código de leis, o qual reúne toda a legislação referente à proteção das relações de consumo.

principalmente, exigia paciência do consumidor.

"Em todo o mundo, a defesa do consumidor vem sendo discutida desde a década de 70. Como consequência, foram definidas normas e diretrizes pela Comunidade Econômica Européia e leis de defesa da concorrência e das relações de consumo nos Estados Unidos", afirma César Luiz Paiva, promotor de

justiça e coordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa do Consumidor. A criação do Código de Defesa do Consumidor brasileiro decorre também dessa conjuntura mundial e de uma série de outros fatores. Entre eles, uma maior conscientização do cidadão de seus direitos, a mobilização de organizações não-governamentais que vêm sendo instaladas nas principais cidades do país e o reconhecimento dos próprios juristas da necessidade de uma legislação específica.

O Brasil foi o primeiro país no mundo a ter uma regulamentação de defesa do consumidor definida em um código de leis, o qual reúne toda a legislação referente à proteção das relações de consumo. "O código é um microsistema legal, incluindo normas de direito material, penal, processual, no campo civil e administrativo. Assim sendo, a legislação brasileira, nesta área, é considerada uma das mais completas e avançadas do planeta", ressalta César Luiz Paiva.

Por ser muito abrangente, em oito anos de vigência esse código não passou por nenhuma mudança substancial. Recentemente, alguns setores vêm pressionando para que as leis venham a ser alteradas. "Nos últimos dois anos, foram apresentados mais de 50 projetos que tramitaram na Câmara de Deputados. Destes, cerca de 85% visam retirar direitos que foram contemplados pela Lei 8.078", afirma Márcio Cerqueira. Segundo ele, há uma crítica generalizada entre os fornecedores de que a legislação é muito protecionista. Entretanto,

acredita que "esse paternalismo foi necessário, porque, antes do Código de Defesa do Consumidor, a desproteção era total e, convenhamos, o consumidor é a parte mais vulnerável dessa relação", argumenta o diretor do Procon.

Existem no Brasil vários órgãos de defesa do consumidor que atuam de maneira distinta e possuem atribuições específicas. Na Bahia, o Procon está vinculado à Secretaria da Justiça e Direitos Humanos do Estado. Cabe a este organismo fiscalizar e aplicar sanções administrativas (multas, interdição total ou parcial de estabelecimentos, suspensão temporária de registro, imposição de contrapropaganda) aos maus fornecedores, tanto no que se refere à venda de bens e prestação de serviços, como nos casos de propaganda enganosa. "É importante ressaltar que é garantida ao fornecedor uma oportunidade de reparar o dano, através de uma audiência de conciliação. Se o problema for solucionado na audiência, o processo é arquivado. Caso contrário, o fornecedor tem um prazo de dez dias para apresentar sua defesa e o consumidor é orientado a recorrer à Justiça. Se a reclamação do consumidor for considerada procedente, o fornecedor recebe uma sanção administrativa", explica Márcio Cerqueira.

No âmbito municipal, a Coordenadoria de Defesa do Consumidor (Codecom), de modo semelhante ao Procon, atua apenas na instância administrativa. Ações que visem indenizações por prejuízo ou a troca de produtos só po-

dem ser resolvidas na esfera judicial.

O Ministério Público, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, é acionado quando um problema atinge um número considerável de pessoas. Nestas situações, esse órgão apresenta uma ação civil à Justiça, representando os interesses da coletividade. Além das ações coletivas, é atribuição exclusiva do Ministério Público o ajuizamento de ações criminais, excetuando-se os casos de denúncias privadas.

A Delegacia de Defesa do Consumidor, órgão vinculado à

O Código fortaleceu as instituições, mas nossa cultura é muito incipiente no que diz respeito à formação e à atuação de associações não-governamentais, empenhadas na defesa do consumidor.

Secretaria de Segurança Pública do estado, tem uma atuação específica na área de crimes contra as relações de consumo e age em conjunto com outros órgãos nas fiscalizações de estabelecimentos comerciais. "Às vezes temos que interditar determinado lugar e encontramos resistência por parte do proprietário. Nestas circunstâncias, temos que acionar a Delegacia de Defesa do Consumidor", afirma o diretor do Procon. Compete, particularmente, ao Instituto Baiano de Metrologia (Ibmetro), verificar se os produtos atendem às normas refe-

rentes aos pesos e medidas anunciados.

Márcio Cerqueira chama a atenção para a importância de haver um maior entrosamento entre as diversas instituições. "O Procon pode atuar em qualquer tipo de relação de consumo, envolvendo uma variedade enorme de produtos e serviços, como geladeiras, planos de saúde, cinemas e apartamentos. No entanto, não temos técnicos especializados em cada uma dessas áreas. Por isso, em determinados casos precisamos recorrer a outros órgãos, que dispõem de profissionais com uma formação específica e podem assessorar nossos fiscais. Na área de saúde, por exemplo, temos trabalhado junto com a Vigilância Sanitária".

No âmbito federal, o Departamento de Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça é responsável pela política nacional das relações de consumo e pelo estabelecimento de diretrizes para os órgãos administrativos de proteção do consumidor. O Procon da Bahia representa os demais Procons do país na Comissão Permanente de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

Embora esteja crescendo, a participação da sociedade civil organizada na promoção dos direitos do consumidor é ainda reduzida. "No Brasil, o Código fortaleceu as instituições, mas nossa cultura é muito incipiente no que diz respeito à formação e à atuação de associações não-go-

vernamentais, empenhadas na defesa do consumidor", afirma César Luiz Paiva. Aqui na Bahia, por exemplo, o Movimento das Donas de Casa Consumidoras da Bahia vem realizando um trabalho nesta área há cinco anos.

Após a implantação do Código, observa-se que os consumidores têm demonstrado uma maior consciência de seus direitos. No entanto, a falta de instrução de uma parcela significativa da população, um problema grave no país, tem comprometido o exercício pleno da cidadania. Um dos direitos fundamentais do con-

sumidor é a educação para o consumo, que pode ser adquirida tanto informalmente, através de ações de conscientização (distribuição de material informativo, palestras, divulgação de informações nos meios de comunicação) implementadas pelos organismos envolvidos, quanto formalmente, pela inserção de disciplinas nos currículos das escolas em todos os graus de instrução. "Algumas faculdades, como as de Economia, Administração e Ciências Contábeis, já incluíram em seus currículos matérias que abordam o tema dos direitos do con-

sumidor. Nas escolas, a criança pode aprender, desde cedo, os princípios que regem as relações de consumo, para que, no futuro, caso venha a se tornar um fornecedor, ela possa ter uma posição adequada", ressalta Márcio Cerqueira.

Para que o consumidor possa cobrar e exercer os seus direitos, ele precisa ter acesso à educação, possuir consciência política e dispor de um aparato judiciário eficiente. Desse modo, César Luiz Paiva considera que a defesa dos direitos do consumidor é a expressão máxima da cidadania.

ENDEREÇOS ÚTEIS

Procon - Departamento de Defesa do Consumidor

Rua Carlos Gomes, 746
40060-330 - Salvador - Bahia
Telefone: (71) 321-4228 - 321-3793
Fax: (71) 321-2409

Coordenadoria de Defesa do Consumidor

Rua 28 de setembro, 26, Baixa dos Sapateiros
40020-240 - Salvador - Bahia
Telefone: (71) 324-4232
Fax: (71) 241-5744

Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa do Consumidor

Avenida Joana Angélica, 902
sala 104, Campo da Pólvora, Nazaré
40050-001 - Salvador - Bahia
Telefone: (71) 321-9310
Fax: (71) 321-9310

IBAMETRO - Instituto Baiano de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

Via Urbana, km 4,5 - CIA,
43.780-000 - Simões Filho - Bahia
Telefone: (071) 394-1031
Fax: (71) 394-1186
Internet: www.ibametro.ba.gov.br
E-mail: ibametro@ibametro.ba.gov.br

Associação do Movimento das Donas de Casa e Consumidoras da Bahia

Rua Bahia, 584, conj. 201 - Pituba
41830-160 - Salvador - Bahia
Telefone: (71) 248-6153
Fax: (71) 359-4558