

## Avanços e Desafios do Código de Defesa do Consumidor

Maria Bernadete Miranda  
Direito Empresarial & Defesa do Consumidor



### Defesa do consumidor

Criado para regulamentar a garantia constitucional de defesa do consumidor, disposta no artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor surgiu no ano de 1990 com marcante caráter inovador, sendo o seu principal desafio, proteger o consumidor.

O legislador partiu da premissa de que a “*sociedade de consumo*” – caracterizada por maior oferta de produtos e serviços, aliada a recursos de crédito e maciça propaganda – exigia a criação de mecanismos, que pudessem mitigar a vulnerabilidade do consumidor, no contexto das relações comerciais. O objetivo primordial seria reequilibrar a relação de consumo, a partir da concessão de benefícios à posição do consumidor e, também, de restrições às práticas do mercado, passando a reprimir, por exemplo, todos os desvios de quantidade e qualidade constatados nas relações de consumo.

Criaram-se, então, regras restritivas para oferta e publicidade de produtos, controle de práticas e cláusulas abusivas, além dos bancos de dados e cadastros. Inibiu-se a cobrança indiscriminada de dívidas decorrentes das relações de consumo e facilitou-se o acesso dos consumidores à Justiça, como último recurso para repressão das práticas abusivas.

### Mudanças

Importante, destacar seus avanços sem, entretanto, esquecer os desafios que ainda deverão ser enfrentados.

É de conhecimento geral que a Lei nº 8.078, de 1990, Código de Defesa do Consumidor, causou uma verdadeira revolução nas contratações privadas, impondo diferentes formas de comportamentos para os consumidores e fornecedores. As mudanças foram amplas e profundas, atingindo não só um simples negócio de consumo, mas chegando à imposição de diferentes técnicas processuais, e até a criminalização de determinados atos praticados pelos fornecedores. Questões inusitadas chegaram aos tribunais, exigindo um imenso trabalho interpretativo por parte dos operadores do direito, fazendo-se necessário proporcionar o equilíbrio necessário nas relações, sempre partindo da premissa de que em uma relação de consumo o fornecedor é a parte mais forte e consumidor o mais fraco e vulnerável, e tudo isso sem colocar o consumidor em uma posição privilegiada, mas sempre buscando a verdadeira isonomia nos vínculos estabelecidos.

Sabe-se que o Código de Defesa do Consumidor trouxe inúmeras regras inovadoras, dentre elas, destaca-se a imposição da responsabilidade objetiva do fornecedor, decorrente da falta de adequação do produto ou serviço e as regras aplicáveis à fase pré-contratual, na chamada oferta de produtos ou serviços, entendida como uma manifestação de vontade com força obrigatória capaz de compor o conteúdo contratual, e o regramento referente a publicidade. No âmbito contratual, o Código de Defesa do Consumidor ressaltou a revisão dos negócios de consumo, reconhecendo a lesão objetiva, a onerosidade excessiva e um elenco exemplificativo de cláusulas abusivas, impondo sanções específicas para essas práticas e fazendo a inclusão do direito de arrependimento, além de impor sanções de ordem administrativa e penal diante de comportamentos inadequados dos fornecedores.

O tempo foi passando e o Código de Defesa do Consumidor atingiu a posição de uma das legislações mais avançadas da época.



Porém, a sociedade de consumo é célere, dinâmica, e sofre constantes mutações, exigindo mecanismos de proteção cada vez mais eficazes ao consumidor para que não seja prejudicado e para que a legislação não deixe de atingir seu objetivo.

### **Conscientização para ambos os lados**

Atualmente, tem-se um número expressivo de consumidores esclarecidos, conhecedores de seus direitos e mais exigentes com sua tutela. Todavia, uma grande parcela de consumidores ainda desconhece seus direitos. A educação do consumidor e a sua conscientização de que é necessário exigir o cumprimento da lei, precisam ser constantemente propagados, fazendo-se, importante cada vez mais a disponibilização de informações, divulgando os tão importantes direitos que a Lei nº 8.078 de 1990 proclama ao consumidor.

Por outro lado, identifica-se também, no polo oposto da relação, um fornecedor extremamente preocupado que seu negócio se desenvolva de forma rápida, muitas vezes ultrapassando os limites impostos pelo Código de Defesa do Consumidor. E, quando isto acontece o Sistema Protetivo do Consumidor deve assumir seu papel fundamental, onde medidas preventivas, repressivas e coercitivas se mostram necessárias, pois somente através delas que se pode obter uma maior conscientização por parte dos fornecedores. Ou seja, não adianta buscar por uma tutela legislativa cada vez mais completa, se não houver a conscientização dos consumidores de que devem reivindicar seus direitos e fazer uso do manancial legislativo que existe a sua disposição, mediante a efetiva aplicação das medidas legais, no intuito de impor ao fornecedor que cumpra com seus deveres na relação de consumo.

### **A busca do equilíbrio**

O Código de Defesa do Consumidor, juntamente com a Constituição Federal brasileira fixou importantes limites à iniciativa privada, sendo dever do Estado promover a aplicação de suas normas e princípios, proporcionando assim o adequado desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária. O Código de Defesa do Consumidor é claro ao estabelecer como objetivo da política nacional de consumo a harmonização dos interesses dos participantes nas relações entre fornecedor-consumidor, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio, devendo tal determinação ser delineada como uma linha mestra a ser seguida.

Contudo, passados quase 27 (vinte e sete) anos o tão sonhado equilíbrio nas relações de consumo não foi alcançado, sendo ainda necessário muito a ser feito, através de uma ampliação da atuação do PROCON, incentivando o aumento do número de unidades, que deverão chegar até mesmo às menores cidades do país, com estrutura de atendimento apta a promover conciliações e punir condutas indevidas por parte dos fornecedores.

Entende-se que se faz necessário cobrar maior transparência na gestão dos fundos públicos destinados à defesa do consumidor, para que passem a custear campanhas efetivas de conscientização da população, permitindo maior conhecimento das regras e dos direitos. Interessante seria introduzir nas grades curriculares das escolas os conceitos de fornecedor e a proteção ao consumidor

Em paralelo, seria também, urgente o investimento nos Juizados Especiais, onde a maior parte das questões de Direito do Consumidor acabam desaguando, sendo impossível admitir que um processo judicial baseado em práticas abusivas leve 2 (dois) anos ou mais para ser solucionado. Difícil, também, entender a inexistência de maior número de convênios com empresas, com a finalidade de diminuir e regradar as reclamações sobre violação à legislação de proteção ao consumidor.

Observa-se que apesar do grande avanço, são muitos os desafios para os próximos anos de vigência da lei.



**Maria Bernadete Miranda é Articulista do Direito Brasil Publicações, Mestre e Doutora em Direito das Relações Sociais, subárea Direito Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora de Direito Empresarial e Advogada.**