

HISTÓRIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Ideon José Aguiar Jr

RESUMO

O Direito do Consumidor é apresentado no texto através de sua história. Para tanto, o autor faz um breve relato da preocupação com o tema na França e nos Estados Unidos da América do Norte para detalhar os momentos iniciais da defesa do consumidor. Enfocando o desenvolvimento da temática no Brasil, apresenta o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) e da Lei 7646 de 1987 como importantes na estruturação do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078, de 1990. Tendo o CDC por base, discute os aspectos fundamentais do mesmo.

PALAVRAS-CHAVE:

DIREITO DO CONSUMIDOR: HISTÓRIA E LUTAS.

Heráclito já dizia: “o homem que volta a banhar-se no mesmo rio, nem o rio é o mesmo rio nem o homem é o mesmo homem”. Ao examinarmos o Direito do Consumidor, necessário se faz compreender o presente sem perder de vista o passado, pois à publicidade maciça e atraente que nos envolvem a cada minuto, pelos meios de comunicações disponíveis, principalmente a mídia eletrônica, evoluiu numa dimensão intangível a disponibilidade de recursos de capital de nossa sociedade. O Direito do Consumidor é muito dinâmico, muda freqüentemente os hábitos de consumo da coletividade, pois é intimamente relacionado com as questões publicitárias e econômicas. Podemos verificar a evolução das empresas no departamento de marketing em relação aos seus produtos e serviços, buscando transmitir mensagens que aguça o interesse dos clientes, promovendo assim, impulsos de compra em todo segmento da sociedade, surgindo daí a denominação de “sociedade de consumo”. Analisando o quadro acima citado, necessário se faz conhecermos os direitos consumeristas, para exigir o seu cumprimento no momento apropriado.

A primeira forma de controle sobre a relação consumerista, de notório conhecimento foi por intermédio do Código de Hamurabi, inspirado na ideologia da regulação das trocas. O objetivo era regular a atividade comercial da época, estabelecendo, portanto, a organização da relação comercial do homem livre.

Era notório o desequilíbrio comercial existente, percebido naquela época primitiva, em razão da força econômica e cultural de uma região que usava seu poderio no mundo negocial, gerando conflito social.

Nessa época, constataram a existência de mecanismos de controle do Código de Hamurabi, encontrando documentos históricos transcritos em pedras ou papéis rudimentares (couros, papiros, etc), jungindo-se as primeiras referências à justiça que deveria haver no sistema primitivo de classes.

Num plano recente, os consumidores ainda não têm recebido proteção adequada em, praticamente, todos os países, mesmo após consolidado fatos importantes em defesa do consumidor. No entanto, desde a consolidação da International Organization of Consumers Unions, mais recentemente, Consumers International, organização não governamental, que estabelece diretrizes para uma política de proteção aos consumidores, tem defendido em âmbito internacional, a necessidade de instituir sistematicamente princípios, conceitos e regras especiais nas defesas eficazes e adequadas ao consumidor. Deve-se ressaltar, que esta organização que imprimiu organicidade à matéria na década de 60, têm a participação de cinco países em sua concepção originária: Estados Unidos, Austrália, Holanda, Reino Unido e Bélgica.

Um edito de 1962, inspirado nas idéias do Presidente John F. Kennedy, na época executivo mor dos Estados Unidos, estabeleceu alguns benefícios aos consumidores como o direito à segurança, à informação, à livre escolha e o direito de ser ouvido. Daí nasce uma causa jurídica, pois os consumidores de todo mundo, passaram a reivindicarem os seus direitos e estabeleceram o dia 15 de março como o Dia Mundial do Consumidor.

Antecedentes do Código de defesa do consumidor

Desde tempos antigos cogitou-se a proteção dos consumidores (hipossuficientes) na relação comercial, sendo necessário assegurar uma superioridade jurídica em função de sua inferioridade econômica.

A França influenciou os Códigos do mundo ocidental, pois afirmava em sua legislação moderna o regime contratual baseado no contato direto entre produtor e comprador, favorecendo na verdade, a proteção do ato negocial. Pontifica uma fase de transição, traçando regras para a intervenção estatal na relação entre consumidor e empresa. Referindo-se entre a ação estatal no campo comercial podemos citar algumas leis, sobre: vendas a prestação; livre distribuição de bens e serviços; repressão a abuso do poder econômico; fraudes no âmbito financeiro; e sancionamento de cláusulas abusivas em contratos de adesão.

Nos Estados Unidos a preocupação com o tema, teve início em 1887, sendo criado a Comissão do Comércio entre Estados, que tinha como fulcro principal regular e fiscalizar o comércio por estradas de ferro. Surge a Federal Trade Commission, de 1914, prevendo a aplicação da legislação antitruste e a proteção de interesses dos consumidores, expedindo convenções e recomendações nesse sentido. O Consumer's Protection Agent fixava a formalização do organismo específico de defesa do consumidor e suas diretrizes básicas.

Inicialmente, no Brasil, versavam os textos legislativos em vários campos da relação consumerista, como exemplos relacionamos os seguintes: limitação de juros em contratos (Decreto nº 22.626, 7.4.1933); definição de crimes contra a economia popular, sua guarda e seu emprego (Decreto-Lei nº 869, de 18.11.1938); consolidação de infrações sobre crimes contra a economia popular (Decreto-Lei nº 9.840, de 11.9.1946), no âmbito da informática (Lei nº 7.646, de 18.12.1987).

Reconheceu a Lei básica nº 1.521, 26.12.1951, os crimes contra a economia popular, que na época representava como exemplo de ato ilícito a destruição de matérias-primas ou de produtos necessários ao consumo, para obtenção de elevação de preço; ações tendentes a impedir ou a dificultar a concorrência; provocação de alta ou de baixa artificial de preços; sonegação de mercadorias, dentre inúmeras ações descritas na lei.

Havia ainda, à Lei nº 6.463, de 9.11.1977, que tratava do regime de venda a prazo, que exigia a transcrição do número e do valor das prestações, nas operações a prazo com produto de qualquer natureza e na sua respectiva publicidade escrita e falada. No plano contratual, foi criada a proteção de interesse do usuário na transferência de tecnologia e no uso de software, tendo a lei o papel de expedir o regulamento do conteúdo dos contratos, a partir da Lei nº 7.646/87.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), instituição que tem por atribuição promover a defesa do consumidor como princípio fundamental da atividade econômica, foi ente inspirador de nossa legislação consumerista, no entanto, preserva seu lugar de destaque na ordem social do país. A consolidação da garantia do direito do consumidor adveio com a regulamentação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

IDEC e seus reflexos no liberalismo econômico

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) representa uma instituição que protege os excluídos na atividade comercial, exercendo uma função incompatível com a realidade cosmopolita da banca brasileira. Como exemplo desta observação de desigualdade na relação consumerista, é importante fazer menção a uma conquista recente a legitimação dos direitos dos poupadores lesados pelo Plano Verão.

Poder-se-ia dizer que a equipe econômica constituída na época do Plano Verão em decisão equivocada impediu a reposição da inflação (42,72%) do mês de Fevereiro de 1989 a todos os investidores de cadernetas de poupança. Entretanto, concedeu um ganho a atividade bancária de (20,46%), índice este que deixou de agregar ao saldo dos correntistas poupadores para integrar o ativo financeiro dos bancos. Neste último caso, verifica-se que o montante pecuniário envolvia-se o valor de US\$1,5 bilhão. Assim, o Instituto desde 1990, briga pelos tungados.

O IDEC exercendo a atividade de defesa dos consumidores prejudicados pela medida adotada pelo Estado que concedeu apenas o índice de (23,35%) na correção dos saldos das cadernetas de poupança, interpôs uma ação civil pública em busca dos direitos lesados dos poupadores. Esta ação cumulou 11 anos de tramitação nos tribunais, no entanto, o instituto ganhou em primeira e segunda instâncias contra o segundo maior banco privado do país: o Itaú. Segundo a jurista, Ada Pellegrini Grinover, membro do conselho consultivo do IDEC, a vitória assegura a reposição pecuniária a milhares e milhares de poupadores que aguardavam o reconhecimento de seus direitos, que foi suprimido em prol do sistema bancário.

Embora a atual decisão beneficie apenas os poupadores do estado de São Paulo, representa uma grande vitória contra a gigante estrutura do sistema financeiro, que sempre receberam tratamentos diferenciados nas gestões governamentais anteriores e atuais. Este desempenho técnico da equipe jurídica do IDEC, propicia maior confiança em suas ações em prol da defesa dos desprotegidos consumidores, pois romperam uma grande barreira até o momento inatingível, que o corporativismo político em favor dos banqueiros.

Entretanto, é importante ressaltar que o instituto além de ajuizar ação contra o Itaú, interpôs várias ações para resgatar as perdas com o Plano Collor, de março de 1990, em relação a diversos temas (planos de saúde, empréstimos compulsórios, consórcios, SFH, telefonia, energia elétrica etc).

O IDEC representa uma instituição especial para os consumidores brasileiros, pois busca proteger os excluídos das benesses governamentais, que regulamentou uma lei própria na defesa dos consumidores, mas na prática atende os interesses dos empresários que infringe os direitos permanentes dos brasileiros.

DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR

A aplicação do sistema adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, no que tange aos seus direitos básicos especifica em duas linhas de atuação, sendo a primeira no aspecto de proteção aos componentes de sua estrutura jurídico-patrimonial e a segunda na satisfação efetiva desses direitos administrativa e juridicamente.

Por exemplo, podemos resumir-se em: direito à segurança; direito à educação para o consumo; direito à informação; direito à proteção contra propaganda enganosa e coerção; direito à modificação das condições contratuais; direito à indenização; direito de acesso à justiça; direito à facilitação da defesa; direito a serviços públicos eficazes; direito à escolha; direito a ser ouvido; direito a um meio ambiente saudável, sendo que todos esses direitos são reconhecidos mundialmente pela ONU (Organização das Nações Unidas).

No campo da segurança é importante a garantia contra produtos ou serviços que possam ser perigosos à vida ou à saúde dos consumidores. No âmbito da segurança devemos estender este conceito de risco referido no Código de Defesa do Consumidor, não só a vida física (biológica) do cliente, mas também em outras dimensões existenciais (social, familiar, profissional, financeira, etc..).

O Código de Defesa do Consumidor prestigiou o direito à educação para o consumo, determinando meios para o cidadão exercitar conscientemente sua função no mercado. Pode-se dizer, também, que o consumo adequado de bens e serviços, respeita a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, favorecendo assim a participação democrática do consumidor no processo aquisitivo de produtos junto às empresas.

Como vemos, a informação clara é instrumento de defesa do consumidor, no entanto, só terá conhecimento dos dados indispensáveis sobre produtos ou serviços, para uma decisão consciente caso as empresas respeitarem a legislação atual pertinente, que exige especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Antes do Código de Defesa do Consumidor os comerciantes faziam vendas casadas, isto é, acordavam com os intermediários ou consumidores finais, alegando que para levar o produto A necessário seria comprar o produto B, realizando um processo de compensação para comercializar produtos que não apresentavam rotatividade comercial. Este ato na atualidade constitui crime contra o consumidor, pois o direito protege contra atos de coerção empresarial, resultando para a empresa perda financeira e prejuízos à sua imagem.

Outro direito importante a ressaltar será o direito à modificação das condições contratuais que permita a revisão das cláusulas de um contrato, caso ocorra um revés na fonte de renda do devedor (desemprego, desajuste cambial, etc). Devem ser mencionados os casos de financiamentos que perdurem por longo tempo, importando em acréscimos desproporcionais às prestações em relação ao valor do bem ou às condições de renda do consumidor.

Entende que um dos principais direitos do consumidor está relacionado ao acesso ao poder judiciário facilitado, promovendo ao consumerista lesado a condição de assistência jurídica gratuita, por intermédio de órgãos federais, estaduais, municipais e privados que poderá resolver os problemas de espécie. Um grande avanço das empresas privadas foi à criação dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), que tem por objetivo transmitir informações precisas dos produtos e ao mesmo tempo tentar dirimir os conflitos existentes com os consumidores. No mesmo sentido, é importante mencionar que o direito de acesso à justiça deve estar aliado a facilitação da defesa do consumidor, sendo parte integrante do processo o Juiz, que poderá empregar a inversão do ônus da prova ao verificar algumas condições: o autor demonstra boa-fé; o objeto, motivo do conflito de consumo, tenha sido destruído, inviabilizando comprovação; o motivo do conflito é de pequeno valor, não justificando ao consumidor assumir os custos de uma análise técnica especializada; as alegações do consumidor são verossímeis e a hipossuficiência.

CONCLUSÃO

Com a edição do Código, pode-se perceber o fim da deletéria política de obtenção de vantagem da empresa em face do consumidor, favorecendo a relação de direitos do consumidor e o seu efetivo exercício da cidadania. Com a lei em vigor, esperamos que ocorra o ajuste da sociedade ao sistema instituído, desaparecendo as práticas lesivas, como aumento abusivo de preço, a venda de produtos deteriorados, ou com quantidade inferior a descrita na embalagem e outras mais existentes.

Ainda, diante deste instrumento legislativo que é o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), é importante mostrar para o próprio consumidor o seu papel fiscalizador no processo executivo (de eficácia da lei), sendo assim, ao contratar um serviço, exija a nota fiscal ou recibo que comprove a quantia paga, o serviço realizado, a data, o nome completo da pessoa jurídica ou pessoa física e assinatura do responsável. Pois, o seu direito de reclamação está associado à apresentação da nota fiscal ao comerciante, documento que comprova o ato negocial. Sendo seu prazo estipulado para pleitear alguma reclamação esteja associado a tipificação do produto, sendo bem não durável (alimentos) é de 30 dias, se for bem durável (eletrodoméstico) é de 90 dias, caso o defeito seja aparente.

É válida atenção redobrada na assinatura de qualquer contrato, principalmente quando a empresa comercial faz propagandas, prometendo “mundos e fundos”. Permite-se ao consumidor exigir seu cumprimento, desde que apresente documentos, papéis, jornais, folhetos onde constem as referidas propagandas. Sendo assim, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor veio com o propósito de auxiliar a parte mais fraca da relação comercial, o consumidor, no entanto, o mesmo deverá mudar sua conduta buscando sempre resguardar seus direitos, a exemplo da exigência da nota fiscal ou recibo. Logo, para garantir a eficácia de tão festejada e laureada legislação, sociedade e governo precisam, em conjunto, exercer seus respectivos papéis.

ABSTRACT.

The consumer's rights is presented in the text through its history. For in such a way, the author makes a brief story of the concern with the subject in France and United States of the North America to detail the initial moments of the defense of the consumer. Focusing the development of the thematic in Brazil, he presents the Institute of Defense of Consumer (IDEC) and Law 7646 of 1987 as important in the foundation of the Code of Defense of the Consumer - Law 8078, of 1990. Having the CDC for base, he argues the basic aspects of exactly.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- LAZZARINI, Marelina (org.). Direitos do consumidor de A a Z. São Paulo: IDEC, 1999.
- BITTAR, Carlos Alberto. Direitos do Consumidor: código de defesa do consumidor. 6.ed.. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.
- MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.
- SHARP JR, Ronald. Código de Defesa do Consumidor Anotado. 2.ed.. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.
- RIOS, Josué de Oliveira (org.). Código de defesa do consumidor ao seu alcance. São Paulo: IDEC, 1999.