

Código de Defesa do Consumidor e as ferramentas contra o atendimento ineficaz

Por Arnon Velmovitsky

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, completa 25 anos desde sua edição, e representa importante instrumento na normatização das relações entre consumidores e prestadores de serviço e fornecedores de produtos. O respeito ao consumidor, a partir do capítulo III – Dos Direitos Básicos – no qual os destaca e qualifica, especialmente quanto a transparência da informação e ao produto ou serviço comercializado, a nulidade de cláusulas abusivas, a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais e a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor.

Não resta dúvida que deixamos de viver na “terra de Marlboro”, a partir da firme jurisprudência que sedimentou os direitos do consumidor e passou a condenar as empresas ao ressarcimento dos danos materiais e morais. A inversão do ônus da prova, a partir do exame feito pelo magistrado de que é verossímil a alegação da parte, reequilibró as relações entre consumidor e fornecedor, pavimentando novo caminho de qualidade do produto e do atendimento.

O CDC também serviu de exemplo para novas leis e práticas benéficas ao consumidor, com a edição em 1995 da Lei 9.099, que disciplinou o funcionamento dos Juizados Especiais. A popularização do CDC é extremamente positiva para que o cidadão exerça os seus direitos, impedindo o enriquecimento sem causa em prol dos maus empresários.

Verifica-se ainda a inércia das empresas em prestar serviço de melhor qualidade ao consumidor, seja através dos serviços telefônicos ou mesmo nas questões relativas a troca do serviço ou produto em razão dos defeitos apontados. As vultosas verbas publicitárias poderiam ser dirigidas ao atendimento de melhor qualidade que, de fato, representaria uma política de marketing muito mais positiva.

Arnon Velmovitsky é advogado especializado em Direito Imobiliário, Ouvidor da OAB-RJ e presidente da Comissão de Direito Imobiliário do IAB.

Revista Consultor Jurídico, 11 de outubro de 2015, 8h30

*** O texto publicado não reflete necessariamente o posicionamento do IAB**