

## **A INSCIÊNCIA E INOPERÂNCIA PRÁTICA DO CDC**

Aneliza Henriques GRIÃO  
Gabriela da Silva Amaral OLIVEIRA

**RESUMO:** O documento pauta-se nas principais questões sobre o Código do Consumidor, estabelecendo os pontos primordiais referentes aos problemas relacionados diretamente ao consumidor, junto à ineficácia de resolução destes. Visando promover as discussões coerentes para a decorrência do determinado tema.

**Palavras-chave:** Consumidor. Ineficácia.

### **1 INTRODUÇÃO**

O CDC é um código que está presente na vida de toda sociedade, diariamente, pois a todo instante estamos realizando atos que produzem efeitos jurídicos; em uma simples compra, automaticamente recebemos uma série de direitos, onde podemos exigí-los, e que em muitas das vezes não o fazemos. Em meio a estas diversas situações de nosso dia-a-dia encontram-se outros fatores que fazem emanar a discussão sobre o CDC e suas competências, como a grande insatisfação populacional referente de suas dificuldades quando adentram no âmbito do consumidor, efetuando a aquisição produtos ou serviços.

O intuito dessa pesquisa é mostrar que inúmeros são os direitos dos consumidores, porém, poucos são os que possuem conhecimento do mesmo. Busca por outro lado, apresentar também os principais atributos permeáveis da falta de eficácia de resolução dos conflitos consumistas.

### **2 A PROCEDÊNCIA DO CDC**

A lei responsável por positivar o CDC foi a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, onde traz proteção aos consumidores, determinada no art. 1º “O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas disposições transitórias.” Para que se entenda o fundamento e o propósito do Código, é necessário conceituar primeiramente, sobre o que incide esse código; se faz necessário compreender a relação entre

consumidor, fornecedor, produto e serviço. Segue as definições determinadas pelo CDC:

Art. 2º: o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º: O fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Cabe ao estado o dever de proteger o consumidor, devido a condição de desigualdade existente nas relações de consumo, portanto, as normas do consumidor deverão ser aplicadas equilibrando as relações e estabelecendo a igualdade entre as partes.

## **2.1 A INSCIÊNCIA DO CONSUMIDOR PERANTE SEUS DIREITOS**

É necessário reconhecer a fragilidade do consumidor em relação ao fornecedor, levando em conta que a maioria das pessoas se quer tem o conhecimento da existência do CDC, muitos dos compradores se encontram em vulnerabilidade no mercado, por não saberem da subsistência de maneiras para se alcançar justiça diante de situações abusivas. Sabendo que há diversidades de pessoas, com ou sem escolaridade, a vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica, fática, socioeconômica e informacional.

O Código de defesa do consumidor deve ser explícito aos compradores que possuem o direito a informação, devem estar disponíveis, pois é um direito fundamental, e levando em conta que o consumidor é mais desfavorecido por não ter conhecimento de seus direitos em determinadas situações. O CDC é um código muito abrangente, que de fato, protege e defende o princípio da dignidade da pessoa humana, dando dessa forma, garantia aos cidadãos.

## 2.2 A INEFICÁCIA NO PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Atualmente, temos como principal vertente de danos e vícios, dentro do receptivo tema, a massiva ineficácia da execução dos direitos do consumidor. Tem-se criado grandes e inúmeros problemas relacionados a esta questão, que de maneira pertinente causa diversos prejuízos ao consumidor, em detrimento de que este deveria estar sendo poupado de tais acontecimentos. Indaga-se, portanto, no vigente tópico, á discussão sobre qual é o fator determinante para a ocorrência da pressuposta ineficácia relativa à execução destes direitos.

Objetivando nosso foco, vale ressaltar o conceito anteriormente mencionado do Código de Defesa do Consumidor, presumindo a proteção ao mais vulnerável dentre a relação de consumidor e fornecedor, designando suas finalidades para aparar as desigualdades advindas desta, tornando-se prioridade findar e cumprir estes respectivos requisitos.

A fundamentação do CDC se baseia em princípios consagrados e de extrema importância para sua aplicação, fazendo com que tenha um pilar firme e constante em seu desenvolvimento. A historicidade também é outro agente primordial, pois foi através dos anos e das variáveis revoluções que concretizamos a necessidade de um mediador para concordância entre as partes do meio consumista. Cabendo-se a isto, ainda temos fatores como a Globalização que caminha de modo significativo, influenciando a direção do contemporâneo Código de Defesa que dispomos nos dias de hoje.

Mediante as informações apresentadas, podemos constatar que o determinado documento permeia e norteia as relações do consumidor/fornecedor, justamente para o fornecimento de proteção sobre a cautela do mais frágil - o consumidor - possuindo uma excelente formação e sendo um dos melhores referente à sua finalidade. Discorre sobre tal fator o autor Rogério Medeiros Lima em sua obra (Lima, 2003, p.40):

"...O Código do Consumidor é hoje monumento jurídico indelével dos cidadãos."

Isto posto, conseguimos dissipar a idéia de que a procedência da ineficiência nos meios práticos da aplicação do direitos dos consumidores estaria enfocada na sua

formação. Devemos estar cientes de que o código não é idôneo em termos de perfeição, cabe-se a ele, como todos os outros códigos, erros conjuntos de seu conteúdo, apenas destacam-se sua excelente estrutura e coerência.

A dificuldade enfrentada está na verdade relacionada com a ineficácia do processo de execução, pairando sobre a grande demanda de problemas cabíveis aos consumidores, em que muitas vezes não são solucionados. Os problemas derivam de algumas diretrizes diferentes para serem originados, como as empresas se recusarem a dar resolução aos determinados conflitos, ou pela falta de conhecimento dos consumidores tornando-os leigos nos assuntos referidos a sua aquisição de serviços ou produtos, e também por inúmeras instituições fornecerem contratos propostos de maneira impropriedade e duvidosa. favorecendo a visão adquirida dos autores Ada Pellegrini Grinover e Antonio Herman Benjamin (Ada P.Grinover et al., 1995: 6-7):

" É com os olhos postos nesta vulnerabilidade que se funda a nova disciplina jurídica. Que enorme tarefa, quando se sabe que esta fragilidade é multifária, decorrendo ora da carência de qualidade, preço, crédito e outras características dos produtos e serviços, ora pela atuação dos monopólios e oligopólios."

As situações mais recorrentes de reclamações ocorrem normalmente com os bancos, instituições telefônicas, e varejo. Como previsto no parágrafo anterior, estas situações violam e degradam os direitos dos consumidores, junto aos seus fundamentos, como por exemplo, o princípio de proteção implícito no Art. 6º; o princípio de informação presente no Art. 6º-§III; o princípio da boa-fé no Art. 4º § III, aumentando constantemente o índice de precariedade de solvência dos atritos ocasionados por estas.

O PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) é um dos mecanismos mais atuais e conhecidos entre a população, sendo um órgão vinculado a Secretaria da Justiça e Defesa do Consumidor, portando uma estrutura jurídica de direito público. Sua finalidade cabe especificamente em garantir a mediação dos conflitos para solucioná-los, onde os consumidores registram suas reclamações. Apesar de se ter um instrumento deste porte, o que ocorre na realidade é a contínua insatisfação relacionada aos consumidores e seus problemas, tornando-o um objeto não muito eficaz aos olhos da população.

A preocupação por parte dos especialistas e gestores da defesa do consumidor se torna aflitiva com demanda de reclamações que crescem cada dia mais, voltando

sua atenção para a fragilidade do próprio consumidor que acaba saindo em completa desvantagem na maioria dos casos perante as empresas e instituições que saem geralmente impunes as previsões e punições, ou então se por sua vez sofrem as mediações corretas, não valorizam a ocorrência destas por não produzirem grandes danos colaterais que afetem de forma significativa sua corporação, gerando por conseqüência a interminável reincidência nestes casos.

### **3 CONCLUSÃO**

Dado o exposto, concluímos que estamos diante de uma severa realidade para a praticidade referente aos problemas consumistas, onde temos diversos aspectos resolutivos de ineficácia, seja total ou parcial. O modo como tem sido abordado e visto deve ser observado como algo de suma importância para a mudança dessa situação em que nos encontramos, pois somente partindo de uma análise profunda que conseguiremos começar a providenciar meios para cessar tais ocasiões. Necessita perante a isto, de uma boa formação e convicção, principalmente dos magistrados em detrimento do tema, para haver caminhos mais favoráveis que possam possibilitar a plena eficácia do CDC.

Ainda sim, destaca-se a carência de conhecimento da população perante seus direitos, que por sua vez deve ser sanada por métodos que facilitem seu devido aprendizado e também a própria mudança de hábitos do consumidor para tal. Por fim, não terá valor algum tomarmos estas medidas, se os poderes que comandam todas estas mediações (Executivo, Judiciário e Legislativo), não forem compostos por homens que façam jus aos valores transmitidos pelo código.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.
- LIMA, Rogério Medeiros Garcia. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.
- TEIXEIRA, Odemir Bilhalva. **Aspectos principiológicos do Código de Defesa do Consumidor**. Russel, 2009.

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” de Presidente Prudente. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.