

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Em 20 anos, Código de Defesa do Consumidor torna relações de consumo mais equilibradas

10/09/2010

O Código de Defesa do Consumidor, que completa hoje (11) 20 anos de existência, conseguiu aumentar o equilíbrio nas relações entre os fornecedores de produtos e serviços e os cidadãos que pagam por eles.

Os anos de aplicação do código modificaram a cultura do brasileiro, que se sentindo enganado ou em desvantagem, procura os órgãos competentes, advogados ou tenta tornar pública suas queixas por meio da imprensa. Entre os avanços trazidos pelo código, se destaca o maior número de informações disponíveis nos rótulos dos produtos, nos contratos comerciais e as restrições à publicidade abusiva.

O presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), Rodrigo Terra, acrescentou à lista de conquistas a criação de uma rede de defesa do consumidor, referindo-se aos diversos órgãos alinhados com esse objetivo, como os Procons e as delegacias e juizados específicos. “Todos esses agentes com atribuições específicas, mas com o objetivo comum de defender o consumidor criaram um mecanismo de punição e coerção das empresas para elas se adequarem melhor à sua finalidade.”

Além disso, Rodrigo Terra destaca como outro ponto positivo a divulgação pública do modo como as empresas tratam seus clientes, o que pressiona as companhias a elevarem a qualidade dos serviços. “É interessante que o Código de Defesa do Consumidor tenha possibilitado esse tipo de verificação anual de empresas que estão no topo desses rankings [de reclamações]. Isso já gera uma preocupação por parte dessas empresas”.

Esse tipo de publicidade negativa é, na opinião do promotor, a maior sanção que uma companhia pode receber por ter atendido mal seus clientes. “Acho que a maior punição é a mídia negativa e a falta de expansão de lucratividade que vai gerar.”