

DIREITOS DO CONSUMIDOR: TUTELA A SITUAÇÕES PRÁTICAS DA VIDA

POR DR. ROGÉRIO BARBOSA

É de conhecimento comum a existência, desde idos do ano de 1990, do Código de Defesa do Consumidor. Aliás, é um instrumento que atende de forma bastante satisfatória aos anseios do cidadão, na resolução de questões que emergem das relações de consumo.

Também é a importância da necessidade de defesa do consumidor, que o legislador instituiu que a legislação aplicada tratasse de normas de ordem pública e interesse social, o que equivale a dizer que são inderrogáveis por vontade dos interessados em determinada relação de consumo. Em outras palavras, a proteção ao consumidor é um direito assegurado pela Lei Maior.

A relação de consumo é constituída por dois pólos distintos: o consumidor, que é "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final"; e o fornecedor, que é toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividades (fornece produtos ou serviços) no comércio.

Aliás, ainda nesta questão de caracterização de quem é consumidor, é bom esclarecer que os Tribunais tem estendido esta condição de consumidor de maneira a abranger um maior número de pessoas possíveis, que se utilizem de bens ou serviços no mercado de consumo, afim de não haver situação carente de tutela. Trata-se de norma abrangente, justamente face ao interesse social que a fundamenta, visto que sua origem,

como já dito, é constitucional e, portanto, deve atender aos direitos básicos do cidadão.

A tutela ao direito do consumidor se revela das situações mais simples, como espera excessiva em fila de banco (segundo a jurisprudência, configura-se espera excessiva tempo superior a 20 minutos), até situações mais complexas, como nas discussões de contratos bancários (sobre o que já tivemos o prazer de debater em edições anteriores, senão note-se as edições da Revista Fix de números 38, 42 e 43).

Grande parte das demandas que discutem direitos do consumidor são propostas perante os Juizados Especiais Cíveis, instituídos com o fim de atender demandas judiciais de menor porte e complexidade. E, é bom reconhecer, a tutela ao consumidor vem sendo aplicada de forma bastante satisfatória, fazendo valer direitos que são comumente lesados pelos fornecedores, que se valem de sua supremacia e do controle das relações, para impor abusos.

Temos um leque bastante vasto de decisões favoráveis ao consumidor, notadamente perante os Juizados. Algumas questões – as situações mais corriqueiras e repetidas – já são inclusive, pacíficas perante os Juizados.

Assim, o consumidor lesado, preferencialmente acompanhado de Advogado (obviamente que os melhores resultados serão alcançados com o acompanhamento de profissional competente, que estudou o Direito para aplicá-lo ao caso concreto e está devidamente inscrito no órgão de classe – OAB), tem ao seu

dispor um mecanismo bastante eficiente e rápido para resolver seus problemas.

A procura por ações da espécie vem sendo grande, justamente em consequência do abuso cometido pelos omecedores de produtos e serviços.

Podemos citar um sem número de situações cotidianas que atingem os direitos do cidadão e a respeito das quais o entendimento da Turma Recursal dos Juizados é pacífica em favor do consumidor.

Notemos alguns exemplos com a transcrição de enunciados do FONAJE (Turma Recursal Única do Paraná):

Enunciado N° 1.1- Dívida paga – inscrição/manutenção – dano moral: A inscrição e/ou manutenção de dívida paga em órgãos de restrição ao crédito configura dano moral.

Enunciado N° 1.6- Call center ineficiente – dano moral: Configura dano moral a obstacularização, pela precariedade e/ou ineficiência do serviço de call center, por parte da empresa de telefonia, como estratégia para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor.

Enunciado N° 2.3- Tarifa de emissão de carnê (TEC), tarifa de abertura de crédito (TAC) e tarifa de liquidação antecipada – abusividade – devolução em dobro: É abusiva a cobrança de custos administrativos inerentes à atividade da instituição financeira, comportando a repetição em dobro do valor pago a tal título.

Enunciado N° 2.7- Fila de banco – dano moral: A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais.

Enunciado N° 2.11 – Restituição do VRG – rescisão do contrato de arrendamento mercantil: Rescindido o contrato de arrendamento mercantil, os valores pagos a título de valor residual garantido (VRG) devem ser restituídos ao arrendatário, na forma simples.

Enunciado N° 3.1- Devolução imediata das parcelas pagas: É abusiva a cláusula que prevê a devolução das parcelas pagas à administradora de consórcio somente após o encerramento do grupo, sendo devida a devolução imediata.



Dr. Rogério Barbosa

Enunciado N° 5.1- Obstáculos/animais na pista: A responsabilidade das concessionárias de pedágio é objetiva, mesmo quando fundada em ato omissivo, razão pela qual os acidentes provocados por obstáculos ou animais na pista de rolagem acarretam o dever de indenizar os danos (morais e materiais) por parte da concessionária.

Como podemos ver, trata-se de situações corriqueiras, pelas quais todas as pessoas passam, e nas quais, muitas vezes, são lesadas pela supremacia do fornecedor.

O destaque que se dá nesta edição, além é claro, da defesa do consumidor em geral, é para com a possibilidade de se exigir judicialmente a devolução de valores abusivos cobrados em contratos de financiamento de veículos e ainda, na restituição do VRG (valor residual garantido) em contratos rescindidos de arrendamento mercantil (leasing) – para tanto, basta o consumidor procurar o Advogado, tendo em mãos os documentos relativos ao financiamento.

O (des)respeito ao direito do consumidor deve ser enfrentado com a seriedade e a importância que o tema exige. Se calar diante de situações de desrespeito é contribuir para a impunidade. Além do quê, não se pode esquecer que uma relação equilibrada é a que faz movimentar o comércio e a renda de forma sadia, sem vantagens excessivas a qualquer das partes.

Faça valer os seus direitos de consumidor. Procure um Advogado.

Direito Bancário (Revisões Contratuais, Defesas em Ações Promovidas pelos Bancos, Repetição de Indébito) - Direitos do Consumidor - Direito Civil (Contratual, Obrigações e Indenizações) - Direitos de Posse e Propriedade - Direito de Família e Sucessões (Inventários) - Direito Tributário e Direito Trabalhista.

rbarbosa@pop.com.br

42-3027 1795

Ponta Grossa: Eng. Schamber, 223, Centro
Iratí: Dr. Correia, 550, Centro

ROGÉRIO BARBOSA

ADVOCACIA

OAB/PR 45.590

