

# PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

*Ícaro de Paula e Souza*

Um dos maiores prazeres do ser humano, seja homem, seja mulher, é o ato de comprar alguma coisa. É de fato uma satisfação indivisível, não só pela sensação de “ter”, mas pela elevação da auto-estima.

Todavia, aos olhos da lei, esta atividade não é uma relação tão simples, mas sim um dos maiores institutos jurídicos, do qual emanam direitos e obrigações para ambas as partes, tanto para quem compra, quanto para quem vende. A responsabilidade de quem compra é cumprir cabalmente com sua obrigação de pagar, e a de quem vende é de entregar o bem exatamente na condição a qual foi pactuada pelas partes.

Para regular essa relação, o legislador elaborou a Lei 8.078/90, que institui o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Esta legislação tem uma característica muito peculiar: ela tem seus olhos voltados para a proteção e a defesa do consumidor, vislumbrando-o, inclusive, como parte mais fraca na relação de consumo, razão pela qual necessita de maior apoio na negociação com o fornecedor.

A defesa do consumidor refere-se não só em punições dos que praticam atos ilícitos ou violam os direitos dos consumidores, mas também compreende a conscientização daqueles que atuam como fornecedores e prestadores de serviço sobre suas obrigações, mostrando-lhes que agir corretamente é questão que vai além de revelar valores éticos expressados pelo respeito para com o consumidor. O referido Código indica, também, que esta é uma fórmula segura e inteligente de ampliar e manter a sua reserva de mercado, seja de consumo de bens ou serviços, contribuindo assim cada vez mais para o desenvolvimento do país.

É comum em algumas empresas a prática de possuir no próprio estabelecimento um departamento destinado ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Esse departamento tem a função de ouvir as reclamações e de buscar com rapidez uma solução para os conflitos surgidos, sempre com a preocupação de proteger o consumidor. É comum o número de telefone deste departamento aparecer registrado em embalagens de produtos, tornando mais fácil e mais ágil a denúncia, quando necessária. O lesado deve relatar de forma minuciosa o fato para um melhor entendimento, e deve estar sempre munido da nota fiscal e o certificado de garantia.

A proteção ao consumidor, pela Lei 8.078/90, no artigo 42, proíbe expressamente ao fornecedor ou vendedor ou credor, no ato de eventual cobrança, de expor o consumidor ao ridículo, ou situação vexatória, como exemplo, ameaça ou outro tipo de constrangimento, como cobrança em seu ambiente de trabalho ou numa reunião de negócios, ou ainda numa confraternização.

Faz parte do CDC a proteção do consumidor que for indevidamente cobrado. Ele terá o direito à repetição do indébito, ou seja, direito a receber o dobro do que pagou, mais os juros da lei, a não ser que o fato tenha ocorrido por engano realmente justificável.