

CONSUMIDOR X FORNECEDOR

Mauro Luiz Moreti

Todos nós, vez por outra, já chegamos em casa aborrecidos em razão de uma compra infeliz ou de mercadoria que nos surpreende por apresentar algum defeito. Isto acontece porque somos consumidores contumazes. Todavia, temos nesta relação de consumo, obrigações impostas por lei. Aliás, a legislação não se aplica tão somente para nós, pessoas físicas, mas também para as pessoas jurídicas, impondo direitos e deveres a todos.

De forma geral, o consumidor, na prática, não tem acesso a essas informações a respeito de seus direitos e dos seus deveres. Apesar disso, encontra-se em vigência o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei 8.078/90, que estabelece normas de proteção e defesa dos consumidores em geral, minimizando a possibilidade de desigualdades entre as partes da relação de consumo.

Os direitos básicos do consumidor mencionados no CDC seguem as linhas protetivas da Constituição Federal de 1988, dentre elas a da proteção à vida, à saúde e à segurança, face aos riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. A referida lei consumerista também dispõe sobre a educação e divulgação, sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, mediante a informação precisa e clara, bem como sobre a proteção contra publicidade enganosa.

O CDC é mais do que um conjunto de normas. É uma fonte de princípios que nos ajudam como instrumento de defesa social, de modo geral, pois se constituem como consumidores o maior ou menor de 18 anos, o idoso, o homem e a mulher.

Em uma relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma segura conceituação para consumidor, fornecedor e dos produtos consumidos. Assim, de acordo com o referido diploma legal, consumidor é toda “pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Fornecedor, por sua vez, “é toda pessoa física ou jurídica pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes (pessoas) despersonalizados que desenvolvam atividades de produção de montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição, comercialização ou prestação de serviços”. Produto, por fim, “é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial”.

Para o CDC o consumidor tem seus direitos preservados e amparados por lei, mesmo perante a esfera pública enquanto fornecedores de serviços essenciais, como serviço de água e esgoto, limpeza pública etc, ao passo que nós, cidadãos somos consumidores uma vez que pagamos obedientemente as tarifas referentes à prestação desses serviços públicos, com vistas a sua conservação e continuidade.

As instituições financeiras, na prestação de serviços aos clientes ou não, concessão de mútuos, cartão de crédito, financiamentos, inserem-se também no conceito amplo de fornecedor de serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Muito embora o CDC objetive diminuir as desigualdades existentes entre os consumidores e fornecedores na relação jurídica estabelecida entre eles, é possível que uma das partes possa se sentir lesada. Nesse caso, poderá reclamar diretamente às Procuradorias do Consumidor (PROCONS), pelo site www.mj.gov.br/dpdc ou pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Para tanto, sempre é bom ter em mãos a nota fiscal referente ao produto ou serviço a ser reclamado.