

POR DENISE TURCO

# MUDANÇAS EM DEBATE


**DEPOIS DE UM ANO DE DISCUSSÕES,  
PROJETO DE ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO  
DE DEFESA DO CONSUMIDOR É  
APRESENTADO NO SENADO. COMO ISSO  
AFETARA AS RELAÇÕES DE CONSUMO?**

Após 21 anos depois de sua criação, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) deve passar por uma revisão. No dia 14 de março, o Senado Federal recebeu o projeto de atualização, que a partir de agora tramitará em várias comissões da casa.

Em 2010 o Senado identificou a necessidade de revisar a norma com o intuito de auxiliar o mercado e dar maior amparo ao consumidor em relação a assuntos como o superendividamento e o comércio eletrônico. Para analisar esses pontos, foi criada uma comissão externa formada por juristas notáveis, vários deles já tinham participado da elaboração do CDC. Durante um ano a comissão ouviu empresas, órgãos de defesa e entidades de classe setores envolvidos por meio de audiências públicas e técnicas para elaborar o projeto de atualização.

“Hoje o CDC continua tão atual quanto na época da sua promulgação. Mas ainda temos dois importantes desafios da defesa do consumidor: a efetiva aplicação das normas existentes e a atualização nas novas áreas como o comércio eletrônico, que não foram tratadas no CDC ou que foram tratadas de forma insuficiente e precária como é o caso do crédito ao consumi-





dor”, diz Herman Benjamin, ministro do Superior Tribunal de Justiça (STF) e coordenador da comissão de juristas.

A proposta apresentada gira em torno de três temas: comércio eletrônico, crédito ao consumidor e superendividamento e acesso à Justiça. O tema comércio eletrônico nasce da necessidade de se obter mais transparência, informação e segurança nas transações eletrônicas. “O comércio eletrônico no Brasil movimentava bilhões. Não se trata de uma modalidade de consumo periférica, mas tem a tendência de um crescimento exponencial. Sem um tratamento para o comércio eletrônico, o CDC fica com uma lacuna”, justifica o ministro.

O projeto determina que as empresas que atuam no e-commerce devem disponibilizar um canal de atendimento para informação e pós-venda tanto de forma eletrônica como por telefone. Desse modo, companhias que se relacionam somente pela internet terão a necessidade de investir em infraestrutura. “Quando a pessoa faz a opção de comprar pela internet, partimos do pressuposto que ela tem habilidade para comprar e navegar por esse canal. Criar uma estrutura de atendimento telefônico aumenta os custos das empresas e isso poderá ser repassado para o consumidor”, afirma Vitor Morais de Andrade, sócio do escritório Franco Matoro e Peixo-

to Advogados e vice-presidente jurídico da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), justificando sua opinião contrária a essa disposição. Segundo ele, é preciso observar que já é regra do CDC oferecer um serviço bom e barato para o consumidor.

Outra proposição é criar a responsabilidade solidária no comércio eletrônico. Por exemplo, se a pessoa não conseguir finalizar uma compra porque o acesso à internet caiu, ela pode reclamar para a loja virtual. Então, a empresa se responsabilizaria por algo que não tem controle (o serviço de outra companhia). “Em vez de criar mais regras, seria interessante motivar o consumidor a entender quais são as funções de cada fornecedor na internet – o provedor de acesso, o de conteúdo. Se ele não entende a função de cada um, não tem como direcionar a reclamação”, diz Andrade.

Ele ainda ressalta que o comércio eletrônico também é tema de outro projeto de lei para criar um marco regulatório civil da internet. O objetivo é definir os direitos e deveres dos usuários e das empresas que navegam na internet. “Criar muitas regras paralelas pode ser negativo.”

Crédito e superendividamento são temas novos no Brasil. Países como a França regulamentaram o crédito na década de 80. Por aqui, o acesso ao crédito tomou uma dimensão maior recentemente com o fenômeno da bancarização. Mais de 30 milhões de novos consumidores passaram a ter acesso ao crédito e novas modalidades de crédito surgiram. A comissão de juristas entende que esse cenário criou a necessidade de uma disciplina detalhada e moderna em relação ao assunto.

A proposta cria a responsabilidade solidária entre o fornecedor

**O SENADO IDENTIFICOU A NECESSIDADE DE ATUALIZAR A NORMA COM O INTUITO DE AUXILIAR O MERCADO E DAR MAIOR AMPARO AO CONSUMIDOR**



### “A ERA DO DIÁLOGO”

Ao longo de 2012, a revista *Consumidor Moderno* terá participação ativa nas discussões da revisão do CDC e do aperfeiçoamento das relações de consumo por meio do projeto “A Era do Diálogo”. O objetivo do projeto é resgatar a credibilidade e a confiança da sociedade brasileira nos agentes das relações de consumo. Serão realizados encontros mensais, com início em março, em São Paulo, no qual participarão especialistas, órgãos de defesa do consumidor e representantes de empresas. Cada encontro discutirá temas como telefonia, bancos, TV por assinatura, serviços públicos, varejo e indústria. O projeto será concluído em março de 2013 com um balanço das discussões.

preciso garantir que o consumidor seja tutelado sem prejuízo ao crescimento econômico. O projeto vai caminhar para discussões positivas, que vão regradar procedimentos dos fornecedores que de fato estavam prejudicando os consumidores.”

Já Andrade acredita que não seria necessário fazer uma atualização da lei. “O CDC possui um artigo em que consta que as regras devem ser interpretadas de acordo com desenvolvimento tecnológico e da sociedade. O código tem um objetivo positivo, que é melhorar as regras de defesa do consumidor. Será que uma lei por si só é capaz de gerar mudanças sociais?”, questiona. “Quando se aposta na lei todas as fichas para proteger o consumidor, isso tende a não ter o efeito desejado. É preciso enxergar a relação de consumo como relação de cidadania, o que não depende de uma norma”, completa.

“Proteger o consumidor não é custo, é investimento. Atualmente o Brasil não aceita mais a visão de que proteção ao consumidor é contra o mercado. Nosso código é referência justamente pelo equilíbrio, ou seja, tratar a proteção do consumidor de forma que enriqueça e fortaleça o mercado de consumo”, opina o ministro Herman Benjamin. Em relação às opiniões contrárias à proposta de revisão ele diz: “Já vi esse filme quando o CDC foi promulgado no início da década de 90. Hoje o CDC é unanimidade, mas naquela época não foi.”

São inegáveis os benefícios que CDC proporcionou à sociedade. O código mudou a cultura de empresas e consumidores, trazendo mais respeito e fortalecendo o exercício da cidadania. Agora, resta aguardar para saber o que o consumidor ganhará com as novas propostas. ●

de crédito e o intermediário (que pode ser uma financeira ou varejista que venda a prazo). Então, o fornecedor de cartão de crédito, por exemplo, se tornaria responsável pelo endividamento do consumidor. Além disso, as empresas precisarão informar aos consumidores com clareza sobre juros, taxas envolvidas e consequências do não pagamento. Segundo o ministro do STJ, o projeto não define normas de disciplina da solução dos conflitos dos endividados, mas mecanismos de prevenção ao superendividamento.

Sobre o terceiro ponto em discussão, o acesso à Justiça, a ideia é buscar solução de conflitos de consumo fora do Poder Judiciário, ou seja, fortalecer os meios alternativos como a conciliação.

### POLÊMICA

A atualização do CDC divide opiniões. Um grupo de entidades de defesa do consumidor entende que a revisão é necessária, pois a lei não contempla questões atuais como a do comércio eletrônico. Outro grupo é contra as mudanças, pois acredita que a lei já possui conceitos que permitem que a aplicação do direito seja interpretada pelo juiz ou Procon de acordo com o momento atual. Há também quem acredite que a lei poderá aumentar os custos para as empresas e impactar nos preços ao consumidor.

Na opinião de Fábio Lopes Soares, advogado, fundador da Bureau Sapiencia e diretor da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), as novas propostas são bem-vindas, mas ainda é preciso aprimorar as discussões, ouvir as empresas e entender os impactos na economia. “É

**A PROPOSTA DE REVISÃO GIRA EM TORNO DE TRÊS TEMAS: COMÉRCIO ELETRÔNICO, CRÉDITO AO CONSUMIDOR E ACESSO À JUSTIÇA**