

## **Mais garantias ao consumidor**

*Giselle Souza*

Advogados com atuação na área do consumidor elogiaram a aprovação, pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) do Senado, do projeto de lei que amplia o rol de hipóteses que suspendem a decadência para se reclamar eventual lesão no Judiciário, por serviços ou produtos defeituosos. A decadência nada mais é do que a perda do direito pela falta de seu exercício no prazo estabelecido por lei. Pela proposta, que tramita com número 193/2008, a decadência também passará a ser interrompida com a oficialização de reclamação perante órgão ou entidade de defesa do consumidor até a negativa formal do fornecedor em audiência ou descumprimento de acordo celebrado.

A proposta é de autoria do deputado Celso Russomano (PP-SP) e tem como objetivo garantir o exercício do direito, uma vez que o consumidor já teria, de alguma forma, manifestado inconformidade com o produto ou serviço prestado. O projeto acrescenta o inciso 4 ao parágrafo 2º do artigo 26 da Lei 8.078/1990 - o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Segundo o novo dispositivo, a interrupção ocorrerá sempre que houver "reclamação oficializada perante órgão ou entidade da administração federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal de defesa do consumidor, até a negativa formal do fornecedor em audiência ou até o descumprimento do acordado". A proposta passou na CCJ com parecer favorável da relatora, senadora Lúcia Vânia (PS-DB-GO). Ela esclareceu que a decadência resulta da omissão do titular do direito. No entanto, ao buscar o órgão administrativo, o consumidor deixou claro seu interesse em solucionar o problema. "Nesse caso, consideramos muito apropriada a interrupção do prazo decadencial, para que se possa eliminar o risco de perda de direito por decurso de tempo", afirmou a senadora, no relatório.

"Observe-se que é louvável toda medida que, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, contribua efetivamente para o aperfeiçoamento do mencionado diploma legal e, por conseguinte, da tutela do consumidor. Portanto, é inegável o alcance social da proposição em referência", acrescentou.

Para o advogado Eurivaldo Neves Bezerra, o projeto pacifica um entendimento já existente. "O procedimento administrativo interrompe o prazo prescricional para a propositura de ação judicial. Isto quer dizer que se a empresa ou o órgão leva determinado prazo para indeferir um pedido administrativo, ao ajuizar uma ação para resguardar seus direitos, este prazo é suspenso. Com este entendimento fixado em lei, teremos menos discussões acerca deste ponto que, apesar de pacífico em nossos tribunais, faz com que as ações levem mais tempo", afirmou.

Alexandre Assed sócio do escritório Awad, Osório avaliou a proposta como oportuna e coerente. "Os consumidores hoje utilizam muitos órgãos e entidades de defesa do consumidor, sobretudo o Procon, para fazerem suas reclamações. Considerando qtte, nos procedimentos de reclamação, os fornecedores são instados a apresentar defesa e comparecer a uma audiência, nada mais correto que essa reclamação suspenda o prazo para ajuizamento de eventual ação", afirmou.

Para Karlheinz Neumann, do escritório Neumann, Salusse, Marangoni Advogados, o projeto é positivo porque adequa uma situação: a do consumidor procurar o órgão administrativo e não sofrer, com a demora do procedimento, a perda de seu direito. De acordo com ele, o CDC não considera atualmente eventuais reclamações que sejam feitas não diretamente ao fornecedor, para fins de decadência.

O advogado sugeriu ainda outras mudanças no código, no que diz respeito à decadência. "No próprio artigo que se pretende modificar, em seu parágrafo 2º, poderia esclarecer que a expressão 'obstam a decadência' quer significar a interrupção ou a suspensão do prazo da decadência, uma vez que a referida expressão, hoje, causa grande dúvida para os juizes na aplicação da norma. Na técnica jurídica, interrupção significa a devolução do prazo em completo para a reclamação, enquanto que no caso de suspensão, devolve-se ao consumidor apenas o prazo restante do total estabelecido", disse.

Para a advogada Luciana Floriano Chaves Frade, do Valarelli Advogados Associados, o projeto pode estimular ainda mais o fornecedor a aprimorar o relacionamento direto com seu consumidor. "Muito interessante este projeto, que, na verdade, corrobora todo o microsistema do Código de Defesa do Consumidor. Acredito que o projeto será aprovado (pelo plenário), pois não poderia ser diferente. Nas novas hipóteses descritas no projeto, resta evidenciada a ciência do fornecedor em relação à reclamação do consumidor, o que justifica a interrupção dos prazos prescricionais", disse.

**RESSALVAS.** As advogadas Juliana Fosaluza e Letícia Zuccolo, do escritório Edgard Leite Advogados Associados, lembram que a inclusão do tempo que leva a reclamação administrativa no rol de hipóteses de suspensão da decadência já foi objeto de discussões no Congresso Nacional quando da aprovação da Lei 8.078/90. O dispositivo que previa isso, no entanto, acabou sendo vetado. De acordo com elas, entre as razões do veto presidencial estava o fato de que admitir a suspensão da decadência, por reclamação formulada perante os órgãos de defesa e proteção dos consumidores de natureza privada, ameaçaria a estabilidade das relações jurídicas, na medida em que se conferiria a essas entidades uma função que estaria reservada naturalmente aos agentes públicos. Por esse motivo, na avaliação delas, o texto ainda merece ressalvas. "Talvez seja o caso de restringir a redação para que constem apenas órgãos e entidades de proteção aos consumidores de natureza pública", defendem.

**20 ANOS.** O Código de Defesa do Consumidor completará, em setembro próximo, 20 anos de vigência. Advogados avaliam a norma como uma das mais avançadas do ordenamento jurídico brasileiro. O advogado Rodrigo de Mesquita Pereira -do escritório Mesquita Pereira, Marcelino, Almeida, Esteves, Advogados - destacou que os muitos exageros de aplicação e interpretação cometidos nos anos iniciais da vigência do código se abrandaram com "o polimento que o uso constante da norma e sua evolução acabam dando aos intérpretes". Segundo ele, a lei hoje é utilizada de forma mais equilibrada.

"A simples existência e contínua aplicação do CDC alterou em muito as relações de consumo em nosso País, coibindo abusos e punindo o fornecedor desleal de forma muitas vezes exemplar, além de garantir uma maior harmonia nessas relações, ao reduzir significativamente o enorme abismo que antes havia entre consumidor e fornecedor", afirmou.

Para Bernardo José Drumond Gonçalves, do Homero Costa Advocacia, a norma possibilitou equilíbrio na relação entre fornecedores e consumidores. "Houve significativo ganho para a sociedade como um todo, com vistas à sedimentação da segurança jurídica nas relações de consumo, pois não apenas trouxe benefícios aos consumidores, mas, também, aos fornecedores de produtos e serviços, que passaram a atuar com regulamentação própria, valendo-se das mesmas normas tanto para conhecer seus deveres, quanto para exercer os seus direitos, afastando inclusive sua responsabilidade em hipóteses excepcionais, como culpa do consumidor ou de terceiros", ponderou.

O advogado, no entanto, sugere uma alteração. "Deveria haver maior rigor para o deferimento da inversão do ônus da prova, atualmente previsto no artigo 6º, inciso 8º, que diz que é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Para o advogado Eurivaldo Neves Bezerra, o código foi importantíssimo para reduzir os abusos cometidos pelas empresas e para que o cidadão controle e exija a qualidade nos produtos e serviços pelos quais paga. Entretanto, há pontos negativos, segundo ele. "O código conferiu muitos direitos, sem estabelecer claramente quais são os deveres dos consumidores. Com isto, milhares pedidos estapafúrdios, além de uma postura arrogante de consumidores desinformados, geram prejuízos a empresas que atuam corretamente", disse.

**Fonte: Jornal do Commercio, Rio de Janeiro, 5, 6 e 7 mar. 2010, Seudinheiro, p. B7.**