

Direito de comprar

Parlamentares aprovam uma lei que pode mudar — para melhor — a rotina dos milhões de consumidores brasileiros

O Brasil é reconhecido pelos próprios brasileiros como um país onde 1 metro de tecido pode ter apenas 90 centímetros, o quilo do feijão é vendido com 950 gramas, o café é torrado junto com palha e vende-se um pedaço de patinho como se fosse contrafilé. Na semana passada, após uma arrastada seqüência de debates que se prolongou por mais de um ano, a Câmara dos Deputados colocou de pé uma barreira contra essas delinquências que acompanham boa parte da população do país — a Lei de Defesa do Consumidor. Com base nessa lei, formada por 123 artigos, o comerciante ou o industrial que for apanhado na conhecida situação de “vender gato por lebre” poderá ser intimado a se explicar num dos órgãos do governo de defesa do consumidor, como o Decon e o Procon, ter que provar na Justiça que não teria lesado ninguém e, se condenado, pagar multas de até 144 milhões de cruzeiros. Arrisca-se, por fim, a ser humilhado por uma condenação de um mês a dois

anos de detenção, situação que não leva uma pessoa a passar seus dias numa cela de penitenciária, mas a ser mantida, por exemplo, sob o regime de prisão domiciliar.

“Esse é o mais completo instrumento de que o consumidor brasileiro já dispôs para protegê-lo”, avalia o deputado Geraldo Alckmin (PSDB-SP), um dos autores do projeto. “As leis que existiam sobre o assunto eram dispersas, e isso praticamente inviabilizava uma proteção efetiva ao consumidor”, explica o deputado Joaci Góes (PSDB-BA), relator do projeto. Na verdade, a grande novidade da lei consiste em sua filosofia. A idéia dos deputados é punir comerciantes e empresários inescrupulosos através de um golpe naquela parte do organismo humano onde a dor é mais forte — o bolso.

Definiu-se que as queixas dos consumidores serão examinadas, de preferência, pelos chamados tribunais de pequenas causas, onde os conflitos costumam ser resolvidos em menos de 72 horas, e não pela Justiça comum, como ocorre hoje em dia em vários Estados brasileiros, na qual os casos mais graves se ar-

rastam por muitos anos sem uma solução final. Também se deu a órgãos como o Decon e o Procon o poder de intimar as partes envolvidas a prestar depoimento. Hoje em dia, um comerciante acusado de cometer uma irregularidade, por exemplo, é apenas convidado a dar explicações às autoridades e, como



ANDRÉ PENNER

qualquer pessoa que recebe um convite — para ir a uma festa ou acompanhar a namorada ao cinema —, pode aceitar ou não.

5 MILHÕES DE DÓLARES — Essa mudança na velocidade dos processos coloca os empresários que trapaceiam com a freguesia sob o risco permanente de abrir um buraco em sua contabilidade. Hoje em dia, por exemplo, a maior multa que a Vigilância Sanitária, órgão fiscalizador da prefeitura, pode aplicar numa cidade como São Paulo vale 26 000 cruzeiros — é a pena que se paga pela venda de alimentos estragados. Agora, em casos graves, a punição pode alcançar um patamar 5 500 vezes maior (veja quadro nesta página). Outra modificação diz respeito a quem pode procurar a Justiça para reclamar seus direitos. Pela legislação

atual, é um processo individual — mesmo que esteja em jogo uma causa que reúne várias famílias, como as mensalidades escolares ou o pagamento de prestações da casa própria. Agora, entidades de pais de alunos ou mesmo um condomínio de proprietários de um edifício em construção podem rachar as despesas para a batalha judicial — e a sentença recebida irá beneficiar a todos os envolvidos.

Ao contrário do que muitas pessoas imaginam, é nesse terreno, o da casa própria, que se concentra boa parte da dor de

O que pode mudar



Com o código, o consumidor poderá ter um prazo de até trinta dias para reclamar dos serviços malfeitos ou produtos

períveis que estiverem estragados e noventa dias no caso de produtos duráveis. Hoje, o prazo é de quinze dias. O comerciante pode ser obrigado a consertar o defeito do produto no prazo de um mês, trocá-lo por outro igual ou devolver o dinheiro — dependendo da vontade do freguês.

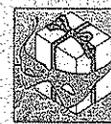


As famosas letras miúdas, como as que infestam os contratos de aluguel ou os planos de saúde, vão acabar. Todas as cláusulas que excluem direitos dos consumidores terão que ser escritas nos contratos em letras maiúsculas ou gúfadas.



Entidades como as de pais de alunos descontentes com mensalidades escolares, por exemplo, poderão entrar na Justiça com ações coletivas,

caso sejam vitoriosas a decisão se estenderá automaticamente para todos os filia-dos. Hoje só existem ações individuais, o que acaba obstruindo a Justiça e atrasando a decisão pela quantidade de processos em tramitação.



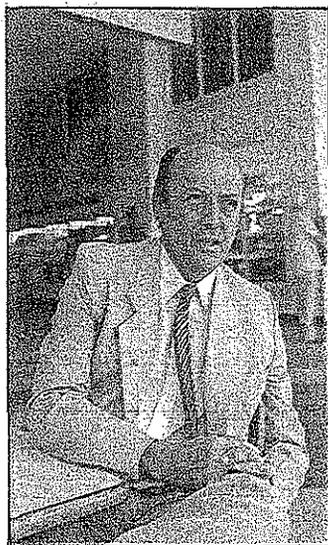
Quem prometer algo numa propaganda e não cumprir pode ser obrigado a pagar um outro anúncio informando que tudo o que ha-

via dito era mentira. Em matéria de publicidade, também passa a valer o que está escrito. Se o comerciante fizer promessas inverossímeis, pior para ele, o texto da publicidade e o anúncio da TV ou do rádio terão força legal de um contrato.

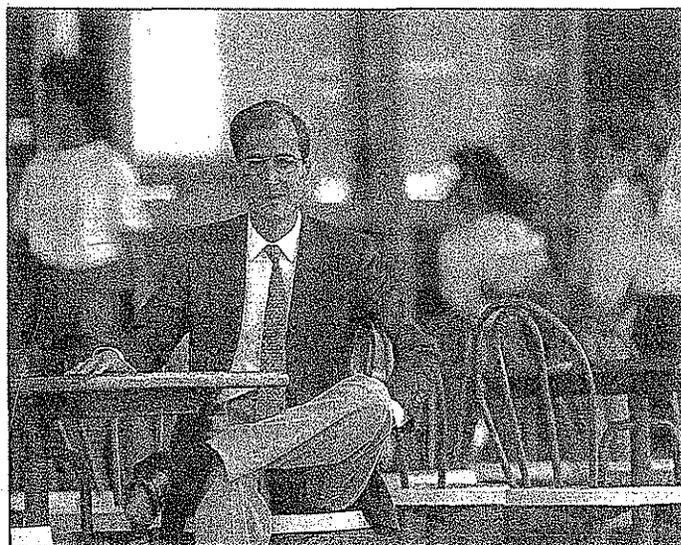
cabeça dos consumidores. "Existem estimativas que demonstram que quase metade dos problemas dos consumidores fica no ramo imobiliário", afirma o deputado Geraldo Alckmin. "A confusão vai desde loteamentos irregulares, edifícios que jamais são terminados até disputas sobre o aluguel." Um bom exemplo dessa dificuldade encontra-se em 400 famílias do Rio de Janeiro que em 1987 começaram a pagar a construção de um condomínio de vinte edifícios no bairro de Jacarepaguá com a promessa de receber as chaves em fevereiro do ano passado. Era

um empreendimento que, para eles, na maioria militares ou funcionários do Ministério da Aeronáutica, não poderia ser mais confiável — a Carteira Hipotecária do Clube da Aeronáutica, Chicaer.

Em três anos, essas famílias chegaram a desembolsar, em conjunto, perto de 5 milhões de dólares — mas as obras foram paralisadas por falta de recursos quando os edifícios ainda estavam no esqueleto. Para atrair compradores, a entidade chegou a publicar anúncios assegurando que a obra seria financiada pela Caixa Econômica Federal — não foi. Agora, os diretores da Chicaer acusam a empresa construtora pela confusão. Pode ser até que tenham razão. Mas o certo é que não apareceu ninguém



Góes: "Agora, numa lei única"



Alckmin: "Uma proteção completa em matéria de direitos"

para resolver o problema das únicas pessoas que tiveram de colocar a mão no bolso — os consumidores. "Vendi um apartamento, três telefones e um carro zero-quilômetro a fim de pagar as prestações intermediárias", afirma Luís Carlos Azarany, funcionário do Ministério da Aeronáutica, que entrou na Justiça contra a Chicaer com base na Lei da Economia Popular — sem conseguir recuperar um tostão até agora.

Detalhado, o projeto equivale a um atestado de óbito em uma das mais consagradas tradições nacionais — aquelas cláusulas de contratos com empresas de saúde escritas em letras tão miúdas que mesmo um cliente sem problemas na vista só consegue ler, comprovadamente, com o auxílio de uma lupa. Pelo projeto da Câmara, qualquer acerto que envolva exclusão de direitos do consumidor deverá estar escrito com mais destaque do que as cláusulas comuns — em maiúsculas ou grifadas, por exemplo. Os deputados também promoveram um golpe pesado na publicidade. Aqueles anunciantes que se utilizarem dos recursos da propaganda enganosa podem ser obrigados a pagar, do próprio bolso, um outro anúncio confessando que tentaram tirar proveito da boa-fé do consumidor.

Aprovado pela Câmara dos Deputados, o projeto irá a votação no Senado, que pode apenas suprimir artigos que considerar inconvenientes. Acredita-se que essa votação irá ocorrer em agosto — e que o projeto estará em vigor no início do ano que vem. Mesmo assim, a proposta dos deputados acendeu a fogueira de uma grande polêmica na semana passada, em Brasília e fora dali. "Esse projeto é muito punitivo", afirma o senador Roberto Campos (PDS-MT). "Mais do que defender o consumidor, ele intimida o produtor." Em vários pontos do país, empresários da construção civil se mobilizaram contra um artigo, o de número 53, que permite que um comprador inadimplente de um imóvel receba de volta as

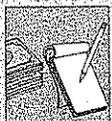
prestações que pagou, com correção monetária — hoje em dia, perdem-se o apartamento e o dinheiro. Entre os publicitários, a queixa foi de que os deputados estariam legislando sobre um problema que as próprias agências já sabem como resolver.

LISTAS NEGRAS — "Publicidade não deveria ser assunto desse código", afirma Luiz Fernando Furquim, presidente do Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária, Conar, entidade que nos últimos dez anos examinou 1 500 anúncios — e decretou sete punições denunciando os faltosos publicamente. "Já temos maturidade para cuidar disso por nossa própria conta e risco", afirma Furquim. Em empresas como a multinacional Rhodia, que há nove anos resolveu abrir um serviço especial para ouvir reclamações de seus clientes, o projeto dos deputados recebeu mais aplausos do que queixas. "O país estava mesmo precisando de um código do consumidor", afirma Maria Lucia Zülzke, gerente do departamento de valorização do consumidor da empresa.

Na realidade, a experiência de outros países ensina que as leis que protegem os consumidores só funcionam quando os próprios cidadãos se movimentam para defender seus interesses. Nos Estados Unidos, as leis sobre consumo têm mais de 100 anos — mas a grande proteção dos consumidores é assegurada por entidades privadas especializadas em apurar e denunciar falcatruas. Regularmente, essas entidades publicam listas negras com o nome das empresas inescrupulosas — como nenhum empresário gosta de ver seu negócio estampado numa relação desse tipo, toma-se ali cuidado muito maior, eliminando-se os problemas antes de eles nascerem.

No Brasil não existe, obviamente, movimento desse tipo. Mas é certo que o projeto dos deputados aponta na mesma direção daqueles cidadãos que, isoladamente, resolveram batalhar por seus direitos. ■

para o consumidor



A nova lei tem como um dos seus pontos duros a aplicação de multas pesadas contra os infratores, que serão de 300 BTN (14 400 cruzeiros) para casos de fraudes mais leves, como usar peças de segunda-mão como se fossem novas, e podem chegar a 3 milhões de BTN (144 milhões de cruzeiros) quando o problema for de uma empresa que venda mercadoria imprópria para o consumo, provocando casos graves de intoxicação e até morte.



Está criada uma proteção a consumidores compulsivos, os que não resistem aos vendedores de boa conversa. Agora pode-se desistir de um negócio feito em casa ou por telefone no prazo de sete dias e pegar o dinheiro de volta com correção monetária.