

Por Ricardo Morishita (*)



Neste ano de 2021, mais precisamente em 11 de março, o Código de Defesa do Consumidor completou 31 anos de sua promulgação. Trata-se de um marco na luta pelos direitos do consumidor que recolocou o Brasil na modernidade em relação ao tema, além de ser uma declaração de confiança na nossa capacidade, competência e visão de construir melhores relações, mais adequadas e mais civilizadas.

Cabe destacar que esses avanços nas relações de consumo trazidos pelo Código não são mensurados apenas pelas imensas transformações nos processos de produção, distribuição e comercialização de produtos e prestação de serviços, mas também pelo comportamento de nossos consumidores e fornecedores.

Os direitos, de um modo geral, e os direitos do consumidor definidos no CDC, em particular, são importantes declarações de ordenação da sociedade que podem ser tangibilizadas quando traduzidas em atitudes, ações e decisões que revestem nossas relações e causam um efeito prático na vida de todos nós.

E entre essas atitudes com efeitos práticos em nossas vidas está a do poder de reclamação, que vai além das questões práticas de manifestação de insatisfação que usualmente nos orientam, podendo ser entendido também como uma declaração de confiança dos consumidores na capacidade das empresas serem e fazerem melhor.

Também não podemos deixar de mencionar o fundamental papel dos Procons nesse ambiente das relações de consumo fortalecido pelo CDC. Quando ele atua, motivado por uma reclamação, materializa uma razão pública existente na lei. Quando informa, orienta ou educa, torna concreto o direito à informação e a educação para o consumo. Quando ele atua em um conflito e declara uma publicidade como sendo enganosa, ele materializa o direito à proteção contra enganabilidade e abusos.

Sempre que os cidadãos procuram as entidades de defesa do consumidor em busca de proteção e podem acompanhar os resultados das intervenções têm a oportunidade de vivenciar o direito em sua face mais concreta e tangível, reafirmando, também, sua crença nas instituições.

Acreditar que é possível é uma força poderosa e necessária para toda nação que pretenda ser desenvolvida. Este é o presente e o desafio que nos brinda os 31 anos do Código de Defesa do

Consumidor.

(*) **Ricardo Morishita** é mestre e doutor em direito, já tendo sido diretor do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DNPDC).

Fonte: CNseg, em 23.09.2021