

CONHECIMENTO E USO POPULAR ACERCA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS ESFERAS COMERCIAIS COTIDIANAS

Emanuele Fiúza de Oliveira de Castro¹; Talita Brito de Souza²

¹Estudante do Ensino Médio (CEMAM) emanuelefoc100@gmail.com; ² Professora de Metodologia Científica do Ensino Médio (CEMAM), Mestranda em Letras (UFBA) talitabrito555@gmail.com

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), implantado em 1990 no Brasil, é um conjunto de normas que protege os cidadãos de abusos de determinados estabelecimentos comerciais, portanto é de grande importância que os sujeitos sociais se informem sobre seus direitos como consumidores. Nesse sentido, o desconhecimento popular acerca desse Código faz com que ocorram diariamente inúmeras ações, cobranças, multas e ilegalidades nas esferas comerciais. A assertiva pode ser comprovada em alguns programas televisivos e de rádio, que possuem a finalidade de apresentar diversas queixas dos consumidores, além de entrevistas e matérias visando orientá-los acerca dos direitos e deveres do CDC, desconhecidos notadamente nos meios populares. Vale ressaltar que essa prática nos meios de comunicação é relevante por dar voz às pessoas que tiveram seus direitos desrespeitados no contexto comercial, no entanto reflete uma problemática que afeta principalmente a população de baixa renda: falta de acesso e conhecimento às informações de direitos básicos. Diante disso, o presente trabalho tem como objetivo refletir criticamente acerca dos direitos básicos do consumidor assegurados pela Constituição, com vistas a propor uma cartilha informativa na qual conste, tanto a relevância, quanto orientações básicas de uso do CDC no contexto social. Pode-se perceber que o desconhecimento de algumas normas que constam no CDC facilita o seu uso ilegal em alguns estabelecimentos comerciais, entre elas é possível destacar: exigência de multas por perdas de comandas, proibição de animais domésticos em condomínios ou prédios, valor mínimo em compras com o cartão de crédito, isenção da responsabilidade de estacionamentos na perda de objetos deixados no interior do veículo, entre outras ações ilegais relacionadas aos direitos do consumidor. Em relação aos materiais e métodos, este trabalho será realizado por meio de um questionário online, via google forms, como forma de avaliar se os cidadãos estão atentos em relação aos seus direitos como consumidores. O corpus desta pesquisa será composto por funcionários do Centro Educacional Maria Milza - CEMAM, instituição situada na cidade de Cruz das Almas, no Recôncavo Baiano. A partir do exposto, constata-se que muitas pessoas dos meios populares são prejudicadas por conta do desconhecimento acerca dos seus direitos, notadamente as pessoas de baixa renda. Dessa forma, acredita-se ser necessário ter mais orientações acerca do conteúdo discursivo do CDC, para que se possa corrigir os problemas aqui expostos relacionados à fragilidade do conhecimento desse documento tão importante para os cidadãos.

Palavras-chave: Ações. Direitos do consumidor. Conhecimento popular. Cidadania.