



RETROSPECTIVA 2009: Atingir 100% de eficiência no SAC é impossível

18/12/2009

*Este texto sobre **Direito do Consumidor** faz parte da **Retrospectiva 2009**, série de artigos sobre os principais fatos nas diferentes áreas do Direito e esferas da Justiça ocorridos no ano que termina.*

Spacca

"FranciscoSpacca" data-guid="francisco_fragata_jr.jpeg" />

No próximo ano, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) completa 20 anos! É uma marca invejável para um texto moderno — à época em que foi feito. Entretanto, este mesmo texto está perdendo essa característica, atropelado por hábitos indesejáveis e que estão inundando o Judiciário de ações.

Seguindo sempre em frente: o que seria desejável em uma relação de consumo harmônica, em um sistema capitalista? Que os fornecedores agissem com seriedade, buscando o lucro e respeitando a lei e seus clientes. E que os consumidores agissem também com responsabilidade usufruindo os bens ou serviços adquiridos dentro dos limites esperados.

Lamentavelmente neste canto do planeta, parte das empresas e dos consumidores não pensa assim. Aquelas, com objetivo de maximizar o lucro, fecham os olhos para algumas irregularidades. Estes, quando vislumbram uma oportunidade de ganhar um pouco mais, vão atrás do que anseiam com uma ferocidade de tubarão.

Nessa briga de gato e rato, os fornecedores e os consumidores de boa-fé levam grande desvantagem. Os fornecedores precisam manter sua competitividade e acabam por sucumbir e imitar os que, por meios duvidosos, conseguem baixar seus preços. E os consumidores acabam pagando pelos erros.

Felizmente, há uma maioria de fornecedores, consumidores e operadores do Direito que tem tentado, de algum modo, separar o joio do trigo. Entendendo que enganos não se confundem com condutas. Mas, até hoje, não se conseguiu ver no Brasil grande sucesso em campanhas de consumo consciente. Ou mesmo de boicotes aos maus fornecedores. Ou seja: as associações ainda não alcançaram um dos seus mais importantes objetivos, que é trazer a participação ativa para a grande massa de consumidores.

Também não se vê, por parte de inúmeros órgãos de proteção e defesa dos consumidores atitudes que visam construir uma boa relação de consumo. Quando não perseguem notícias na mídia, estão em busca dos recursos fáceis das multas. E é fácil multar. O difícil é organizar a relação de consumo!



O ano de 2009 foi o primeiro da vigência da lei que regulamentou alguns serviços de atendimento aos clientes. Recente pesquisa apontou o nível de eficiência próximo de 85%. A lei exige 100%. As multas já superam R\$ 35 milhões apenas em São Paulo. Mas atingir 100% é impossível.

O que fazer? Talvez uma das questões mais importantes dos próximos anos no Direito do Consumidor seja a discussão da conduta desses órgãos e sua relação com as empresas.

No resto, o ano de 2009 apresentou poucas novidades. Algumas, aliás, de pouca relevância: o Código de Defesa do Consumidor foi alterado duas vezes, com regras de importância duvidosa, como a que obriga que as informações de produtos refrigerados seja impresso de forma indelével. Outra novidade é a obrigatoriedade de se incluir, em todos os “documentos de cobrança” de débitos a identificação clara do devedor.

No que se refere aos advogados de fornecedores, o crescimento dos escritórios que advogam em grande número de ações aponta um novo caminho dessa atividade, com a tendência de redução dos players nessa área.

Mais relevante, embora atinja todo o Direito, são as súmulas dos recursos repetitivos e as vinculantes. Embora alguns Tribunais Estaduais nem sempre acatem tais decisões elas deverão permanecer ao longo do tempo. Assim, algumas delas estão reduzindo significativamente o número de ações sobre determinados temas de grande interesse dos consumidores e fornecedores. Isto deve ampliar o número de acordos e, quem sabe o aumento do uso da solução amigável, inclusive pelos PROCONs!

Mas outros temas virão para o Poder Judiciário apreciar e 2010 será outro um ano em que se buscará mais uma vez, com dificuldades, a harmonização das relações de consumo.

(*) Francisco Fragata Jr. é advogado especializado em Direito do Consumo, sócio de Fragata e Antunes Advogados e um dos especialistas mais lembrados da área em duas pesquisas e rankings do setor realizados e publicados pela Editora Análise.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2009-dez-18/retrospectiva-2009-atingir-100-eficiencia-sac-impossivel/>