

Retrospectiva 2014: Decisões refletem amadurecimento do consumidor

02/01/2015

Spacca

As novidades no Direito podem ser percebidas de dois modos: aos saltos — com uma nova lei ou uma decisão judicial de fonte boa que altera algo de relevante — ou lentamente — com a sedimentação de temas pela jurisprudência. Em tempos de mudanças de orientação política, como acontece no Brasil nos últimos anos, esses saltos são mais frequentes. No Direito do Consumidor, os resultados são sentidos mais rapidamente pelos cidadãos brasileiros.

O ano de 2014 não foi diferente: todos os poderes fizeram os maiores esforços para defender o consumidor. Nem sempre conseguiram. As alterações do Código de Defesa do Consumidor, que tratam de cobrança, do superendividamento, ações coletivas e proteção e uso de dados dos consumidores ainda não foram aprovadas. Alguns temas foram superados, ainda que em parte, por outras leis, como o Marco Civil da Internet, que vigora desde o meio do ano. Também andou, mas não chegou ao final, o projeto de lei que dá aos Procons poderes para obrigar (ou tentar) os fornecedores a cumprir regras ou pagar valores a consumidores julgados devidos pelos mesmos órgãos.

Sempre é bom lembrar que inúmeros estados e municípios continuam a editar leis de proteção ao consumidor. Legislação municipal e estadual, em linhas gerais, obriga fornecedores nacionais a buscar soluções diferenciadas para cada localidade diferente. Quando o dispositivo reflete o legítimo interesse da comunidade e guarda relação com os princípios que norteiam a defesa do consumidor, merece aplausos.

O Superior Tribunal de Justiça editou três súmulas de recursos repetitivos. Uma reiterando que incumbe ao credor, no prazo de cinco dias úteis do pagamento da dívida, requerer a exclusão do registro negativo que lançou. Outra, acolhendo o famoso *credit scoring*, prática mundial de análise de crédito, e uma terceira, mais específica, esclarecendo a respeito de restituição de valor em Planta Comunitária Específica em planos de telefonia. Talvez duas delas não tenham sido exatamente como o consumidor gostaria, mas certamente ele foi beneficiado pela organização do sistema.

Estreando o julgamento de recursos repetitivos para os Juizados Especiais, o STJ se manifestou sobre a ilegitimidade da condenação de dano social não pedida na inicial, ou pedida por parte sem poderes de representação coletiva ou difusa. Decisões mais recentes têm considerado tais sentenças teratológicas (com razão, diga-se de passagem).





Não se pode deixar de mencionar o surgimento em vários estados de alguns advogados que têm se dedicado a atitudes fraudulentas, forjando ações para obter vantagens ilícitas na área de proteção ao consumidor. Os juízes e a Ordem dos Advogados do Brasil têm se mostrado atentos para evitar o crescimento desta situação.

O Rio de Janeiro, por suas Câmaras Especializadas, divulgou os primeiros enunciados, trazendo assim uma tentativa de pacificação nos entendimentos controvertidos, pelo menos no próprio estado.

Na área do Poder Executivo, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, foi lançado o site consumidor.org.br. Trata-se de uma iniciativa interessante, já que recebe reclamações, e encaminha para os fornecedores cadastrados, indicando o tempo de resposta, o percentual de atendimento e a satisfação dos reclamantes. Apesar de indiscutível utilidade da iniciativa, ela acaba refletindo o que já ocorre em sites privados, como o reclameaqui.com.br (o mais conhecido). Estas iniciativas inibem as organizações privadas de proteção aos consumidores. Mas não há dúvida de sua utilidade.

O que se tem notado é que, com o passar dos anos, o que era uma legislação principiológica, passou para uma posição mais objetiva onde as situações têm sido tratadas de modo mais objetivo. Os princípios ainda são bastante usados — e não poderia ser diferente — mas em inúmeras situações, o legislador e a jurisprudência têm direcionado à solução dos casos concretos. Também se observa que a figura do consumidor tem sido vista, cada vez mais, como uma pessoa que está aprendendo a conviver com este mercado de rápida expansão nos últimos anos. Isto se reflete em julgamentos que avaliam melhor a percepção que o consumidor deve ter do produto ou serviço que usa. A vulnerabilidade do consumidor, reconhecida, tem sido relativizada em face do uso cotidiano dos novos produtos e serviços. É reflexo do amadurecimento do mercado de consumo, que ainda sofre muito com abusos de alguns fornecedores desleais, mas, cada vez mais, se aperfeiçoa.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2015-jan-02/retrospectiva-2014-decisoes-leis-refletem-amadurecimento-consumidor/>