

Em 30 anos, CDC trouxe avanços, mas não coibiu abusos de empresas

19/12/2020

O Código de Defesa do Consumidor, que completou 30 anos em setembro, trouxe avanço em diversas áreas, mas não é eficaz em coibir práticas abusivas de empresas. Essa é a opinião de especialistas ouvidos pela **ConJur**.

Reprodução/Twitter



Lenio Streck diz que "é um bom negócio descumprir o CDC"
Reprodução

De acordo com o relatório *Justiça em Números 2020*, do Conselho Nacional de Justiça, processos envolvendo assuntos de Direito do Consumidor são os mais numerosos na Justiça Estadual.

Com penas baixas para a violação de direitos do consumidor, o CDC estimula empresas a descumpri-lo, afirma o jurista **Lenio Streck**. "Entre em juízo. Passe vergonha nos juizados. E se você vencer, receberá R\$ 1 mil. Nem pense muito em dano moral. O consumidor só tem 'mero aborrecimento'."

"Na verdade, [o CDC] ao não funcionar, funciona. Desculpem a brincadeira, mas é vantagem enganar o consumidor. Dia a dia o consumidor sofre mais. Mais tecnologia, menos direitos, péssimo atendimento. As empresas fazem um cálculo atuarial. Quantas pessoas irão à justiça? Desses, quantos terão paciência para ir até o fim? E, mesmo que a empresa seja condenada, a pena pecuniária é ínfima. Ou seja, é um bom negócio descumprir o CDC", critica.

O professor de Direito Comercial da Universidade de São Paulo **Carlos Portugal Gouvêa** destaca que o CDC estimula a criação de demandas repetitivas ao longo do tempo. Dessa maneira, as empresas calculam se é mais vantajoso mudar uma determinada prática ou mantê-la e pagar os custos judiciais decorrentes de ações que a contestam.

Para se chegar a essa conclusão, no entanto, é preciso agregar um grande volume de informações, especialmente sobre o Judiciário — como os diferentes tribunais decidem certas questões, os valores médios de indenizações, entre outros pontos. E isso é algo que apenas as grandes companhias conseguem fazer, avalia Gouvêa.

Tal conjunto de dados, a seu ver, permite que as maiores empresas atuem de forma estratégica, mantendo produtos e serviços de menor qualidade a um preço mais baixo. E cria uma barreira à entrada de pequenas empresas ao mercado. Estas, conforme o professor, têm duas opções para se manter: ou fazem um produto de qualidade e viram uma companhia de nicho ou arcam com os custos dos litígios e pesquisas para atuar como as suas concorrentes. O resultado, diz o advogado, é um mercado dominado por companhias monopolistas que não mudam suas práticas.

"No fim, algumas pessoas entram com ação e recebem pequenas indenizações. Então a qualidade dos produtos e serviços não melhora com o tempo", ressalta Gouvêa.

Ações coletivas

Para que fosse mais eficaz, o CDC deveria regular melhor as ações civis públicas, opina Carlos Portugal Gouvêa. Uma boa ideia, em sua visão, seria adaptar o modelo das *class actions*, dos EUA.

Dessa forma, um consumidor poderia mover uma ação e convocar outros que tivessem problemas semelhantes a se juntar a ele no processo. Com mais recursos, seria possível pagar investigações e perícias mais aprofundadas, que poderiam levar as empresas a ser condenadas a pagar indenizações que as desencorajariam a manter as práticas questionadas.

Outra sugestão do professor da USP é a criação, no Brasil, dos danos punitivos, também no modelo dos EUA. O instituto obriga as companhias não só a reparar os danos que causaram, mas também a pagar o quanto lucraram com tal prática.

Demanda reprimida

O CDC não é o responsável pelo alto número de ações movidas por consumidores no Brasil, afirma o professor de Direito Civil da USP **Otávio Luiz Rodrigues Junior**. "O CDC é um exemplo de sucesso legislativo, com reconhecimento internacional. Quem viaja ao exterior percebe o quanto nosso Direito protege os consumidores em comparação ao de outros países."

Divulgação/CNMP



Otávio Luiz Rodrigues Junior avalia que privatizações geraram alto número de ações
Divulgação/CNMP

O docente aponta duas hipóteses para a quantidade de processos, que foram expostas no livro *Direito Civil Contemporâneo – Estatuto Epistemológico, Constituição e Direitos Fundamentais* (Forense). A primeira é que, antes das privatizações dos anos 1990, o domínio estatal de diversos setores inibia as pessoas de buscarem seus direitos na Justiça. "Com as privatizações, explodiu uma demanda reprimida e, com isso, um número imenso de pessoas buscou o Poder Judiciário para a realização de seus direitos", explica.

A segunda hipótese de Rodrigues Junior é uma falha estrutural das agências reguladoras para prevenir a ida dos consumidores aos tribunais. "As agências não conseguiram atuar preventivamente de modo eficaz em muitos sentidos e, em razão disso, coube ao Poder Judiciário suprir essas omissões e esses equívocos regulatórios", analisa, defendendo medidas de desjudicialização e a retomada das campanhas de conscientização de direitos e de divulgação de rankings de maus fornecedores.

Lenio Streck também entende que as agências reguladoras são ineficazes. Mas afirma que é ilusório pensar que consumidores têm direitos no Brasil.

"Direito do Consumidor hoje é caso de CPI. Veja os sistemas paralelos tipo Reclame Aqui. Ali está uma parte do retrato do fracasso do direito do consumidor. Ah, estou exagerando? Bom, tente ligar agora para a Sky. Ou para um banco. Agora algumas empresas aumentaram a vigarice. Criaram o WhatsApp, que é atendido por um robô. Só isso já deveria dar dano moral ao pobre do utente. Ou seja, *hecha la ley, hecha la trampa*. Por que não tem código assim na Alemanha ou nos EUA? Porque lá o consumidor é respeitado. Aqui no Brasil é que a lei serve como um bálsamo. O consumidor pensa que tem direito. Só pensa."

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-dez-19/30-anos-cdc-trouxe-avancos-nao-coibiu-abusos-empresas/>