

Luanjir Luna: Meios de proteção ao consumidor

19/03/2022

Sabe-se que o Direito do Consumidor é reconhecido no âmbito brasileiro e materializado pela sua regulamentação no país, em especial ao chamado Código de Defesa do Consumidor instituído pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Como resultado, o referido código tem por objetivo assegurar e reconhecer a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, de forma que o texto contém garantias e princípios que visam equilibrar a relação com os denominados fornecedores.



Pois bem, historicamente os direitos sucedem alguma

situação de incongruência social, em outras palavras, a regulamentação tem finalidade de organizar a sociedade devido a consequência da civilização, de modo que são necessárias diretrizes que garantam o convívio social e o respeito entre os indivíduos.

Sendo assim, o Direito do Consumidor como já mencionado visa equilibrar a relação entre o consumidor hipossuficiente e o fornecedor que na maioria das vezes é detentor de recursos técnico, financeiro e jurídico superiores aos do comprador. Desse modo, a lei consumerista assegura que o consumidor tenha garantido os princípios da boa-fé, reconhecimento de sua vulnerabilidade, informação precisa, proteção contra práticas abusivas, reparação e acesso à justiça.

Conforme elucidado restou-se evidente que o consumidor é assegurado por princípios dos quais são de suma importância para equilibrar o mercado de consumo. Ou seja, para suprir a hipossuficiência daquele que está adquirindo um bem ou serviço é necessário que este detenha prerrogativas no meio do qual pertence, assim possibilitando que as relações com os fornecedores (*lato sensu*) sejam justas e equilibradas.

Visto que a relação de consumo é respaldada por direitos e deveres, é necessário entender que caso algum direito assegurado seja violado, ensejará a possibilidade de obter reparação pela parte lesada. Sobretudo, deve-se ressaltar que existem diversas formas de obter reparação de

direito lesionado, seja ela por intermédio do diálogo ou por vias judiciais na qual via de regra um terceiro decide se haverá reparação e qual será com base no que foi pedido.

Entretanto, é inquestionável que o sistema judiciário apesar de se atualizar com dada frequência não consegue comportar tantas demandas de forma justa, rápida e eficaz, fato este que ocasiona a mora e a insatisfação dos resultados, gerando mais lentidão devido aos inúmeros recursos interpostos. Pois bem, devido aos fatos já trazidos, os consumidores cada vez mais passam a aderir a outra via do diálogo, seja por meio de e-mails institucionais, serviço de atendimento ao consumidor (SAC), pós-venda e afins. Porém, conforme já mencionado, o universo consumerista é um verdadeiro "campo minado" do dano eficiente e tal prática muita das vezes atinge a tentativa de diálogo pelos meios providos pelo fornecedor.

Neste caso, nasce o questionamento: Se a justiça é morosa e serviço de atendimento ao consumidor não reparam as ofensas, o que fazer para ter uma prestação justa e rápida?

De imediato o que se pensa é que para atender tal anseio, o consumidor pode buscar órgãos como o Procon ou a justiça especial, conhecida pela sua agilidade ao ser comparada com a justiça comum. De fato, são meios dos quais comparados à justiça e aos serviços de atendimento das empresas, são mais ágeis, no entanto, devido a globalização e aumento considerável de pessoas com acesso a rede de internet, surgiram sítios nos quais o consumidor pode efetuar reclamações e posteriormente avaliar o atendimento.

Sendo assim, podemos citar dois dos diversos meios de reclamações de compra, como o Reclame Aqui, que é uma plataforma existente a mais de 20 anos, cujo propósito é assegurar aos consumidores que manifestem sobre possíveis danos sofridos na relação de consumo, de forma que a avaliação feita após resposta do fornecedor, serve de métrica para outros consumidores comprarem ou não com o prestador. Neste caso, o fator chave que levam as empresas a resolverem as demandas quando questionadas no Reclame Aqui, é que caso tenham uma avaliação ruim, por consequência sua imagem ficará suspeita perante ao mercado, de forma que caso um possível consumidor veja este pode acabar optando em procurar outra empresa, sabendo dos riscos do pós-venda de não ser reparado em caso de dano.

De outro lado, temos o serviço do consumidor.gov.br, que é monitorado pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) criada pelo Ministério da Justiça, Procons, Ministérios Públicos e pelas avaliações da sociedade, conforme ocorre no Reclame Aqui. Desta feita, é possível evidenciar semelhanças nas duas plataformas de interlocução entre consumidores e fornecedores, entretanto, no caso do consumidor.gov.br, existe o respaldo da análise dos órgãos públicos.

Ademais, vale ressaltar que até abril de 2021 a plataforma consumidor.gov.br não obriga a participação das empresas, assim como o Reclame Aqui, todavia com a edição da portaria nº 12, de 5 de abril de 2021, em decorrência da pandemia e o aumento nos conflitos relacionado ao consumo que foram impedidos de serem sanados muita das vezes pelo isolamento social, algumas empresas dos grupos listados devem, obrigatoriamente, se cadastrar na plataforma, sendo estas:

"Artigo 2º Deverão cadastrar-se na plataforma consumidor.gov.br, até trinta dias contados da entrada em vigor desta Portaria, os seguintes fornecedores:

- I. empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020;
- II. plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos;
- III. plataformas digitais e marketplaces que realizem a promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos próprios ou de terceiros, comercialização de anúncios, publicidade, bem como provedores de conexão, de aplicação, de conteúdo e demais redes sociais com fins lucrativos; e
- IV. agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas, anualmente, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), conforme levantamento da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

§1º A obrigação de que trata o caput somente se aplica às empresas que, individualmente ou através de seus respectivos grupos econômicos:

- I. tenham faturamento bruto de, no mínimo, 100 milhões de reais no último ano fiscal;
- II. tenham alcançado uma média mensal igual ou superior a 1000 reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; ou
- III. sejam reclamados em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo até o último ano civil.

§2º A apuração quanto ao cumprimento desta Portaria ficará a cargo da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor".

Sendo assim, caso as empresas listadas não realizarem o cadastro e cumprirem com os requisitos da plataforma e suas portarias, poderão ser investigadas por infrações contra as normas de proteção ao consumo, conforme artigo 3º da portaria supracitada:

Artigo 3º Na hipótese de falsidade ou enganiosidade no preenchimento dos requisitos do artigo 1º ou de descumprimento desta Portaria, o fornecedor poderá ser investigado por infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor.

A importância do uso das plataformas mencionadas, se reforçam pelo fato já evidenciado, que são as avaliações, pois devido a elas os fornecedores tendem a reparar os danos para obter uma avaliação positiva, o que garante a compra de consumidores que realizam a análise desses dados.

Sendo assim, para elucidar, podemos comparar o índice de solução de algumas empresas perante o Procon SP e reclamações realizadas no consumidor.gov.br no estado de São Paulo. Como exemplo podemos citar a Eletropaulo, fornecedora de energia elétrica no estado de São Paulo, que teve o índice de solução, conforme "Ranking Atendimentos" do Procon SP, de 52% entre os meses de janeiro e agosto de 2021. Já na plataforma consumidor.gov.br o índice de solução foi de 62,84%, ou seja, 10,84% maior.

Destarte, é possível concluir que existem diversas forma de requerer a reparação de um direito, entretanto, que algumas são mais lentas e ineficazes, já outras mais rápidas e certeiras.

Sobretudo, cada caso deve ser analisado sob a proporção do dano causado, ademais, antes mesmo de adquirir um bem ou serviço é importante que o consumidor utilize as ferramentas disponibilizadas na internet para verificar o índice de satisfação dos clientes, assim evitando desgastes com danos que poderiam ter sido evitados.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. *CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988*. Brasília, 1988.

Disponível em Acesso em: 3 jan. 2022. Acesso em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> 3 jan. 2022

BRASIL Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Código de Defesa do Consumidor. Legislação Federal*. Sítio eletrônico internet — planalto.gov.br. Acesso em: 3 jan. 2022.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/>. Acesso em: 3 jan. 2022.

GOV.BR. *PORTARIA GAB-SENACON/SENACON/MJSP Nº 12, DE 5 DE ABRIL DE 2021*.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gab-senacon/senacon/mjsp-n-12-de-5-de-abril-de-2021-312825057>. Acesso em: 3 jan. 2022.

PROCON SP. *Procon SP — Ranking Atendimentos — 01/jan a 31/ago/2021*. Disponível em:

https://sistemas.procon.sp.gov.br/rank_estadual/Ranking_50_mais_%20jan_ago_2021.pdf.

Acesso em: 3 jan. 2022.

RECLAME AQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 3 jan. 2022.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-19/luanjir-luna-meios-protecao-consumidor/>