

CDC fomenta equilíbrio nas relações de consumo, diz instituto

23/03/2024

O Código de Defesa do Consumidor tem como objetivo o equilíbrio nas relações de consumo, e um “atendimento de excelência e o primor pela qualidade dos serviços e produtos oferecidos” poderiam diminuir as demandas da matéria que são levadas ao Poder Judiciário.

A posição é do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), que enviou nota à revista eletrônica **Consultor Jurídico** criticando a reportagem “[Justiça gratuita e ações predatórias explicam explosão de demandas do Direito do Consumo em São Paulo](#)”. Para o instituto, “o texto deu destaque a posições de eminentes membros do Poder Judiciário paulista que, com todo respeito, emitem posições individuais e que, certamente, não retratam a posição do órgão jurisdicional como um todo”.

“Será que existe programa de jurimetria com dados que revelem o quanto a sociedade tenta resolver os problemas de consumo junto aos SACs e Ouvidorias, sem retorno positivo? Quantas são as pessoas que, apesar de procurarem, incansavelmente, as empresas para resolver o conflito de consumo, são obrigadas a judicializar?”, questiona o instituto na nota.

Leia a íntegra do documento:

*A respeito da matéria divulgada sob o título “Justiça gratuita e ações predatórias explicam explosão de demandas do Direito do Consumo em São Paulo”, publicada no **ConJur** no último dia 19/03, o Brasilcon — Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, publicamente apresenta repúdio institucional, conforme as diretrizes abaixo.*

Sob o viés do crescimento das demandas envolvendo o setor de serviços, o texto deu destaque a posições de eminentes membros do Poder Judiciário paulista que, com todo respeito, emitem posições individuais e que, certamente, não retratam a posição do órgão jurisdicional como um todo.

Será que existe programa de jurimetria com dados que revelem o quanto a sociedade tenta resolver os problemas de consumo junto aos SACs e Ouvidorias, sem retorno positivo? Quantas são as pessoas que, apesar de procurarem, incansavelmente, as empresas para resolver o conflito de consumo, são obrigadas a judicializar? E a quantidade de demandas em face dos bancos que, apesar de sucumbirem, mantêm as práticas comerciais abusivas de tempos atrás, sem oferecer a segurança que legitimamente se espera do serviço?

Necessária, a propósito, reflexão acerca do fundamento constitucional, que não deve ser afastado em qualquer hipótese, vinculante das decisões do Poder Judiciário: a dignidade da pessoa humana, constante no artigo 1º da Lei Maior.

O Código de Defesa do Consumidor não veio ‘empoderar’ o consumidor, mas buscar o equilíbrio nas relações de consumo.

Ao contrário, empoderou o fornecedor, estimulando a incrementação dos SACs — Serviços de Atendimento ao Cliente. Estabeleceu a suspensão dos prazos para o exercício do direito do consumidor, quando este recorre à empresa antes mesmo buscar o Poder Judiciário. É o que se extrai do disposto no §2º, inciso I do artigo 26 do CDC.

Contudo, o atendimento estático, impessoal, sem interação humana por alguém que não possui poderes para negociar, a falta de conhecimento do produto e da norma, e o fato de sequer poder, o atendente, se valer da liberdade de pensamento acerca da questão que sob sua apreciação, são fatores que não permitem a solução extrajudicial das questões que, por fim, acabam sendo levadas à apreciação do Poder Judiciário.





E pior. Ainda que demonstradas as providências previamente tomadas pelo consumidor, tem o Poder Judiciário limitado as indenizações por danos extrapatrimoniais pela injúria ou pelo tempo perdido do consumidor, padronizando valores para compensação dessa natureza, o que a lei material e adjetiva não permitem.

Jamais será suficiente o número de Procons a dar vazão às demandas de consumo em um país que conta mais de 203 milhões de habitantes. Mas uma coisa é certa: um atendimento de excelência e o primor pela qualidade do atendimento e dos serviços e produtos oferecidos, isto sim poderá diminuir as demandas levadas ao Poder Judiciário. E enquanto isto não ocorrer, é certo que jus puniendi, sob o viés do constranger a repetição das práticas abusivas, está mesmo é nas mãos do Estado-Juiz, cujas atribuições não estão dissociadas do quanto disposto no inciso XXXII do artigo 5º da Lei Maior, o qual estabelece que O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do Consumidor.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mar-23/cdc-fomenta-equilibrio-nas-relacoes-de-consumo-diz-instituto/>