

O consumidor indefeso

ARQUIVO PESSOAL

**ALEXANDRE SCIGLIANO VALERIO**

Advogado, doutor em Direito Econômico
pela Universidade Federal de Minas
Gerais (UFMG)

Há algumas semanas este pobre consumidor passou quatro horas na tentativa de ter suas milhas reembolsadas e de reservar um voo. Quatro horas! Três ligações “caíram” sem atendimento completo. Detalhe: eu estava no aeroporto e disseram-me que o atendimento era só por telefone. Depois de quatro horas e de um ataque de nervos, a gerente do balcão da companhia aérea disse que ia ajudar – teria que ligar para o mesmo número de telefone para o qual eu estava ligando! Fiquei pensando: se o presidente da empresa quisesse falar com o supervisor de atendimento da milhagem, teria que se valer do mesmo número de telefone e esperar mais de 20 minutos só para começar a ser atendido?

Certa feita, uma operadora de celular não se “interessou” em ouvir minha solicitação de cancelamento da linha. Tive que enviar telegrama com AR à sede da empresa. O telegrama foi solenemente ignorado e a saída foi propor uma ação judicial para cancelar a linha. Como se não bastasse, por eu ter me recusado a pagar as faturas que vieram depois (também não usei a linha), e em que pese estivesse a questão sendo discutida em juízo, meu nome foi parar no SPC!

Esses foram apenas dois dos vários incidentes do tipo que já acometeram este que vos escreve. Tais fatos ocorrem com frequência absurda com todos os consumidores brasileiros, nos quatro cantos do país. A resposta das autoridades é pífia.

As agências reguladoras, que deviam ajudar o consumidor, não o fazem, e muitas vezes parecem controladas pelas próprias empresas que deviam regular e fis-

calizar. Querem um exemplo? A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) autorizou o reajuste das tarifas de telefonia um ano após o lançamento do plano. Isso significa que uma operadora pode fazer uma promoção faltando três meses para o aniversário do lançamento do plano, angariar novos clientes e, logo em seguida, surpreendê-los com um reajuste – com o beneplácito da agência reguladora.

Outro exemplo? Há duas semanas eu queria enviar um fax a uma seguradora de saúde. A empresa recusou-se a fornecer o número. Ao ligar para a Agência Nacional de Saúde (ANS), ouvi que a agência só trabalha dentro da lei específica de sua criação. Como se essa mesma lei não tivesse criado a agência... para regular e fiscalizar o setor!

O Poder Judiciário, quando acionado, nem sempre dá uma resposta satisfatória. Depois de agirem de forma completamente errada, as empresas solicitam indenização baixa, pois, caso contrário, haveria “enriquecimento ilícito” do consumidor. O Judiciário aceita o argumento, com receio de que indenizações altas estimulem as pessoas a demandar... Esquecem-se de que indenizações baixas estimulam as empresas a continuar violando os direitos do consumidor!!!

Nos Estados Unidos ficou famoso o caso Grimshaw contra a Ford. Na década de 1970 um erro no projeto de um carro da Ford acabou ceifando a vida de muitos consumidores. A empresa estava ciente do problema, e o dono da empresa, em audiência, disse que preferia pagar as eventuais indenizações (que eram então baixas) do que alterar o projeto do carro. O Poder Judiciário americano acordou, e a



empresa foi condenada a uma superindenização, a fim de se alterar o resultado desse funesto balanço custo/benefício.

Já o Ministério Público não atua, salvo melhor juízo. Poderia fazer um levantamento junto aos Procons e aos Juizados Especiais, juntar as reclamações, apurar o que está acontecendo e exigir responsabilização. Impunes, as empresas não têm interesse econômico em respeitar o consumidor. Econômico é continuar agindo assim.

Enquanto isso, em Belo Horizonte, há uma unidade de Juizado Especial que, em teoria, é só parcialmente destinada às ações contra empresas de telefonia, mas que, na prática, é absorvida por tais reclamações. Materiais, equipamentos, funcionários, juízes... Quanto será o custo dessa estrutura para o cidadão-consumidor?

Outro grande problema são os cadastros de inadimplentes, tais como SPC e Serasa. Trata-se de um poderoso instrumento a serviço do comércio, mas utilizado de forma absolutamente irresponsável, com danos pessoais gigantes. O consumidor nem sequer é devidamente notificado, como manda o Código de Defesa. As notificações não vêm acompanhadas de AR. A data da notificação e desenhos circular que vem do lado de fora – simulando um carimbo dos Correios – são, na verdade, fictícios.

Para fugir à responsabilidade, as empresas limitam a forma de comunicação ao telefone, dificultando qualquer contato escrito, o que seria prova documental de suas atrocidades. Elas não fornecem e-mail, fax e, muitas vezes, nem mesmo o endereço da sede. Alguns consumidores são tentados a pensar: “Nunca mais contratarei tal empresa!”.

Amigo(a), acorde! Isso é impossível. Vivemos numa economia oligopolizada. Em diversos setores, só há algumas, às vezes apenas duas, empresas atuando. Não há escolha.

Quando as empresas resolvem se concentrar, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) – instituição brasileira de defesa da concorrência – sempre aprova a operação, no máximo colocando algumas ressalvas, na muitas vezes inútil tentativa de proteger os interesses dos trabalhadores e dos consumidores. Explico: estamos diante de uma competição global e, se as empresas brasileiras não se unirem, serão adquiridas pelas estrangeiras. O Cade até hoje só vetou uma concentração, e não por coincidência tratava-se de uma empresa estrangeira (Nestlé) adquirindo uma nacional (Garoto).

Então, caro(a) amigo(a), enquanto os donos continuam faturando bilhões, ao consumidor só resta chorar de raiva. E que atire a primeira pedra quem ainda não o fez!

O PODER JUDICIÁRIO, QUANDO ACIONADO, NEM SEMPRE DÁ UMA RESPOSTA SATISFATÓRIA. DEPOIS DE AGIREM DE FORMA COMPLETAMENTE ERRADA, AS EMPRESAS SOLICITAM INDENIZAÇÃO BAIXA, POIS, CASO CONTRÁRIO, HAVERIA “ENRIQUECIMENTO ILÍCITO” DO CONSUMIDOR. O JUDICIÁRIO ACEITA O ARGUMENTO, COM RECEIO DE QUE INDENIZAÇÕES ALTAS ESTIMULEM AS PESSOAS A DEMANDAR... ESQUECEM-SE DE QUE INDENIZAÇÕES BAIXAS ESTIMULAM AS EMPRESAS A CONTINUAR VIOLANDO OS DIREITOS DO CONSUMIDOR