RETROSPECTIVA 2010: Juizados trazem insegurança ao Direito do consumidor

*Este texto sobre **Direito do Consumidor** faz parte da Retrospectiva 2010, série de artigos sobre os principais fatos nas diferentes áreas do Direito e esferas da Justiça ocorridos no*

Spacca" data-GUID="francisco_fragata_jr.jpeg">

O Direito do consumidor é maior do que sua lei principal. E mais antigo. Boa parte das conquistas já estava se solidificando pela jurisprudência quando veio o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Mas não se pode — e nem se quer — desvalorizar um dos mais importantes instrumentos legais da nova era. Ele trouxe novidades que ainda encontram resistência no mundo ocidental, como a inversão do ônus da prova, e sacramentou a responsabilidade objetiva, teses que não se sonhava, à época de sua edição. É uma das mais importantes ferramentas de defesa da cidadania neste país.

Este foi o ano em que o CDC completou 20 anos. As comemorações foram inúmeras. E há muito a comemorar. Mas também foi um ano que trouxe, com mais ênfase, temas que têm sido, reiteradamente, objeto de preocupação dos estudiosos dessa área do Direito.

Se é certo que cada vez mais se aperfeiçoa a regulamentação dos direitos dos consumidores (com novas normas, algumas, aliás, bem estranhas), não é menos exato que a questão dos órgãos de defesa do consumidor (Procons) e das sanções ainda está pendente de um melhor solução.

Os Procons têm se organizado para atender aos seus interesses e dos consumidores. É que no rol das suas obrigações, há a de tentar conciliar interesses de consumidores e fornecedores e também de proceder a fiscalizações e aplicar sanções. A preocupação com a falta de uma orientação uniforme pelos Procons sobre qual a melhor interpretação das condutas das empresas e o fato de todos eles poderem, indistintamente, multar fornecedores que consideram infratores, foi levantada inclusive pelos autores do

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Código, nas vezes em que se manifestaram nas homenagens que tiveram este ano. Par e passo, os Procons estão buscando uma solução mais ágil para efetivar suas multas, que param nos meandros dos recursos administrativos e nas medidas judiciais.

Esse tema, que tem sido objeto de alerta ao longo dos anos, cresceu muito em 2010. É necessário achar uma solução, que passa pela Constituição. E rapidamente.

Outro tema que ganhou ímpeto em 2010 foi a necessidade de uma melhor compreensão pelo Poder Judiciário, dos temas empresariais e das transações eletrônicas. O primeiro se destaca pela manifestação recente de um ministro do STJ a respeito do elevado número de ações de instituições financeiras, cartões de crédito em especial (como se pudesse ser diferente). E o último, pelo afã de responsabilizar a todos por temas que não se conhece profundamente, como são os sítios de venda pela internet, especialmente os que apenas aproximam vendedores privados. E vêm aí as compras coletivas, com grandes volumes e destaque! Com o significativo aumento desse tipo de transação, algumas envolvendo compras em diferentes países, o que antes era matéria para estudiosos, com raros casos concretos, vai tomar de assalto os Juizados Especiais, foro preferido dos consumidores.

Nunca é demais lembrar que as atividades das empresas são mais complexas do que se imagina. As políticas de preços levam em consideração inúmeros fatores, entre os quais está evidentemente o apelo emocional. Mas este não é o único. Há estratégias importantes, que ajudam a favorecer os de menor poder aquisitivo (afinal, o que as empresas querem é vender mais para mais pessoas, diluindo o risco de perda). Por outro lado, não se pode deixar de ponderar que as empresas não podem buscar o lucro fácil e nem iludir os consumidores. Tentativas nesse sentido devem ser prontamente repelidas. E isto tem ocorrido.

Aliás, por sua diversidade nacional, os Juizados acabam trazendo intranquilidade no que se refere a temas polêmicos, o que tem levado as Cortes superiores nacionais a verdadeira ginástica para fazer valer suas teses. Algumas confusões têm sido levantadas por conta do Poder Judiciário. No Rio de Janeiro foi determinada a autenticação de dezenas de documentos das empresas, o que acarretaria custos incríveis. Tal medida acabou sendo revogada. Também se tem visto manifestações de juízes contra as Reclamações junto às cortes federais superiores. Trata-se de medida hoje absolutamente necessária, como único instrumento para unificar o entendimento dos Juizados Especiais. Há que se respeitar questões culturais entre os estados da Federação. Mas o entendimento jurídico do que é lícito ou não, deve tender à uniformidade.

O que se observa, em resumo, é que, paralelamente aos avanços nos temas em que os consumidores merecem proteção, que vem ocorrendo desde o início de vigência do Código, este ano, o cuidado em separar as condutas das empresas se manifestou mais fortemente, ainda que para regulamentar as punições.

Já em dezembro, foi encaminhado para sanção, o projeto de lei sobre o “cadastro positivo”. Até o encerramento desta matéria ainda não se sabia o que o presidente decidiu. Trata-se de uma das mais esperadas medidas no que se refere à área financeira, e que estava a cargo do Poder Legislativo. Inúmeras vezes o presidente pensou em editar uma medida provisória a respeito. Há uma expectativa grande da redução dos juros, argumento utilizado pelos bancos na defesa desta norma. Não será

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

facilmente percebido, mas deverá ocorrer. Especialmente ao longo dos anos, quando a política do cadastro positivo se solidificar, derrubando barreiras que existem até mesmo dentro dos fornecedores.

Enfim, 2010 foi um ano interessante pelo avanço nas regulamentações, mas também chamou a atenção pelo fato dos Procons terem se preocupado, junto com os estudiosos, na busca de novos caminhos para as questões administrativas.

Date Created
20/12/2010

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.