



## Sem critérios, ranking de litigantes do TJ-SP mais confunde que informa

O Tribunal de Justiça de São Paulo divulgou em 29 de setembro de 2010 uma lista com o nome das cem maiores instituições litigantes, públicas e privadas, envolvidas em processos na Justiça Estadual. Conforme notícia da assessoria de imprensa do TJ-SP, a divulgação da lista das instituições que mais recorrem à Justiça foi definida como ação estratégica do Conselho Nacional de Justiça.

Segundo o presidente do Conselho Nacional de Justiça em exercício à época da definição dessas estratégias, a divulgação dos maiores litigantes do Judiciário serviria, nas suas palavras, para que a população fosse informada e para que houvesse uma busca de alternativas na solução desses conflitos. Em que pese a boa intenção dessa iniciativa, a mera divulgação desse ranking, em números brutos, pode gerar distorções e injustiças nas relações de consumo.

Até pelo seu grande apelo jornalístico, a elaboração e a publicação de um ranking das empresas que sofrem maior número de questionamentos judiciais devem ser pautadas por critérios objetivos que permitam ao consumidor avaliar o significado de números que, desacompanhados de certas informações, podem levar a conclusões enganosas e injustas.

O Código de Defesa do Consumidor (artigo 44, da Lei 8.078/1990), por exemplo, regulamenta a publicação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas destinada a informar os consumidores e exige, por exemplo, que as demandas do consumidor passem por análise prévia quanto à sua fundamentação. E considera-se reclamação fundamentada “a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva” (artigo 58, do Decreto 2.181/1997).

Além disso, quem conhece a realidade de qualquer setor de serviços cujas empresas figuram no ranking logo percebe que seu posicionamento não expressa a qualidade dos serviços prestados. Como o número de processos de cada empresa não é comparado ao número de clientes ou consumidores por ela atendidos, as maiores empresas ficam em evidente desvantagem, inclusive em relação a entidades sabidamente inidôneas, que tenham aplicado golpes ou falido, por exemplo.

Sem a adoção de critérios adequados, portanto, o ranking elaborado pelo TJ-SP pode prejudicar ou valorizar injustamente a imagem de boa parte das empresas nele incluídas. E dificilmente servirá para esclarecer a realidade de cada setor e orientar corretamente clientes e consumidores na escolha de fornecedores.

Em razão desses riscos e da necessidade de adoção de critérios técnicos eficazes, a atribuição de criar rankings desse gênero não é do Judiciário, mas da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que se submete às normas gerais de organização desse sistema, consolidadas no Decreto 2.181/1997. Razão pela qual a publicação do ranking do TJ-SP mostra-se estranha à defesa e orientação dos consumidores, e pode ser interpretada como abuso de poder, suscetível de responsabilização, como disposto no artigo 44, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor. Conforme anotação do



---

ministro Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamim a respeito desse artigo do CDC, “vislumbra-se, nesse ponto, que os danos sofridos pelo fornecedor em decorrência do arquivo e da divulgação de dados negativos sobre ele são reparáveis, desde que o órgão tenha descumprido seus deveres legais”.

A utilização de dados da Justiça Estadual para informar o consumidor deve ser realizada pelo Procon, mediante convênio com o TJ-SP, e “conter informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação”. E, conforme sugestão do ministro Herman de Vasconcellos, para dar uma exata proporção das reclamações do consumidor, os números referentes a reclamações e processos devem ser divulgados juntamente com os “número de negócios de consumo realizados” pelas empresas, que, por sua vez, podem ser classificadas em grupos segundo critérios justos e internacionalmente aceitos.