

Consumidor não reclama seus direitos por acreditar que não compensa

Uma pesquisa coordenada pela Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça mostra que apesar de 91% dos consumidores saberem da existência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a minoria busca seus direitos quando há algum desrespeito relacionado a serviços regulados de telefonia, energia elétrica e planos de saúde. Os principais motivos alegados para não reclamar é achar que não compensa ou que demora. Somadas, essas justificativas representam 44% dos motivos apresentados para não buscarem a solução de conflitos.

Quando buscam seus direitos, a pesquisa mostra que há uma predisposição dos consumidores a resolver os problemas por meios extrajudiciais. Quase 90% tentou resolver o problema direto com a empresa responsável, somente depois buscou outras soluções como Procon, agências reguladoras ou o Judiciário.

Segundo a pesquisa, 13% dos consumidores que não conseguiram resolver seu problema direto com a empresa buscaram o Judiciário como segunda opção. Desses, 49% afirmaram acreditar que este é o único meio que restou para resolver o conflito. A busca pelo Judiciário antes de buscar outros meios como a agência reguladora responsável preocupa o Secretário de Reforma do Judiciário, Flávio Caetano.

"Os dados refletem um Judiciário distante das pessoas e a gravidade do problema do acesso à Justiça. Por isso, é urgente estimular no país formas de resolver os conflitos simples, como são os ligados aos serviços regulados, antes que ele se torne um processo judicial e demore anos para ser solucionado", afirma.

Os dados estão na pesquisa "Resolução Extrajudicial de Conflitos dos Serviços Regulados por Agências Governamentais", coordenada pelo Centro de Estudos sobre o Sistema de Justiça (Cejus) da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, e feita pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro (FGV/RJ) no âmbito do projeto "Diálogos sobre a Justiça".

Para a FGV, falta um "passo-a-passo" para o consumidor ampliar seus direitos e como reivindicá-los. "A escolha pela via judicial ou extrajudicial se relaciona, em certa medida, com a capacidade de resolver de fato o conflito. Sendo assim, o aperfeiçoamento dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos é imprescindível", diz o estudo.

De acordo com a pesquisa, as agências reguladoras são pouco conhecidas pelos consumidores em geral. Mesmo entre aqueles que afirmaram conhecê-las, poucos são os que efetivamente sabem quais são suas atribuições. "Isso explica, em grande medida porque as agências são pouco acionadas para resolver problemas envolvendo desrespeito de direitos dos consumidores de empresas reguladas. Nesse sentido, pode-se pensar que há espaço para uma maior participação das agências reguladoras na resolução extrajudicial de conflitos", diz a pesquisa.

Entre as propostas apresentadas, a pesquisa sugere a elaboração de cartilha informativa sobre os direitos do consumidor e formas extrajudiciais de resolução de conflitos envolvendo os serviços regulados, integração e padronização das bases de informação entre os atores envolvidos, criação de um indicador

de qualidade da relação de consumo e estruturação de uma instância institucional de relações de consumo.

Comportamentos do consumidor | Create infographics

Date Created

19/11/2013