



## **Rosemeire Conceição: Favorecer consumidor mal-intencionado é injusto**

A máxima “o cliente sempre tem razão” vem sendo, definitivamente, questionada, em decorrência do crescimento expressivo das práticas de má-fé por parte de alguns consumidores, que se aproveitam dos canais de defesa do consumidor para tirar vantagem em determinadas situações. O fenômeno indica ainda outros problemas: a precariedade da relação entre fornecedor e consumidor e também o desvirtuamento das leis por parte dos consumidores.

Prova disso é a enxurrada de reclamações que são levadas ao Procon e aos juizados de pequenas causas, que poderiam ser evitadas se os fornecedores desenvolvessem maior habilidade em se relacionar com o consumidor para resolver possíveis problemas com os seus produtos. O procedimento tornaria mais fácil identificar a veracidade das reclamações.

Ao contrário disso, muitos fornecedores preferem criar dificuldades para verificar se, de fato, há problema com seu produto e a partir daí apresentar solução sob a justificativa de evitar má-fé do comprador, o que prejudica o consumidor honesto e cria o ambiente favorável para os compradores de má-fé agirem.

Outro fator que facilita a ação daqueles que agem de má-fé é o fato de o Procon, órgão que recebe por mês mais de 60 mil queixas só em São Paulo, não contar com nenhuma política capaz de apurar fraudes, seja do lado do fornecedor ou do consumidor.

De um lado há despreparo dos fornecedores e de outro, nos deparamos com a realidade de termos um Código de Defesa do Consumidor relativamente novo. Passaram-se quase 23 anos desde sua criação, mas apenas no ano passado abriu-se a discussão sobre quais outros temas deveriam ser abordados no CDC, principalmente relacionados às compras pela internet.

Um dos pontos do CDC que continua gerando controvérsia é a inversão do ônus da prova, que é justamente um dos reforços à crença de que o consumidor tem sempre a razão, já que, através desse instituto, que consiste na transferência da obrigação de trazer ao processo as provas de ausência de culpa ou dolo no ato que resultou nos fatos, o fornecedor pode ver-se obrigado a provar o contrário.

Todavia, esse, que deveria ser um instrumento utilizado com cautela pelos juízes, acabou por ser, muitas vezes, banalizado, tendo se tornado regra em diversas Comarcas do Brasil, em ações nas quais são objetos as variadas relações de consumo, sendo que muitas vezes a determinação de inversão sequer guarda esta relação com a questão de dolo ou culpa, mas com os fatos em si.

Outra situação curiosa é a facilidade com a qual os juízes têm concedido medidas acautelatórias em ações que envolvem relações de consumo.

Recentemente vimos divulgados na imprensa uma situação absurda, na qual alguns consumidores aproveitam-se dessa facilidade trazida pela sua já presumida hipo-suficiência. Os aposentados, pensionistas e funcionários de algumas classes, após contratarem com instituições financeiras para



obtenção de empréstimo através de crédito consignado, propunham ações alegando desconhecer tais negócios jurídicos e pleiteando a concessão de medida antecipatória de tutela para suspender os descontos em suas folhas de pagamento ou benefício previdenciário.

Em decorrência da presunção da verdade dos fatos alegados pelas partes aí consideradas frágeis, os juízes, antes mesmo de ouvirem os fornecedores, estavam concedendo a medida acautelatória e determinando a suspensão de tais descontos.

A surpresa veio depois, quando se descobriu a existência de uma quadrilha que se utiliza deste meio tão somente para conseguir a liberação da margem consignável das verbas destes "frágeis" consumidores para, na sequência, estes terem a liberdade de contratar com outras instituições que poderão vir a ser as suas próximas vítimas. Com tal articulação, os pensionistas/aposentados viam-se livres da dívida, já que o primeiro fornecedor contratado acabava por ser impossibilitada de voltar a consignar as parcelas, por ausência de limite, já que tais descontos, por força de lei, não podem superar 30% (trinta por cento) dos vencimentos mensais.

O que se nota é que, no país do "jeitinho", o CDC, que é visto em muitos países como modelo, têm sido utilizado de forma desvirtuada, beneficiando pessoas de má-fé e prejudicando fornecedores e consumidores de boa-fé.

O pacote de medidas denominado Plano Nacional de Consumo e Cidadania, que visa criar mais mecanismos para garantir a melhoria da qualidade dos serviços e estimular o desenvolvimento das relações de consumo, pode colaborar com o progresso na solução dos problemas provenientes desse tipo de relação.

Todavia, a criação indiscriminada de leis não é suficiente para trazer a diminuição das demandas e, embora tal pacote possa colaborar com o avanço nas relações de consumo, já que uma das metas será a melhoria do pós-venda, que é um dos fatores que gera milhares de reclamações, esta medida sozinha não colaborará com a solução dos problemas. É fundamental que os fornecedores busquem resguardar-se da melhor forma possível, sempre mantendo registro das relações mantidas, de modo a ter provas que possam solucionar as questões de forma administrativa e, em última hipótese, judicial.

Gerar custos aos cofres públicos com reclamações legítimas não é um problema, é um direito. Mas criar um ambiente propício para que consumidores mal-intencionados tentem obter vantagens, atrapalhem a Justiça e ainda façam a sociedade pagar a conta é vergonhoso e injusto.

Um meio que certamente seria eficaz neste combate é a aplicação de multa por litigância de má-fé para os casos nos quais seja constatado que o pedido do consumidor não esteja condizente com a realidade dos fatos, conforme permite o Código de Processo Civil. Isso porque, infelizmente, algumas pessoas só aprendem quando a penalidade vai além da simples repreensão moral e atinge o seu patrimônio.

#### **Date Created**

27/10/2013