



José Pereira: SAC eficiente pode evitar judicialização de conflitos

Em nosso dia a dia acompanhamos, com perplexidade, a morosidade do nosso sistema judiciário e o veemente combate de nossos juristas na tentativa de proporcionar maior efetividade à máquina estatal.

Vale observar que, esse vertiginoso crescimento das ações é fruto de uma litigiosidade característica da sociedade contemporânea, onde o homem médio passou a ser um consumidor em potencial, possuindo linhas de telefone celular, cartões de crédito, entre outros produtos próprios de uma sociedade capitalista ou neoliberal, como preferem alguns.

Esse problema estrutural, inevitavelmente, acarreta e fomenta a discussão de reformas legislativas e formas alternativas de solução de conflitos, entre as quais podemos citar a mediação, a conciliação, a arbitragem e porque não, um eficiente serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Acompanhamos, com grande expectativa, a sanção do Novo Código de Processo Civil, que nessa mesma busca por maior efetividade da tutela jurisdicional, pretende com algumas medidas, diga-se de passagem, até simples, privilegiar a conciliação e a mediação.

Importante lembrar que, não obstante a busca por resultados e eficiência na persecução do direito, os operadores do direito e a própria sociedade também têm uma relevante função social a desempenhar, pois são participantes diretos da jurisdição, podendo assim contribuir com uma justiça mais célere e eficaz.

Nesse momento, alguns leitores podem perguntar: “Como a sociedade pode contribuir nessa resolução de conflitos?”

Observamos em nosso cotidiano um comportamento demasiadamente litigante por parte de alguns, onde aquele que se sente lesado muitas vezes sequer procura a parte supostamente ofensora para uma solução do conflito, optando socorrer-se do Poder Estatal.

Essa mudança comportamental, ainda que legítima para alguns, contribui diretamente para a morosidade do Poder Judiciário, o que tem sido observado por muitos executivos que se esmeram em contribuir na resolução desses conflitos, especialmente quando falamos de relação de consumo.

Por outro lado, de uma simples análise no mercado, identificamos também que algumas empresas simplesmente transferiram seus serviços de atendimento ao consumidor para o Estado, sem qualquer preocupação com a qualidade no atendimento de seus clientes, o que ocasiona impacto social no vertiginoso crescimento de ações que discutem relações corriqueiras de consumo.

Diante desse novo cenário, de olho na fidelização de seus clientes, muitas empresas estão deixando de terceirizar seu atendimento ao consumidor, provocando assim um movimento reverso àquele produzido em meados dos anos 1990, quando a terceirização do SAC passou a ser comum entre as empresas.

Indubitavelmente, a nosso ver, essa postura contribui diretamente com a redução de litígios, podendo ser



considerada uma forma alternativa de solução extrajudicial de conflito, pois tem como objetivo primordial a resolução do problema e pode ser desenvolvida pelas companhias sem a necessária intervenção do Judiciário.

Em que pese tratar-se de alternativa custosa segundo muitos executivos, a medida traz vantagens, pois possibilita um atendimento de maior qualidade diante do conhecimento do produto, conhecimento dos valores da empresa, acesso mais fácil à informação, autonomia na ação e plano de carreira ao colaborador que efetua o atendimento.

Ousamos dizer, que cabe ao Estado estimular as empresas, com benefícios fiscais, inclusive, a adoção dessa postura, o que ocasionará uma considerável melhora no atendimento de consumidores que por vezes ficam insatisfeitos.

Entendemos, ainda, que a medida guarda relação direta com a boa-fé das partes preconizada na legislação consumerista (art. 4º do CDC), a qual valoriza a ética, a cooperação e o respeito entre os contratantes.

Em nossa opinião, portanto, temos a possibilidade como operadores do direito e sociedade, de contribuir com a resolução de conflitos sem a intervenção do Poder Estatal, evitando-se assim o volume exacerbado de demandas que até pelo valor envolvido poderiam ser resolvidas entre as partes.

Date Created

27/01/2015