

Rodrigo Valverde: Aplicativos ou empresas ‘abutres’?

Começamos 2021 vivendo uma grande revisão de consciência, seja pelo ritmo questionador de uma juventude com cada vez mais voz, seja pelas mudanças por que o mundo passou — e está passando — em razão da Covid-19. Apesar disso, ainda presenciamos pessoas e argumentos que, negando tudo o que acontece no seu entorno, estão presos no passado, de uma era sem informação e sem direito a voz, como tocos de pau-brasil que, por não terem sido arrancados, acreditam estar ainda nos tempos de capitânias



Recentemente, li nesta ConJur [um artigo](#) que, usando a

expressão criada com uma companhia aérea em benefício próprio, chama alguns aplicativos de "abutres". Esses aplicativos visariam ao *"lucro fácil, ao mesmo tempo em que sujam o bom nome de corporações"*. Seria engraçado. Mas não é.

O que esses aplicativos, em verdade, fazem: 1) eles promovem a defesa do direito dos consumidores, na medida em que informam aos cidadãos que, uma vez lesados em seus direitos, eles podem — e, na minha opinião, devem — propor ações judiciais sempre que seus direitos forem violados; e 2) oferecem a possibilidade de esses consumidores realizarem a cessão desse possível crédito para uma empresa. Ou seja, a sociedade passa a contar com uma opção para realizar a antecipação de um recebível judicial, tal qual ela faz com verbas de 13º salário.

A cessão de créditos judiciais, como se sabe, é uma prática legal, comum, rotineira, prevista no Código Civil e, como todos sabem, existente no Brasil há muitos anos.

Mas um espírito mesquinho é como um microscópio: aumenta as pequenas coisas e o impede de ver as grandes. Acreditar que a raiz de todos os males, a razão do número de processos enfrentados por companhias aéreas, empresas de telefonia, bancos e seguradoras é decorrente do surgimento e/ou crescimento desses aplicativos é ingenuidade ou simplesmente má-fé. É repetir um discurso negacionista que tenta apontar como a raiz dos problemas não a prática indevida de determinadas empresas, mas do consumidor, que reclama por seus direitos. Se esse consumidor resolver antecipar ou não um crédito que lhe é devido, isso não muda em nada a dinâmica da relação entre empresa e consumidor.



Perceba que o exercício que se faz — de forma reiterada, registre-se — não é uma autoanálise para melhoria dos problemas. Tanto é que em nenhum momento se diz que as ações judiciais não possuem lastro com a realidade; que as ações judiciais são indevidas, ilegais ou mentirosas. Não! Do que se reclama é o número de processos oriundos de queixas legítimas!!

Por ilação, vamos culpar agora os doentes por procurarem os hospitais e vamos esquecer a falta de leitos ou a pandemia que está aí fora. Começo a desacreditar da hipótese da ingenuidade.

A função social do advogado é velar pelos direitos e pelas garantias dos cidadãos, participando de forma ativa na construção de uma sociedade mais igualitária e livre. Defender fora dos autos uma ou mais empresas que, de forma reiterada, desrespeitam os direitos dos cidadãos é deixar de cumprir essa função social. É usar o microscópio para enxergar o próprio contracheque, a despeito de milhares de pessoas terem sua bagagem extraviada, seu acesso a saúde negado indevidamente por planos de saúde ou o serviço não prestado por empresas de telefonia. Quando um advogado escreve ou defende essa bandeira, é um sinal de alerta, pois aquele que deveria zelar pelo bom cumprimento da lei, por uma sociedade justa, democrática e por ajudar os mais fracos corrompeu-se por 30 moedas de prata.

Estatisticamente, menos de 2% das pessoas afetadas por uma prática danosa de uma companhia aérea, como extravio de bagagem, não reembolso do valor pago, atraso de voo superior a quatro horas, entre outros motivos, processam as empresas. E esse percentual, graças ao maior nível de informação disponível hoje em dia, tende a aumentar.

Problemas e soluções que deveriam estar sendo debatidos: qual volume de investimentos feito na redução das queixas dos consumidores? A companhia pode, de forma proativa, indenizar seus clientes quando algo errado acontece? Não seria ótimo receber um SMS com um *voucher* da companhia como forma de desculpas pelo incidente? Essas demandas deveriam ser tratadas no Judiciário ou a companhia poderia resolvê-las de forma proativa, reduzindo o número de processos (são mais de 80 milhões)? Companhias com queixas repetitivas deveriam pagar multas maiores de forma a inibir um comportamento reiterado que prejudica a sociedade e o bom funcionamento do Poder Judiciário?

O número de processos nada mais é do que o fracasso das empresas em tratarem de forma correta seus clientes e consumidores. Ninguém gosta de entrar com processos judiciais, tanto pela burocracia, quanto pela demora. Mais de 76% da população brasileira avalia o Poder Judiciário como regular, ruim ou péssimo. Na Região Sudeste, esse número chega a 80% [\[1\]](#). E é esse brasileiro que acorda um dia sedento por uma ação judicial nova? Com certeza não.

Práticas reiteradas de descumprimento da lei, seja por empresas privadas ou pelo poder público, lotam o Poder Judiciário, que, apesar de contar com mais de 18 mil juízes e um custo anual que supera a grotesca marca de R\$ 100 bilhões [\[2\]](#), se mostra lento e ineficiente. Tentar culpar o consumidor e não melhorar as práticas só atrasa o processo de melhoria como um todo. Em outras palavras, atacar os sintomas da doença, como o número de processos judiciais, sem atacar a causa é querer tapar o sol com a peneira durante um verão carioca.



Por outro lado, esse tipo de reação de determinadas empresas é natural. A prática de desrespeitar a lei é algo que todos nós, brasileiros, vivenciamos em nosso cotidiano, seja com planos de saúde, companhias telefônicas, companhias aéreas, banco, entre outros setores — das dez empresas com mais queixas dos consumidores, sete são do setor financeiro e de telefonia.

Desesperados e despreparados ("sempre fizemos assim", "sempre deu certo"), ao invés de melhorar as práticas, tentam achar culpados. Como sabemos, cinco fases universais do luto são a negação, a raiva, a depressão, a negociação e aceitação.

O consolo de todos nós é saber que, após a fase da negação (fingir que o problema não existe), da raiva (os errados são os outros, os "abutres"), da depressão (ao perceber que o número de processos não vai diminuir em razão do latido de vira-latas raivosos), chegará o momento da negociação e da aceitação. As empresas, a sociedade e a Justiça aguardam por esse momento ansiosamente.

[1] <https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2019/12/ESTUDO-DA-IMAGEM-DO-JUDICIA%cc%81RIO-BRASILEIRO.pdf>.

[2] <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>.

Meta Fields