

O brasileiro já está bem mais exigente

Gilmara Santos

Comer uma torta quente em uma lanchonete, queimar a boca e ganhar uma indenização milionária. Nos Estados Unidos esse tipo de ação judicial é bastante frequente, assim como a chamada "indústria da indenização". O consumidor americano tem plena consciência dos seus direitos e usa isso, muitas vezes, até de maneira exagerada. No Brasil, apesar do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ser muito mais moderno e avançado, o consumidor brasileiro só começou a reivindicar, de fato, os seus direitos nos últimos oito anos.

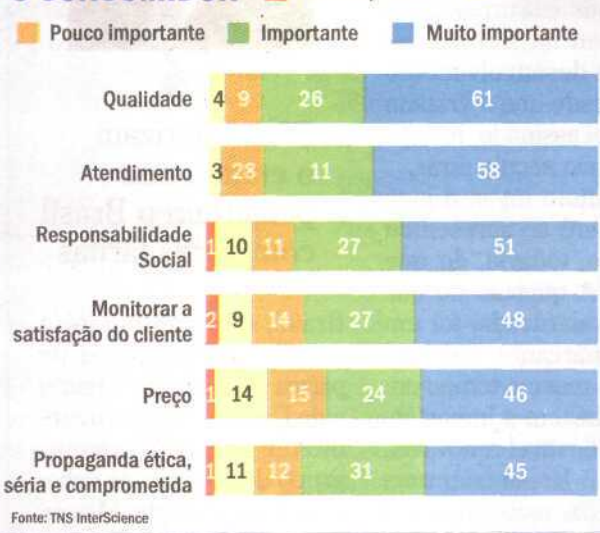
Não podemos descartar que a situação econômica brasileira é bastante diferente da americana. Com uma inflação altíssima, o consumidor

daqui corria para fazer suas compras antes que o preço aumentasse. Mas a partir do Plano Real e a estabilização da inflação, as coisas começaram a mudar, e o consumidor brasileiro está mais consciente, exigente e conhece melhor seus direitos.

Essa é a conclusão de um estudo realizado pela TNS InterScience com mil pessoas no Rio e nas cidades de São Paulo, Porto Alegre e Recife. O levantamento foi divulgado na semana passada, durante a comemoração do Dia do Consumidor (15 de março).

De acordo com a pesquisa, o preço ainda é o principal item levado em consideração na hora da compra. Mas questões ambientais também começam a ganhar força. Para se ter uma ideia, para 51% dos consumidores,

O QUE É INDISPENSÁVEL PARA SER VISTA COMO UMA EMPRESA QUE RESPEITA O CONSUMIDOR



IMPORTÂNCIA FATORES-CHAVES



as ações de responsabilidade sócio-ambiental foram consideradas itens muito importantes, enquanto no ano passado apenas 44% consideravam esse item. — Estamos percebendo que os consumidores decidem a compra com base em todo o histórico da empresa e não apenas no preço —, explica o especialista em relações de consumo e um dos realizadores do estudo, Roberto Meir.

De acordo com ele, esse novo consumidor surgiu a partir da entrada em vigor do CDC, em 1990. — No entanto, como à época a inflação era muito alta, o consumidor não exercia tanto os seus direitos. A partir do Plano Real, ele começou a comparar preços — afirma Meir. — Além disso, ele descobriu que tinha ao seu lado o Judi-

ciário — complementa.

A Justiça tem papel fundamental nessa mudança de comportamento. Primeiro porque as empresas que deixam de cumprir as normas estabelecidas pelo CDC são punidas. Depois, porque evita que o Brasil desenvolva a "indústria da indenização" O valor médio de uma indenização por dano moral no Brasil fica entre R\$ 7 e R\$ 8 mil. — A indústria da indenização existe também aqui, mas bem menos do que nos EUA — garante o advogado Daniel Alves Ferreira, do escritório Mesquita Pereira, Marcelino, Almeida, Esteves Advogados. A banca tem mais de 70 mil ações judiciais de relação de consumo.

Outra contribuição importante do Judiciário foi a criação dos Juizados Especiais

Cíveis. Nesses tribunais, questões que envolvam até 20 salários mínimos não precisam da contratação de um advogado e são concluídas mais rapidamente que na Justiça comum. E mais recentemente, desde dezembro do ano passado, São Paulo criou o Juizado Especial Digital. Só em fevereiro, o órgão realizou 300 audiências.

Antes de recorrer à Justiça, no entanto, o consumidor tem a opção de ir ao Procon, que entra em contato com a empresa e tenta chegar a um acordo. O Procon que realiza mais atendimentos em todo o País é o do estado de São Paulo, que atendeu no ano passado mais de 480 mil pessoas. A estimativa é que cerca de 70% dos problemas levados ao órgão são resolvidos imediatamente.