

Tribunal de Justiça convoca empresas para evitar ações

Magistratura vai propor pacto com as companhias que sofrem mais processos no Rio

STEPHANIE TONDO

Rio - Ao que tudo indica, os principais problemas dos consumidores do Rio com grandes empresas estão com os dias contados. Conforme antecipado nesta terça-feira na coluna **Justiça e Cidadania**, de Adriana Cruz, o Tribunal de Justiça do Rio (TJ-RJ) está convocando as 30 empresas mais acionadas por clientes para assinar um pacto institucional. O objetivo é conscientizá-las para evitar que as demandas mais recorrentes continuem a acontecer.

Com a ineficiência das áreas de atendimento ao cliente das companhias, os problemas vão parar no Judiciário, que nos últimos cinco anos atendeu a mais de dois milhões de processos envolvendo questões com concessionárias de serviços e bancos. De acordo com a desembargadora do TJ-RJ Jaqueline Montenegro, operadoras de telefonia móvel e planos de saúde também estão entre as empresas com mais reclamações.

“Hoje, o TJ virou um serviço de atendimento ao cliente. Isso é uma deformação. A Justiça só deve ser buscada quando não há nada mais a ser feito. Mas os call centers não têm profissionais com preparo e autonomia para resolver problemas. Como essa é uma realidade recorrente, ninguém tenta mais falar diretamente com a empresa”, explica a magistrada.

Ainda segundo ela, embora essa situação seja suficiente para abarrotar o Judiciário e causar inúmeros transtornos aos consumidores, não representa tantos danos à empresa. Mesmo com pagamento de indenizações, as perdas não chegam a 1% do lucro da companhia.

O problema, para a desembargadora, é a falta de preparo das empresas para atender adequadamente o pós-venda. “Até adquirir o produto ou serviço, o cliente é bem tratado. Quando sai da loja ou da empresa, as portas se fecham”, avalia.

A Amil já procurou o TJ-RJ para buscar um acordo e também há negociações em andamento com o banco Itaú. O tribunal vai entrar em contato com outras empresas para tentar chegar a um ponto em comum. “Nosso objetivo é conscientizar as empresas de que queremos ajudar a resolver os problemas, mas não vamos abrir mão de que elas estejam de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. Do contrário, vamos endurecer”, afirmou Jaqueline.

Diretor jurídico do Procon RJ, Carlos Eduardo Amorim afirma que a autarquia é a favor da atitude tomada pelo TJ. “Toda medida adotada pelo Judiciário, Executivo ou Legislativo que atenda melhor aos consumidores será sempre bem vinda. É importante haver iniciativas que busquem educar as empresas para respeitar os direitos dos clientes”, argumenta ele.

Procon aplicou mais de R\$ 2 milhões em multas

A Secretaria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Seprocon), por meio do Procon RJ, aplicou R\$ 2,63 milhões em multas nos primeiros três meses deste ano. Esses valores serão pagos por grandes empresas, cujos processos administrativos transcorridos na autarquia já foram julgados em segunda instância. Ou seja, não cabe mais recurso por parte das companhias.

A multa mais alta — no valor de R\$ 554.965,55 — foi aplicada à empresa que administra os trens na cidade do Rio de Janeiro, em função dos recorrentes problemas no funcionamento dos transportes. Em seguida, vem uma rede de supermercados, obrigada a pagar multa de R\$ 405.535,78.

No ano passado, as empresas de telefonia móvel lideraram o ranking de atendimentos no Procon RJ, com 21.989 reclamações. Em seguida, estão as redes de varejo, assim como as instituições financeiras e concessionárias de serviços.

Consumidores devem procurar atendimento das empresas primeiro

De acordo com Carlos Eduardo Amorim, diretor jurídico do Procon RJ, a recomendação é que os consumidores que tiverem qualquer tipo de problema com as empresas busquem em primeiro lugar o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da própria companhia. Se não adiantar, o cliente deve entrar em contato com o Procon, que vai resolver a questão. “No entanto, quem se sentir lesado e quiser algum tipo de reparação deve buscar o Judiciário. A função do Procon é apenas obrigar a empresa a cumprir suas determinações legais”, explica o advogado.

Para a desembargadora Jaqueline Montenegro, alguns fatores influenciam os consumidores a procurar mais soluções para os seus problemas. “Existe hoje uma classe emergente mais instruída, consciente dos seus direitos como cidadão. Por outro lado, o acesso à Justiça foi facilitado.

Porém, a qualidade dos serviços no Brasil deixa a desejar em diversos setores. As empresas prometem serviços, depois não conseguem cumprir, mas cobram da mesma forma”, explica a magistrada.

Mesmo com a dificuldade em conseguir soluções diretamente com a empresa, a desembargadora também recomenda que os consumidores busquem sempre o SAC das companhias em primeiro lugar. Isso é importante para que as reclamações fiquem registradas e possam, inclusive, ser usadas como prova caso o consumidor tenha que recorrer à Justiça depois.

Jornal O Dia, Edição de 29 de Abril de 2014