

Olá está no ar mais um Just talk, o podcast do tjes. E termina hoje a semana do consumidor, um momento em que a economia fica um pouco mais aquecida, em que as lojas de varejo de diversos segmentos oferecem descontos, de até 80%. E quem garante o equilíbrio dessas relações de compra e venda é o código de defesa do consumidor, que entrou em vigor há exatamente 30 anos. Eu sou tais Valle e pra conversa de hoje eu convido o coordenador dos juizados especiais, juiz Leonardo Alvarenga.

Tais: Oi Dr! Seja bem vindo mais uma vez ao nosso podcast. Qual a principal diferença da Semana do Consumidor deste ano de 2021, pros anos anteriores?

Leonardo: Bom dia ouvintes do programa de Podcast do TJES. Antes de mais nada quero me solidarizar com todos por esse momento que estamos passando na história da humanidade, e do Brasil em particular, desejando a todos muita saúde e que tomem as devidas precauções para que possamos cruzar essa quadra difícil por qual passamos com os menores danos possíveis.

Bom, em relação ao Código de Defesa do Consumidor, e a semana do consumidor especialmente, o que distingue essa semana das demais é que ela se passa exatamente nesse momento de pandemia, em que as relações humanas estão sendo todas muito modificadas, para que possamos nos adaptar a um momento singular na história da humanidade. E também porque temos o nosso Código do Consumidor completando 30 anos de vigência nesse ano de 2021. Ele foi aplicado em 1990, mas entrou em vigor em 1991 e todas essas particularidades transformam as relações jurídicas e também as de consumo, e nos fazem refletir, sobretudo nessa semana do consumidor, sobre a importância desse grande instrumento jurídico.

Tais: Então o Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor há exatos 30 anos. É motivo de comemoração?

Leonardo: Como lhe disse anteriormente, o CDC representa um momento de grande maturidade dos nossos legisladores, é uma legislação que já há três décadas se coloca a diante do seu tempo. É uma criação brasileira, lógico que incorporou alguns dispositivos de outras legislações, mas em suma foi um grande avanço que merece todos os aplausos, foi inclusive repetido e aproveitado por muitos países como Argentina, Chile, Paraguai, Uruguai, até mesmo Portugal e outros países do hemisfério norte tiveram a oportunidade de aprender e replicar boa parte dos dispositivos que nós temos dentro do Código de Defesa do Consumidor.

Regula todas as questões do pequeno varejo, até a prestação de serviço como cinemas, teatros, shows, aquisições de bens, enfim. É um instrumento fundamental para a própria sociedade de consumo, que hoje, e já há muito, impera no nosso regime de produção industrial e até mesmo de aquisição de bens pela sociedade como um todo.

O código de defesa do consumidor é indissociável da história do ser humano contemporâneo, na modernidade. É um microsistema normativo muito importante e editado após a Constituição de 88 perfeitamente em consonância com a Constituição Federal. Temos nele as mais diversas proposições de caráter de direito material, como de direito processual, temos, por exemplo, proteção ao consumidor em relação às propagandas enganosas, à oferta de

produtos que tem que se fazer de acordo com o que foi prometido pelo fornecedor, temos a oportunidade de regular matérias processuais como inversão dos donos probatórios, a possibilidade de recurso de bens não prestados de acordo com a oferta feita dos serviços e bens.

Então é realmente um grande sistema e é daquelas leis que fazem aniversário e merecem ser comemorados.

Tais: Quais os principais pontos dessa legislação vc destacaria? Pode dar alguns exemplos?

Leonardo: São muitos os pontos do Código de Defesa do Consumidor que podem ser colocados como exemplos de sua proteção ao consumidor levando em conta a vulnerabilidade dele. Por exemplo, passeando rapidamente pelo código você encontra no Artigo sexto já os direitos básicos, à vida, segurança, educação, divulgação adequada sobre o consumo de produtos e serviços, direito à informação clara e específica, que é um ponto nevrálgico do Código de Defesa do Consumidor, uma pedra de toque na atualidade. A proteção a publicidades enganosas ou abusivas, métodos desleais e coercitivos, práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços, também modificações de cláusulas quando elas estabeleçam prestações desproporcionais, enfim.

O Artigo oitavo fala da proteção a segurança e a saúde. O décimo segundo fala da responsabilidade, aliás, solidaria e objetiva, pelo fato do produto e do serviço, quem fecha toda a cadeia produtiva, o fabricante, construtor, produtor, importador, comerciante, são responsáveis quando deles não advém a segurança que o consumidor espera. O Artigo dezoito, muito conhecido, trata da responsabilidade pelo vício do produto e do serviço, é o caso mais comum quando o consumidor compra uma geladeira, televisão, eletrodoméstico, produto eletrônico, do dia a dia e muitas vezes até essencial, que não funciona, ele tem direito de em um prazo de 30 dias, a sua escolha, alternativamente, exigir a substituição do produto por outro, restituição imediata do valor sem prejuízo até de perdas e danos ou o abatimento proporcional do preço se ele aceitar aquele produto.

E assim vai o Código de Defesa do Consumidor exemplificativamente estabelecer os limites para o fornecimento dos serviços e produtos, sempre com uma ótica voltada para a defesa do consumidor. É importante que nós lembremos que o CDC não é só do consumidor, como também é do fornecedor, já que traz uma proteção compreensível, já que há uma desigualdade entre o consumidor e o fornecedor, mas não apenas estabelece que o consumidor esteja sempre certo.

Não é uma lei que desigual de forma desproporcional, busca também conceder ao fornecedor a oportunidade de se adequar a este mercado no qual está inserido, e permite que o fornecedor verifique o quanto importante é cumprir a lei, agir de boa fé, ter cuidado na sua produção para que as relações entre eles e seus consumidores sejam as mais pacíficas possíveis, e que não seja necessário usar a força coercitiva do estado para fazer cumprir as promessas e para fazer a sociedade ter paz nas suas relações jurídicas. Então o Código de

Defesa do Consumidor não é um código para o consumidor, é um código para a sociedade, e é isso que precisa ser cada vez mais compreendido no nosso meio social.

É preciso também que o consumidor se proteja, não basta só a proteção jurídica que CDC concede. Então se você foi vítima de uma propaganda enganosa, documente aquilo, tire prints do site, documente toda a negociação com aquele fornecedor que na cumprir a promessa que foi feita na sua propaganda, e até se resgarde por via de lavraturas de termos de boletins de ocorrência, são muito importantes, eles documentam aquele momento, precatam os consumidores contra risco de decadência, de prescrição. Reportem-se imediatamente ao fornecedor e deixem toda aquela comunicação telefônica com os registros daquela comunicação e dos protocolos, também através de correio eletrônico, tudo isso é muito importante.

Se arrependeu de uma compra feita pela internet? Já que você tem sete dias, faça o imediato registro dessa situação e desse arrependimento, não deixe passar as oportunidades. O código lhe dá essas oportunidades mas também espera do consumidor uma figura proativa, que ajude a lei a ajudá-lo nessa proteção que ele tanto busca.

Tais: Não apenas por causa da pandemia, mas já cada vez mais comum as pessoas fazerem compras online. Quais os principais tipos de fraudes e como a gente pode ter mais cuidado?

Leonardo: Nós temos um amplo mercado de consumo, ainda mais nesse momento de pandemia, catapultado, de certa forma, pela pandemia, para o comércio virtual. Muito bom, muito prático, chega à nossa casa, nos protege contra aglomerações, contatos externos, mas também muito passível de sofrer fraudes.

Temos fraudes bancárias, estelionatários, quadrilhas especializadas cada vez mais desenvolvendo mecanismos que muito se parecem com os apps dos bancos, então se vai fazer uma compra pela internet, cuidado ao lançar seus dados, dados esses que sabemos que estão tendo vazamentos e sendo compartilhados por todas as ordens de algoritmos.

Verifique sempre se aquele é um site confiável, se há aquele cadeado no canto da tela, vá aos sites de conferências de boletos bancários, se você prefere comprar através de boletos, assim como eu faço, não coloco facilmente meu cartão de crédito em compras na internet. Se você recebe pelo whatsapp uma informação aparentemente fidedigna do próprio banco do qual é correntista, desconfie, tire uma foto daquele perfil, encaminhe para seu gerente ou serviço de informação da instituição, pergunte se aquilo procede.

Hoje todo cuidado é pouco com as fraudes na internet. É preciso não acreditar em promessas muito sedutoras. Sabemos que as diferenças de preços a menor, geralmente são uma isca atrativa que pode atrair os incautos, mas nunca aquela pessoa cautelosa, que age de boa fé também nos seus negócios.

Não é possível crermos que vamos comprar produtos ou bens pela metade do preço sem que aquilo possa representar não uma promoção, mas uma tentativa de fraude. Isso tem sempre que passar pela cabeça do consumidor, como eu disse, para se ajudar, para não esperar apenas, que depois, o estado juiz tente recuperar o seu prejuízo. Então hoje mais do que nunca é preciso ficar muito atento para não cair nessas fraudes via internet.

Tais: E você como coordenador dos Juizados Especiais, sabe bem o quão abarrotada está a justiça de processos relativos a demandas de consumo. Qual a melhor forma de solucionar esses conflitos sem precisar acionar a Justiça? Resposta

Leonardo: A justiça faz a sua parte, em um universo de mais de 80 milhões de causas ativas nos país e tem dificuldades, óbvio, de uma resposta a tempo presto ou ideal a todas essas demandas e cada vez mais sendo demandada e exigida.

A par essas questões, sabemos que temos mecanismos outros, que não o ingresso direto na justiça, para a resolução desses conflitos, sobretudo quando decorrente de relação regidas pelo CDC. São muitas hoje as plataformas virtuais, chamadas ODR, são os serviços de resolução online de litígios, em que o consumidor consegue aproximar-se do fornecedor por mecanismos remotos. Temos classicamente o “consumidor.gov.br”, plataforma do Ministério da Justiça, que já esta integrada ao nosso sistema judiciário inclusive, e já tem aqui no ES na supervisão dos Juizados Especiais um convênio específico, para que sempre nos reportemos, ou pelo menos nos casos mais comuns, a esse site, que é altamente resolutivo, tem um número grande de empresas já cadastradas e o consumidor deve sempre se reportar a ele para tentar solucionar seus litígios antes de acionar a justiça.

Junto a esse, muitos outros aparelhamentos hoje estão disponíveis. Há alguns estados desenvolvendo mecanismos próprios, além de plataformas privadas que tem sido construídas e mantidas pelas próprias empresas, por exemplo, as empresas aéreas, na busca de evitar o ajuizamento de ações e o aumento de seu acervo de processos. Os Núcleos Permanentes de Solução de Conflitos dos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos, ligados ao Tribunal de Justiça, dentro da estrutura também da supervisão dos Juizados Especiais, temos esses mecanismos todos a disposição do consumidor, ao qual ele pode se reportar sempre que falhem os fornecedores em lhe darem respostas através de seus próprios atendimentos pós venda. É preciso então atentar que não é apenas a justiça o único caminho, o consumidor tem a sua disposição uma série de mecanismos que ele pode achar inclusive na nossa página da supervisão dos Juizados Especiais da coordenação dos Juizados Especiais, dentro do sítio www.tjes.jus.br, temos uma página lá em que o consumidor encontra vários desses métodos de solução de litígios, ao qual deve se reportar sem a necessidade de vir sempre a juízo.

A justiça estará sempre pronta para dar a resposta, mas é importante termos mais de um canal para essa finalidade. Agradeço Tais, a oportunidade e deixo a todos um grande abraço, saúde e cuidemos todos para continuarmos firmes na nossa caminhada. Grande abraço.

Muito obrigada Dr!

E você que tá em casa, pode mandar sua dica ou sugestão pelas nossas redes sociais. É @tjesoficial. Até o Próximo Episódio. Tchau Tchau.

