

POR MARIANA CONGO

# O PREÇO DE UM PROCESSO

QUANTO MAIS TEMPO PASSA, MAIS CARO PARA  
O BOLSO E PARA A IMAGEM DE UMA EMPRESA RESOLVER  
OS CONFLITOS COM SEUS CONSUMIDORES

**O DITADO POPULAR DIZ “NÃO DEIXE PARA AMANHÃ O QUE PODE FAZER HOJE”.** Se aplicado aos problemas entre empresas e consumidores, pode significar soluções rápidas que deixam clientes satisfeitos e representam economia de custos para as companhias. Já na conta feita por quem prefere resolver amanhã, a soma inclui a fama negativa de empresa inimiga do consumidor. “Considerando que é esperado que conflitos surjam, as empresas demonstram mais eficiência quando identificam o problema e o resolvem de forma mais rápida para o consumidor”, afirma Vitor Morais de Andrade, advogado especializado em defesa do consumidor e sócio do escritório Franco Montoro e Peixoto Advogados Associados.

Se problemas acontecem, estar aberto a resolvê-los é fundamental. O caminho de uma reclamação de um consumidor pode começar pelo SAC e ser resolvido já no contato inicial, ou na ouvidoria, em um segundo momento. Se chegar ao Procon, primeiramente a empresa é notificada por meio de uma Carta de Informações Preliminares (CIP) e tem até dez dias úteis para responder. Dados do último relatório do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), de 2010, mostram que 84,9% das demandas têm resolução imediata, seja por meio da CIP, atendimento preliminar ou simples consulta.

Na corrida contra o relógio, nos casos em que a questão não é resolvida imediatamente (15,1%), o Procon abre um processo administrativo que corre por até 120 dias e resulta nas chamadas reclamações fundamentadas. Nesse caso, a empresa pode ser notificada, multada ou convocada para uma audiência entre as partes interessadas. Além disso, pode perder em valor de marca. “Quando o processo administrativo é aberto, o nome da empresa vai para o ranking de reclamações fundamentadas e machuca negativamente a imagem da companhia”, diz Fábio Lopes Soares, diretor da Bureau Sapia, conselheiro da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e membro da Associação Brasileira das Relações Empresa–Cliente (Abrarec). Segundo Soares, cada um desses caminhos tem um custo para a empresa, o que aumenta caso o processo saia do âmbito administrativo dos SACs e Procons e vá para o Poder Judiciário.

**NA PONTA DO LÁPIS**

Enquanto os balanços e demonstrações de resultados são geralmente minuciosamente calculados e analisados nas empresas, o custo de tratamento de demandas relacionadas ao consumidor nem tanto. “Esse custo só pode ser identificado quando a empresa tem estratégia focada no cliente e o trata como um ativo e não como um passivo”, diz Soares.

A melhoria do tratamento dado a essas questões não deve ser pautada somente pelo critério custo, na opinião de Andrade. “Envolve o posicionamento da empresa. Os acordos e as concessões devem ser realizados para fortalecer o canal de relacionamento”, afirma o advogado.

Quando a calculadora trabalha, existe um valor mínimo despendido para o tratamento de processos administrativos no Procon ou de um processo judicial, como contratação de advogados, disponibilização de equipe e xerox dos materiais. “O custo de uma demanda no Procon é, no mínimo, R\$ 500. Se vai para o Judiciário, R\$ 1 mil”, diz Andrade. Isso sem contar o custo do acordo em si, como uma indenização,

ressarcimento de valores ou mesmo pagamento de multas aplicadas pelo Procon, que podem variar de R\$ 200 até mais de R\$ 3 milhões.

“Supondo que um acordo feito na Justiça é o mesmo que poderia ter sido feito no canal de atendimento da empresa, o custo da estrutura usada para atender à demanda no Judiciário pode chegar a, em média, cinco vezes o valor do custo da resolução no SAC”, afirma Andrade. Segundo ele, é preciso considerar de que forma a solução de conflitos pode contribuir para a fidelização de clientes, evitar a rotatividade e preservar o nome da empresa. “O desembolso para a captação de clientes é cada vez mais elevado”, diz.

No dia a dia do Procon-SP, muitas empresas perdem a oportunidade de conciliar uma demanda em audiência com o consumidor e acabam alvo de processos judiciais. A observação é de Marta Aur, assessora técnica da diretoria de atendimento do Procon-SP. Um exemplo citado por ela é de quando a empresa não aceita devolver o valor de uma cobrança indevida em dobro e pagar com correção monetária, sendo que essa obrigação está explícita no Código de Defesa do Consumidor (CDC). “As duas partes abrem mão de algum ponto em uma audiência conciliatória. Para a empresa, vale mais a pena fazer um acordo administrativo.”

Como muitas vezes as empresas terceirizam o atendimento às audiências solicitadas pelo Procon, principalmente para escritórios de advocacia, existe também a situação de que não é interessante para o terceirizado firmar o acordo no âmbito administrativo. “Às vezes o escritório vai ganhar mais se levar aquele processo ao Judiciário”, afirma Marta. Na avaliação de Soares, as empresas perdem pela falta de preparação para fazer controles que identifiquem que a voz do cliente que se expressa no Juizado é a mesma que se expressa no SAC. “Se o problema só for solucionado pontualmente, quantos outros clientes vão reclamar?”, questiona.

#### TEMPO A FAVOR DO CONSUMIDOR

O tempo é aliado da paciência, mas ela se esgota quando o consumidor percebe que, além de lesar seu direito, a empresa não faz questão de cumprir o acordo firmado por intermédio do Procon. E se o tempo que uma demanda leva para ser encaminhada dentro do Procon é conhecido (dez dias para CIP e 120 dias para um processo administrativo), quando o caso chega ao Judiciário não há como prever seu trâmite.

Com o objetivo de agilizar a resolução dos conflitos entre empresas e consumidores, muitos Procons mantêm convênios com Juizados Especiais Cíveis para homologação automática dos termos de acordo firmados nas audiências conciliatórias. “Como somos um órgão administrativo, não temos competência para determinar o cumprimento de obrigações, mas o Poder Judiciário tem”, explica Darlene Costa Azevedo Araújo, superintendente do Procon-Goiás. Quando um juiz homologa um termo de acordo do Procon, ele passa a ter valor de sentença. “Se a empresa não cumprir o termo, o juiz já pode mandar executar a sentença





**“SUPONDO QUE UM ACORDO FEITO NA JUSTIÇA É O MESMO QUE PODERIA TER SIDO FEITO NO CANAL DE ATENDIMENTO DA EMPRESA, O CUSTO DA ESTRUTURA USADA PARA ATENDER À DEMANDA NO JUDICIÁRIO PODE CHEGAR A, EM MÉDIA, CINCO VEZES O VALOR DO CUSTO DA RESOLUÇÃO NO SAC”**

**VITOR MORAIS DE ANDRADE,  
DA FRANCO MONTORO  
E PEIXOTO ADVOGADOS**

sem que o consumidor tenha de começar um processo do zero, por meio de uma petição. Isso torna as decisões mais rápidas”, diz Darlene.

O Procon-Goiás e o 10º Juizado Especial Cível de Goiânia funcionavam no mesmo prédio, o que facilitava a homologação dos acordos. O convênio entre os órgãos existe desde 2006 e, hoje, mesmo em prédios separados, permanece. Em 2010, foram 1.335 acordos homologados e 633 não homologados. O convênio com o Juizado só é acionado nos casos de demandas de pessoas físicas residentes na capital Goiânia, devido a sua área de jurisdição. Mesmo com 1.968 acordos firmados, o número de audiências sem acordo é quase igual: 1.880. Muitas dessas acabam no Poder Judiciário.

#### SILÊNCIO DAS EMPRESAS

Os números do Sindec de 2010 revelam não só o ranking das empresas mais reclamadas, mas também aquelas que menos atenderam às reclamações fundamentadas, recusando responder ao consumidor mesmo diante de um processo administrativo do Procon. A média nacional das empresas que menos atendem os consumidores em termos proporcionais é de 31,4% das reclamações. No caso da primeira do ranking das companhias que não atendem, o número chega a 57,73%.

No Procon-SP também existe há mais de dez anos um convênio com Juizado para homologação automática dos termos acordados em audiência. Em alguns casos, como quando a empresa devolve o dinheiro ao consumidor no momento da conciliação, não há necessidade de homologar o termo, pois o acordo já foi cumprido, explica Marta. “O acordo só é homologado quando diz de uma obrigação futura, para dar segurança para o consumidor de que será cumprido”, diz.

No interior, os Procons municipais são orientados pela Fundação Procon-SP a também fazerem convênios com Juizados. O Procon-Embu, de Embu das Artes, na região metropolitana da capital, firmou o acordo em setembro de 2010. A prefeitura divulga que o convênio significou média de economia

de 90 dias no trâmite do processo do consumidor no Juizado. Em Brasília, o Ministério da Justiça tem um anteprojeto de lei para dar força executiva às decisões dos Procons, o que faria com que todos os acordos tivessem força de sentença judicial, sem a necessidade de convênios pontuais. O texto foi encaminhado para avaliação da Casa Civil em agosto de 2010.

## Celular ainda lidera reclamações

Mais da metade de todas as reclamações fundamentadas de 2010 está relacionada a produtos, como celulares, equipamentos eletroeletrônicos e eletrodomésticos da linha branca, responsáveis por 55,74% dos registros. Somente os problemas com aparelhos celulares correspondem a 17,6% de todas as reclamações do cadastro. Em segundo lugar, o grupo de assuntos financeiros (bancos, cartões de crédito, entre outros) soma 21,46%. Na sequência, os serviços essenciais, como abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica, respondem por 14,81%. Os números são do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas de 2010, publicado pelo Departamento de Proteção e Defesa Econômica (DPDC), com dados do Sindec e dos Procons de 22 Estados e do Distrito Federal. Do total das mais de 210 mil reclamações fundamentadas, 68,61% foram atendidas e 31,39% não foram respondidas pelas empresas.

### O PROBLEMA É MAIOR

Enquanto o senso comum diz que o Poder Judiciário está sobrecarregado, o estudo “Sistema de Indicadores de Percepção Social – Justiça (SIPS)”, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), mostrou que existe uma demanda reprimida de pessoas que consideram ter problemas, mas evitam acionar a Justiça. Dos que disseram ter seu direito lesado no ano passado, 63% não procuraram a Justiça. “O estudo demonstra que, contrariamente ao que se acredita, não existe excesso de litigiosidade no Brasil. O número de pessoas que vão ao Judiciário não corresponde ao das que poderiam ir”, afirma Alexandre dos Santos Cunha, técnico de planejamento e pesquisa do Ipea. A demanda potencial poderia ser cerca de 170% maior ao que efetivamente chega aos tribunais.

Para as empresas, o “SIPS” de 2011 revelou um dado ainda mais preocupante: a probabilidade de as pessoas procurarem a Justiça é maior em casos criminais e menor em casos envolvendo empresas com as quais fez negócio. A pesquisa aponta um quadro, mas não responde o porquê desse hábito do brasileiro. “A pessoa não vai ao Judiciário mesmo podendo ir, por não saber como acionar a Justiça. Tem medo, acha que é caro ou mesmo não vislumbra essa instância como um bom espaço para resolução dos problemas”, diz Cunha.

Os únicos fatores que comprovadamente influenciam a decisão de ir à Justiça ou não são renda e escolaridade. Em 2010, o “SIPS” fez um cruzamento de dados e concluiu que nos Estados em que as pessoas estudaram mais, têm salários melhores e existe menor percentual de pobres, existem 1,43 novos casos no Judiciário a cada mil habitantes. Na outra ponta, em que os indicadores são piores, são 0,34 casos a cada mil habitantes. A sobrecarga do Judiciário e das empresas seria maior se todos que acreditam que tiveram seu direito lesado procurassem o litígio. Uma pista para explicar o silêncio parcial dos consumidores: as empresas estão preparadas para ouvir, de verdade? ●

**“O CUSTO DE UMA RECLAMAÇÃO SÓ PODE SER IDENTIFICADO QUANDO A EMPRESA TEM ESTRATÉGIA FOCADA NO CLIENTE”**

**FÁBIO LOPES SOARES,  
DA ABO E ABRAREC**

