

Boca no trombone

O brasileiro fica mais exigente e em apenas um ano triplica as ações por danos morais e materiais

ANDRÉA MICHAEL E SÉRGIO LIMOLLI

Cansado de levar desaforo para casa, o brasileiro colocou para escanteio a fórmula "deixa pra lá" de resolver problemas e, mais do que nunca, quer ter seus direitos respeitados. Se no início dos anos 90 as queixas se limitavam aos eletrodomésticos com problemas técnicos, agora o grau de exigência tornou-se bem maior e o pedido de reparação por danos à moral é cada vez mais frequente. Por conta disso, só em uma das suas 13 seções, o Juizado Especial Cível de São Paulo, mais conhecido como Tribunal de Pequenas Causas, acumula seis mil processos, que chegam a uma velocidade de 740 novos casos por mês – número três vezes superior ao registrado na média do ano passado. No Procon da capital paulista, as consultas diárias passaram de mil para 1,5 mil no período de dois anos. O fato é que o brasileiro está mais exigente. No desenho desse novo perfil, o Código de Defesa do Consumidor, que completou seis anos na quarta-feira 11, teve um papel fundamental. "Reclamar sobre produtos e serviços foi o primeiro passo para as pessoas buscarem também a reparação moral", afirma Ada Pellegrini Grinover, professora da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo.

Foi com o código debaixo do braço que a consultora Vera Barral conseguiu um feito inédito em 1993. Ela atrasou o pagamento da conta telefônica do mês de junho. Ao emitir a cobrança de julho daquele ano, a Telesp registrou no lado externo do envelope: "Há débito anterior. Se pago, desconsidere esta mensagem." Moradora de um condomínio na zona sul de São Paulo, Vera sentiu-se constrangida porque o atraso no pagamento tornou-se público. Pior do que isso, quando recebeu o aviso já havia quitado o débito.



Marcos Martins: economia de R\$ 2,3 mil ao comprovar erro em anúncio

"Todos tomaram conhecimento de que eu estava devendo. Mas como iriam saber que eu tinha pago a conta?", indaga Vera. Pelo código, as relações de consumo devem ser tratadas entre as partes e nunca com a comunidade para evitar constrangimentos, justamente o que Vera alegou para entrar com uma ação por danos morais contra a Telesp. No Tribunal de Pequenas Causas, a empresa foi condenada a mudar o impresso para que toda mensagem ao consumidor ficasse do lado de dentro do envelope. Para Vera, ficou uma indenização no valor da conta que atrasara – na moeda de hoje, nada além de R\$ 15. "Eu não estava preocupada com a quantia. O importante, e isso consegui, foi gerar jurisprudência porque até então ninguém havia ganho uma causa de danos morais contra a Telesp", comemora. Situa-

ção semelhante viveu a estudante brasileira Rúbia Tavares, 18 anos, ao ser barrada na portaria do Colégio Compacto de Taguatinga sob a alegação de atraso na mensalidade. A mãe, Cleide Tavares, levou o caso à Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, e provou que a filha fora vítima de constrangimento. Uma semana depois, Rúbia voltou à sala de aula.

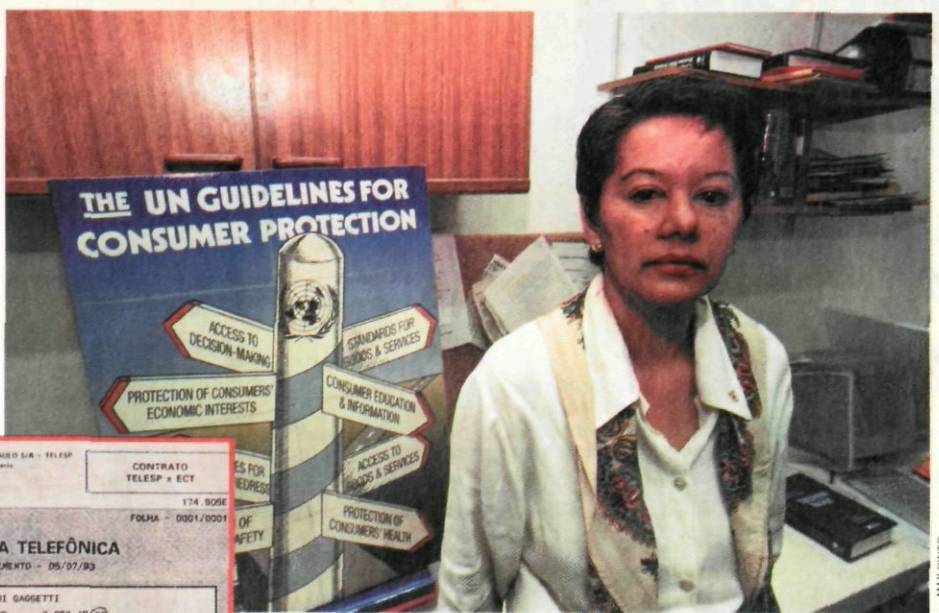
Também com o respaldo do Código de Defesa do Consumidor, em agosto o vendedor Marcos Martins economizou R\$ 2,3 mil. Há meses ele namorava um micro-computador Aptiva K31, produzido pela IBM. Ficou surpreso ao ver um anúncio veiculado na tevê pela Casa Centro, que oferecia o equipamento por R\$ 3,5 mil, em 13 prestações. Radiante com a possibilidade de comprar o micro, ligou ime-

diatamente para o anunciante. Foi recebido com uma dissimulação. "Disseram que eu tinha me equivocado, pois aquele preço era o de um modelo mais simples", diz Martins. "O preço correto do modelo que eu queria seria de R\$ 5,8 mil." Momentos depois, assistiu ao mesmo anúncio em uma outra emissora. Gravou em fita cassete a prova de que dizia a verdade. As imagens foram encaminhadas ao Procon e lhe garantiram o direito de comprar o produto que queria pelo preço anunciado.

"Mesmo com a competição acirrada, não há mais brecha legal que faculte a um fornecedor de bens ou serviços colocar seus interesses econômicos à frente das expectativas de quem paga por eles", analisa Marilena Lazzarini, diretora executiva do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec). Que o diga o laboratório Hoechst, fabricante do spray Fonergin, que

queimou 60 mil unidades do produto para escapar de um processo movido por Beatriz Cardoso, filha do presidente Fernando Henrique. Em abril deste ano, acometida por uma forte dor de garganta, Beatriz tentou borrifar as amígdalas com o produto. Ao acionar a válvula do spray, a haste que espalha o líquido saltou para dentro da sua boca e ficou entalada na garganta. Sufocada, tentou pedir socorro e acabou por engolir o objeto. "Fui levada às pressas para o hospital e tive de passar por uma endoscopia para me livrar da haste", lembra Beatriz. Ela procurou o Idec e pediu providências. "A negociação com o laboratório foi difícil, mas eu insisti porque aquilo poderia ameaçar até mesmo a vida das pessoas." Causa ganha, o Hoechst mudou o design do produto e a haste deu lugar a um acionador fixo.

O exemplo mais recente de violência aos direitos do cidadão está na cobrança abusiva dos serviços bancários. Tão rápido quanto o aumento dessas tarifas veio a resposta de quem se sentiu lesado. Percy de Mello Castanho Júnior, ex-auditor do Citibank, juntou-se a 11 amigos, entre pequenos empresários e profissionais liberais, para fundar a Associação Brasileira dos Correntistas de Bancos, em funcionamento desde a segunda-feira 9. "Quando compramos um presente em uma loja, recebemos uma nota fiscal



Vera Barral: primeira vitória judicial contra a Telesp em ação por constrangimento

que deveriam justificar os novos preços dentro de cinco dias. Preferiram ressusitar a tabela antiga.

"Agora vamos tentar a restituição para quem pagou a mais", planeja Carceroni.

Na briga pelos direitos, não fica de fora nem mesmo pintura do carro riscada na garagem do prédio. A advogada Claudia Saraiva de Almeida se cansou de encontrar um arranhão novo a cada dia na sua perua Ipanema preta, ano 95. Segundo o testemunho de uma vizinha, a própria síndica do prédio fazia o estrago em represália por desavenças passadas. Claudia foi cobrar satisfações e teve como resposta agressões morais do marido da síndica. "Ele me chamou de vaquinha sem vergonha e me mandou procurar os meus direitos na Justiça", conta Claudia, que não perdeu tempo e levou sua reclamação ao

Judiciário. Depois de um ano de audiências e disputas entre advogados, em junho ela fez um acordo pelos danos materiais do carro e também pelos prejuízos morais. Embolsou R\$ 4 mil no total. "Encontrei uma forma mais sutil de responder à agressão", diz a advogada. A terapeuta Sonia Novinsky tem um diagnóstico preciso da situação. "No passado, até pela tradição arbitrária da política brasileira, o comum era extravasar as mágoas na folia ou na bebida. Hoje vale a lei", diz. ■

Colaboraram: Eliane Trindade (DF) e Ivan Padilla (MG)



discriminando o produto e seu preço. Com o banco, jogamos no escuro, porque não sabemos exatamente o que estão nos cobrando", diz Castanho Júnior.

Instituições tradicionalmente impunes agora estão no alvo dos consumidores. Bastaram quatro denúncias para que o Procon de Belo Horizonte acabasse com a festa dos cinco cartórios civis da cidade, que resolveram aumentar por conta própria o valor cobrado pela emissão de certidões de nascimento, casamento, óbito e naturalização de estrangeiros. Em alguns casos, o aumento chegou à casa dos 370% sobre a tabela anterior. "As pessoas não sabiam se o reajuste era legal e procuraram o Procon", conta Luiz Fernando Carceroni, coordenador geral da instituição na capital mineira. Os cartórios foram então notificados de

Beatriz Cardoso, filha de FHC: processo muda embalagem que trazia risco para o usuário

