

País de faz de conta. O consumidor e o telemarketing

Edison Vicentini Barroso *

Num país sério, de gente séria, não se leva em conta o "faz de conta". Ou seja, não se finge algo que não existe. A seriedade no trato das coisas implica, necessariamente, se defrontar o que realmente exista e dar-lhe a solução devida.

Aqui, no Brasil, impera o "faz de conta". De fato, o fingimento ganha contornos de verdade, a ludibriar o povo. Por exemplo, recentemente, foi editado o Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008, regulamentador da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor), para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC (em vigor desde 1º de dezembro de 2008 – artigo 22).

Por ele, dentre outras coisas, naquilo relativo ao atendimento telefônico das prestadoras de serviço, o SAC haveria de observar princípios de dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade (artigos 2º e 8º, Decreto referido).

Isso tudo, no sentido de consubstanciar efetiva solução de problemas – duma população massacrada (este o termo) pelo péssimo atendimento do setor.

Todavia, mais de três (3) meses depois da vigência da "Lei" (lato sensu), utilizando-me de ditado popular, "tudo continua como dantes no quartel de Abrantes". Noutras palavras, o sistemático péssimo atendimento cerrou fileiras contra a população, fazendo ouvidos moucos à diretriz regulatória.

Parece, pois, que a Lei "não pegou" – a só existir no papel. Os atendentes – a maioria deles despreparada (ao contrário do que seu art. 9º prevê) –, sob a capa da cordialidade, sucedem-se nas ligações, jogando-nos de setor a setor e sem nada resolver. Muitas vezes (na maior parte delas), depois de demorada espera na linha, a ligação cai, é finalizada antes de concluído o atendimento – em flagrante afronta ao art. 4º, § 2º, daquela.

Também, a cada novo contato – em que pese os inúmeros números de protocolo preexistentes –, invariavelmente, compele-se o consumidor a historiar fatos (em contraposição aos artigos 10º, § 3º e 12 da mesma Lei). Isso, sem se falar no demasiado tempo de espera – a mais não poder.

Em suma, salvo raras exceções, está-se diante dum sistema informatizado incapaz de garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor (art. 13), a par das sanções previstas em seu art. 19.

Pergunta-se, pois, no dia-a-dia, cadê essa Lei? Definitivamente, não está na vida prática das pessoas – às quais se dirige. E o que o governo faz – ou tem feito – para fazê-la cumprir (art. 20)?

Aqui, fala-se como consumidor – que, em razão de descarga elétrica, teve linha telefônica inoperante, queimado modem de acesso à Internet (banda larga) e, vítima desse "sistema", a aguardar a boa-vontade da operadora de serviços (delegação governamental), em prejuízo das atividades ínsitas a seu trabalho pessoal, a não dispensar aquela navegação.

Nesse contexto, onde fica a dignidade do consumidor brasileiro? Mais que isso, abstração feita à cordialidade no atendimento, onde se encontrar a boa-fé, a transparência, a eficiência, a eficácia e a rapidez na prestação do serviço? Decididamente, não neste País – em que o sucateamento dos serviços delegados pelo Estado é inegável, a romper barreiras do admissível e tolerável.

Até quando, pois, ver-se-á a população a braços com esse jogo de "faz de conta", maquiado pela só edição de Leis que não repercutem no direito e na vida das pessoas? Até quando esse povo, a dormir nos abraços de políticos que alavancam o sucesso de suas tribulações diárias, deixar-se-á iludir por promessas de tempos melhores – em que, de fato, se vise o bem-estar das pessoas, em prejuízo do deus dinheiro e do desejo de lucro? Até quando, positivamente, as coisas dos homens desta sociedade infeliz serão tratadas sem a devida seriedade, no abismo que divide o discurso da prática e a mentira da verdade? Até quando...?

* juiz de Direito em São Paulo, mestre em Direito Processual Civil pela PUC/SP
Disponível em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=12511>

Acesso em: 30 mar. 2009.