

## CLIENTE & CIA.

**NADJA SAMPAIO**

nadja.sampaio@brasileconomico.com.br



# CONCILIAÇÃO: VENCEU O BOM SENSO

Hippert

Como eu havia prometido, vou contar como acabou a novela da minha luta para defender meus direitos no caso do defeito que apareceu no meu carro. Relembrando meu drama:

Comprei uma camionete, cabine e chassis, para montar um motor home. Comprei, zero quilômetro, em Caçapava (SP) e levei para a montagem do motor home em Joinville, onde o carro ficou praticamente parado durante um ano. Trouxe de Joinville e levei na autorizada para trocar os óleos e os filtros. Seis dias depois, fui fazer minha viagem de estreia, quando a ré começou a arranhar seguidamente. Na volta, levei na mesma autorizada.

O técnico disse que as peças da embreagem estavam desgastadas e era preciso trocar todo o sistema, o que custaria R\$ 6 mil. Alegou que o problema era derivado de mau uso. Como assim, mau uso? Perguntei. Qual o mau uso desgastaria as peças em um carro com 2.800 km rodados? Sustentei que o defeito é deste carro. Um vício oculto que só apareceu agora, quando o carro começou a andar mais. E a garantia começa a contar a partir do momento em que se descobre o defeito. Não faz o menor sentido jogar a culpa para o consumidor. Pedi um laudo que explicasse o problema, mas não recebi. Mandeí, então, uma notificação extrajudicial pedindo que o Código de Defesa do Consumidor fosse respeitado, e o conserto fosse pago pela garantia do fabricante.

E, depois de 20 dias de angústia, a montadora respondeu, oficialmente, que pagaria o conserto e eu já retirei o motor home da autorizada funcionando perfeitamente.

Mas, o que fez a diferença para este final feliz foi de onde saiu a notificação extrajudicial para a montadora. Quando recebi a notícia da necessidade da troca do sistema de embreagem, estava em reunião com o juiz Flávio Citro, coordenador do Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual, do Tribunal de Justiça, e ele se utilizou a intermediação do projeto para notificar a empresa. E agora eu indico a todos este caminho como um dos mais efetivos para se ter uma solução para os problemas de consumo, de forma rápida, barata e eficaz para ambos os lados.

Funciona assim: o Tribunal de Justiça oferece aos consumidores um e-mail como canal facilitador da conciliação. No site do TJ (<http://www.tj.rj.gov.br/>) são informados os e-mails das empresas que já aderiram ao projeto. Na lista, estão empresas de telefonia, concessionárias de serviços públicos, os maiores bancos, empresas de varejo físico e online, entre outras. Mas mesmo que a empresa a ser notificada não esteja na lista, o consumidor pode mandar sua reclamação através de dois e-mails do projeto. O con-

sumidor manda a sua reclamação por e-mail e o TJ encaminha a notificação para a empresa, que responde ao TJ, oferecendo uma solução conciliatória. Não há necessidade de ter advogado, dispensa petição, e a solução negociada por este canal não virará um processo judicial. E já que foi formalizado um acordo como título executivo extrajudicial, também não será contabilizada para efeito de estatística da lista TOP 30, onde estão presentes as empresas mais demandadas judicialmente.

A conciliação é vantajosa para o consumidor, que consegue ser ouvido, resolver o seu problema e não precisa enfrentar a burocracia e os custos de entrar com uma ação na Justiça. E é mais vantajosa ainda para a empresa, que consegue resolver os problemas sem advogado, sem custas judiciais e com menor impacto à imagem corporativa.

Flávio Citro observa que a experiência do Tribunal de Justiça confirma que grande número de consumidores aceita a solução conciliatória. Os consumidores até preferem uma solução não judicial e ficam satisfeitos com as soluções de suas reclamações por acordo.

E eu me encaixo nesta parcela de consumidores. Muitas vezes já estou quicando de raiva de uma empresa, mas quando penso no trabalho de ir no Juizado Especial Cível abrir um processo, desisto. E muitos outros consumidores, como eu, desistem. E as empresas contam com isso. Sabem que não há como acertar em cem por cento nas operações do dia a dia e computam em seus balanços uma margem de custo judicial. E quanto menos os consumidores levam "às vias de fato" a

**O consumidor manda a sua reclamação por e-mail e o TJ encaminha a notificação para a empresa, que responde ao TJ, oferecendo uma solução conciliatória. Não há necessidade de ter advogado**



**A conciliação é vantajosa para o consumidor, pois não há burocracia nem custos. E a empresa, consegue resolver os problemas sem custas judiciais e com menor impacto à imagem**

falta de uma solução da empresa para as suas reclamações, mais as companhias se acomodam a um percentual de judicialização.

O caminho da conciliação é o do bom senso. É a melhor hora para a empresa assumir seu erro e corrigi-lo logo, oferecendo uma solução boa para o consumidor, já que ela não está tendo custas judiciais. E, com muito otimismo da minha parte, penso que é mais uma maneira de a empresa monitorar seu atendimento e as falhas de comunicação que estão ocorrendo, a ponto do consumidor ter que procurar o Tribunal de Justiça para encontrar uma solução. E, que este canal de diagnóstico das falhas faça com que as empresas trabalhem internamente em todos os canais para que os problemas repetitivos acabem de vez.

Coluna publicada às quintas-feiras