

A Lei da Entrega e as relações de consumo

*Ana Elisa Rocha – Valor Econômico

As relações de consumo têm se tornado cada vez mais complexas e, em razão disso, a legislação deve acompanhá-las para proteger os consumidores. O Código de Defesa do Consumidor acaba de completar 20 anos de existência e, nesse período, muitas mudanças ocorreram no relacionamento entre consumidores e fornecedores no Brasil.

O código foi um marco histórico importante nas relações consumeristas porque passou a coibir práticas abusivas por parte das empresas em prejuízo do coletivo, que acabavam por deixar em desequilíbrio a relação de consumo. A vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, ou seja, sua fragilidade em relação ao fornecedor aparece como norteadora do disposto no artigo 4º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Em razão desse dispositivo, o código estabelece que as relações de consumo devam ser sempre pautadas pela boa-fé e pelo equilíbrio na "harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo".

Com o passar dos anos e com a informação mais acessível por variados meios de comunicação, os consumidores tornaram-se mais ativos no sentido de pleitear seus direitos, os quais são exercidos, por vezes, por princípio de justiça e não de valor comercial. Com isso, tem aumentado expressivamente o número de reclamações. Como tem sido noticiado, os setores campeões de reclamação no país, segundo dados do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), são os serviços de telefonia, planos de saúde e bancos.

Uma dos mais recentes alvos de reclamações de consumidores diz respeito à entrega de produtos, tanto comprados em lojas reais quanto nas virtuais. Diante das diversas reclamações, e com o intuito de sanar algumas delas, em outubro de 2009 foi publicada no Estado de São Paulo a Lei 13.747, de 2009, a chamada Lei da Entrega.

A lei coloca as empresas do Estado de São Paulo em franca desvantagem

A lei prevê que o fornecedor deve programar data e turno para a entrega de serviços ou produtos, sob pena de aplicação de multas. A

fiscalização do cumprimento da lei é feita pela Fundação de Defesa e Proteção do Consumidor (Procon-SP).

No fim do ano passado, a Fundação Procon-SP autuou 77 estabelecimentos comerciais, sendo 57 lojas online e 20 físicas, por descumprimento da Lei da Entrega. Com base em reclamações de consumidores e no monitoramento feito por fiscais, o órgão de defesa do consumidor identificou irregularidades em 70 empresas que não fixaram data e turno para entrega de produtos e que não cumpriram os prazos de entrega informados aos consumidores

Se reincidirem na infração, os estabelecimentos podem receber não somente multa, como também ter a suspensão temporária de suas atividades por determinação do Procon-SP.

No entanto, as lojas - especialmente as virtuais - reclamam que, com o advento da lei, seus custos mais que dobraram. Quando isso ocorre, em geral, esses custos são repassados integralmente para o consumidor. As empresas alegam que, caso contrário, será inviável a operação de suas empresas e a aplicação da lei.. A situação tende a se agravar ainda se a loja virtual depender da terceirização da entrega, ou seja, de fornecedores terceiros para a consecução do serviço de entrega.

É verdade que o consumidor nada tem a ver com isso, mas se o custo realmente ficar acima do suportável para as empresas, possivelmente elas sairão do mercado e, a longo prazo, isso traria um prejuízo aos consumidores, já que a concorrência seria menor.

Outro ponto a se destacar é o de que a lei é omissa quanto à cobrança da taxa de entrega em dia e turno predeterminados. O Procon-SP se manifesta no sentido de que a cobrança é indevida, autuando várias empresas que tem cumprido com a lei, mas com a cobrança da referida entrega.

Há empresas, no entanto, que conseguiram liminar na Justiça com o fim de obstar o Procon-SP de autuá-las, com base em um desequilíbrio na competitividade na entrega dos produtos não só com empresas de outros Estados, mas no final das contas, perante o consumidor, o que contraria os princípios constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência.

***ESPECIALISTA EM DIREITO DO CONSUMIDOR.**

Ana Fornelli

Relacionamento com Clientes

Oliver Fontana e Advogados Associados

Avenida Angélica, 2118 - 7o. andar

01228-200, São Paulo, SP

Tel. (55-11) 3231-4005

Fax (55-11) 3231-4208

www.ofaa.com.br

ofaa@ofaa.com.br