

A ATUAÇÃO LESIVA AO CONSUMIDOR DAS CONSULTORIAS DE RH

Gustavo Lopes Pires de Souza

Mestre em Direito Desportivo pela Universidade de Lérída (Espanha); MBA em Consultoria e Gestão Empresarial; Especialista em gestão em Marketing Digital; Ouvidor certificado pela Escola Nacional da Administração Pública; Autor de livros e artigos publicados no Brasil e no exterior; Professor em instituições de ensino nacionais e internacionais; Palestrante de eventos no Brasil, América Latina e Europa.

Em virtude nova ordem mundial, as nações, sobretudo as em desenvolvimento, têm enfrentado graves crises que trouxeram grandes reflexos para o mercado de trabalho.

A taxa de desemprego no Brasil, segundo dados do IBGE, cresceu 70% nos últimos sete anos, atingindo percentual de mais de 80% no mesmo período para os profissionais com mais de 12 anos de escolaridade.

Assim, o desemprego não alcança a tão somente massa de trabalhadores sem qualificação, mas é um fato presente para pessoas bem qualificadas que encontram-se com dificuldades para manterem-se nos empregos, bem como para conquistarem recolocação.

Neste diapasão percebe-se o crescimento do setor de prestação de serviços de recolocação profissional, recrutamento e seleção de pessoal, e o surgimento de empresas cujo objetivo é prestar serviços para que profissionais de todos as áreas possam conquistar colocação no mercado de trabalho.

Para esta massa de trabalhadores três tipos de situações podem ser encontradas, no que tange à consultorias de RH.

A que se denomina **outplacement**, pelo qual a própria empresa que pretende demitir um funcionário busca no mercado outra empresa para auxiliar o trabalhador a se recolocar.

A consultoria prestada na forma *outplacement* trabalha com empresas/clientes, incumbindo-se de orientar e oferecer apoio ao demitido para que lhe seja possível encontrar novo emprego, também abrir negócio próprio em dar consultoria no seu ramo de conhecimento.

Nesta hipótese quem remunera os serviços de *outplacement* é a própria empresa cliente.

Há, o **headhunter** que procura, no mercado, executivos empregados ou disponíveis competentes para fechar vagas da empresa que deles precisa. É o profissional que ajuda a empresa a admitir pessoas e é remunerado pela empresa contratante.

Finalmente, existe outra forma de prestação de serviços de consultoria, chamada de consultoria de recolocação profissional

(job hunting), cujos objetivos consistem em oferecer os serviços de *outplacement* a executivos e profissionais que, demitidos por suas empresas, não receberam esse benefício, mas que necessitam de uma vaga no mercado de trabalho.

A diferença entre recolocação e recrutamento e seleção de executivos é que nesta última hipótese, a empresa cliente é aquela que está interessada em localizar, para inserção nos seus quadros de funcionários, profissional que tenha o perfil preestabelecido.

Nesta hipótese, a consultoria presta serviços ao profissional que busca por uma vaga, remunerando pessoalmente àquela pelos serviços prestados.

Neste esteio as empresas de Recursos Humanos têm cometido inúmeros abusos e lesado centenas de pessoas todos os dias. Tem-se notícia, inclusive, de Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público em São Paulo contra algumas dessas empresas (DOW RIGHT - Consultoria em Recursos Humanos Ltda, ALPHALASER - Consultoria em Recursos Humanos Ltda) e que em Belo Horizonte há uma série de ações contra empresas de RH como a HCO de São José dos Campos.

O lado obscuro das empresas de recolocação tem sido debatido nos meios de comunicação, sobretudo em revistas especializadas (Exame e Você S.A, p. exemplo), pois a massa de desempregados e de insatisfeitos com as condições oferecidas no mercado de trabalho facilmente elevam as chances de lucros fáceis e manobras ilícitas pelos maus empresários.

Vários são os sítios na internet em que os lesados expõem suas situações. Muitas vezes o cidadão é compelido a viajar centenas de quilômetros por uma vaga inexistente e para ser coagido a pagar por um serviço de recolocação profissional.

Evidencia-se, pois que as empresas de RH ao informarem ao consumidor fatos que não correspondem à realidade incide em prática abusiva consistente em publicidade enganosa, segundo disposto no artigo 37, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, visto que as informações de caráter publicitário veiculadas, provocam uma distorção no processo decisório dos consumidores, o que acaba induzindo-os ao erro.

Tenha-se em conta, que ainda quando o fornecedor labore no chamado o erro escusável, mesmo assim permanece responsável pelos chamados danos negativos (deslocamento, tempo, etc.) sofridos pelo consumidor. Isto porque, movido pela confiança despertada pela oferta, tem, o consumidor, direito ao ressarcimento (art. 6º, inciso VI), sob pena das normas não terem qualquer efeito prático.

Tal possibilidade de indenização pelos danos negativos, encontra respaldo no fato de que a publicidade possui uma força capaz de manipular a ação do consumidor, persuadindo-o na sua convicção de que a aquisição de determinado produto ou serviço será útil para

satisfazer determinadas necessidades sociais, econômicas ou até psicológicas.

Outro ponto a ser salientado, é a questão relativa ao vício de informação, disparidade entre as indicações constantes da oferta ou da mensagem publicitária e o serviço efetivamente prestado, que se encontra evidente no presente caso.

Justamente neste ponto é que trabalham as consultorias de RH, pois cientes das inverdades propagadas e conhecendo o perfil dos que com ela irão contratar, utilizam-se de técnicas agressivas de persuasão.

Nas informações preliminares as consultorias de RH ofertam e conferem informações que induzem os consumidores a acreditarem que o comparecimento em seus escritórios e a urgente contratação é o melhor caminho, senão o único, para que o consumidor conquiste o direito à entrevista com as empresas potencialmente empregadoras.

Efetuem a captação de clientes com a promessa de emprego certo, em prazo exíguo, convencendo o consumidor a assinar o contrato utilizando-se de um *marketing* agressivo, que consiste em "convencer" o consumidor de que a possibilidade de obtenção de um novo emprego depende de prévia contratação com a empresa.

Com efeito, o art. 39, IV do CDC impõe ao fornecedor a não realização de prática comercial, prevalecendo-se da fraqueza do consumidor para impingir-lhe produtos ou serviços.

Sobre isto se anote, não importa somente o grau de conhecimento do consumidor, mas a sua posição no momento da abordagem feita pelo fornecedor, pois mesmo o mais graduado dos profissionais, é posto em situação de fragilidade diante do desemprego atual ou iminente, sobretudo em cidade estranha.

Deste modo, está-se diante da chamada prática abusiva, haja vista a presença de abuso da boa-fé do consumidor, bem como, de sua inferioridade técnica no que se refere ao âmbito de atuação das empresas de consultoria em recursos humanos.

OS: Para consulta segue relação de sítios que podem ser interessantes:

<http://www.midiaindependente.org/eo/blue/2003/08/262297.shtml>

http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/primeiro/info/artigos_031104.htm

http://www.reclameaqui.com.br/sec.htm?conteudo=reclamacoes&estado=&cat_id=48

<http://www.fraudes.org/fraudes/guestread2.asp>

Como proceder

A via-crúcis de quem se sentir prejudicado começa com a tentativa de recuperar o dinheiro entregue à empresa. Se foi pago em prestações, é preciso sustar os cheques ou pedir o cancelamento das parcelas do cartão de crédito e solicitar formalmente o rompimento de contrato com a firma.

Em seguida, a pessoa pode procurar órgãos de defesa do consumidor da sua própria cidade, como a Fundação Procon ou o Idec, em busca de um acordo entre as partes. "A falsa promessa de emprego está entre as principais reclamações recebidas", diz Leila Cordeiro, assistente do Procon.

Outro caminho é recorrer diretamente ao Juizado Especial Cível para solicitar reparação por danos morais e materiais, desde que, juntos, somem até 40 salários mínimos (o equivalente a R\$ 14.400).

A internet também é uma forma de evitar problemas futuros. Consultar o nome da empresa em sites de busca pode ser um alerta antes de ir à consultoria. Em caso de dúvidas, consulte o Código de Defesa do Consumidor no site.

EMPRESAS

DOW RIGHT - Consultoria em Recursos Humanos Ltda

ALPHALASER - Consultoria em Recursos Humanos Ltda

Human Desenvolvimento Organizacional e Internacional Ltda

Trabalhe RH

Gatework

Catho Online S/C Ltda

MG Recursos Humanos

FAN ASSESSORIA PROFISSIONAL

Manager

Definity Recursos Humanos