ENTREVISTA: Roberto Pfeffeir, presidente do Procon de São Paulo

Spacca" data-GUID="roberto-pfeiffer-spacca.png">

"Áreas em que há uma agência reguladora ou um órgão regulador, como telefonia e financeiro, são os que representam o maior número de reclamações. Não pode ser uma mera coincidência." A afirmação foi feita pelo presidente do Procon de São Paulo, o procurador **Roberto Pfeffeir**, que ocupa o cargo desde 2007. Especialista na área de Defesa da Concorrência e Defesa do Consumidor, o advogado afirma que as agências reguladoras devem seguir as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Pfeiffer foi convidado pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça, Herman Benjamim, para integrar a Comissão de Juristas do Senado de reforma do Código de Defesa do Consumidor, criada pelo senador José Sarney. Segundo ele, assuntos como o superendividamento merecem normatização, mesmo que seja uma lei à parte do CDC.

Uma das bandeiras do advogado é a simplificação da linguagem de contratos, por exemplo. Para ele, é preciso que o texto seja compreensível e atinja todos os consumidores, inclusive e principalmente, aqueles das classes C e D. "A informação é um direito básico do consumidor, conforme o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. A Constituição Federal também fala em informação, e me parece que não é só para as questões governamentais. Para essas camadas que estão ascendendo, a informação deve ser simples", destaca.

Afastado da Procuradoria do estado de São Paulo para ocupar a presidência do Procon, Pfeiffer formou-se pela Universidade de São Paulo e buscou ao longo da carreira uma formação híbrida em Defesa do Consumidor e da Concorrência. Ele foi assessor do ministro aposentado pelo Supremo Tribunal Federal, Octavio Gallotti. Na gestão do ministro José Carlos Dias no Ministério da Justiça, ocupou a função de consultor jurídico. E também exerceu por quatro anos o cargo de conselheiro do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Na entrevista concedida à **ConJur** Pfeffeir falou também sobre os limites de atuação do Procon, dopapel das agências reguladoras, do entendimento do Judiciário sobre Direito do Consumidor e ainda das vantagens da conciliação nos processos administrativos.

Também participaram da entrevista as jornalistas Lilian Matsuura e Marília Scriboni.

Leia a entrevista:

ConJur — Com o aumento do poder aquisitivo das classes C e D, houve também um acréscimo nas reclamações junto ao Procon?
Roberto Pffeifer — Com a melhora progressiva da renda das classes C e D, aumentou o consumo. O que é muito bom. O Brasil sempre teve o paradoxo de ter uma legislação avançada na defesa do consumidor e, ao mesmo tempo, o problema de acesso ao consumo. A demanda do Procon tem aumentado por dois motivos: porque mais gente está consumindo e também por essas pessoas não terem a exata noção dos seus direitos.

ConJur — O que precisa melhorar para que a informação chegue a estes novos consumidores?
Roberto Pffeifer — Falta esforço tanto dos órgãos do governo quanto das próprias empresas e da sociedade. A educação em geral também precisa melhorar, porque quanto maior a escolarização, maior a capacidade de compreensão, e consequentemente, a noção dos direitos. Está mais do que na hora de se pensar na introdução de noções básicas sobre Direito do Consumidor nas escolas. Não é necessária uma disciplina só para isso, mas é preciso ensinar as pessoas. Elas também precisam aprender a entender o cálculo de juros, por exemplo.

ConJur — A forma como as informações são transmitidas aos novos consumidores devem ser diferenciadas?
Roberto Pffeifer — A informação é um direito básico do consumidor, conforme diz o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. A Constituição Federal também fala em informação, e me parece que não é só para as questões governamentais. Para essas camadas que estão ascendendo, a informação deve ser diferenciada, deve ser simples. O CDC é inteligente, fala em informação adequada.

ConJur — O senhor acredita que o superendividamento está relacionado com a falta de informação ou também se pode atribuir a responsabilidade ao próprio consumidor?
Roberto Pffeifer — É uma matéria de extrema importância atualmente, que, inclusive, merece um detalhamento legislativo. Há situações em que pode se identificar má-fé do consumidor. A pessoa tomou uma série de empréstimos sabendo da sua situação, mas não houve um desemprego e nem nada do gênero. Neste caso, a legislação não deve protegê-los.

ConJur — Quais são as causas mais recorrentes do superendividamento?
Roberto Pffeifer — A primeira é a mais excepcional, quando o consumidor é descontrolado ou compulsivo. A segunda, que ocorre com muita frequência, essa é tradicional do consumidor de absoluta boa-fé, é aquele em que ele teve um acidente como um problema de saúde, a morte de alguém do núcleo familiar que auxiliava no sustento ou um desemprego. São fatores que o levaram a não ter mais a mesma capacidade que ele tinha de pagamento de quando contraiu a dívida. E, por fim, existe o problema da

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

publicidade do crédito irresponsável por parte do fornecedor, que concede para quem não tem condições de adquirir, sem informações adequadas, com cláusulas abusivas e de um modo muito agressivo.

ConJur — Qual a melhor forma de se evitar o superendividamento?
Roberto Pffeifer — A melhor forma de enfrentamento é prevenir, cultivar o chamado crédito responsável, tanto por parte do consumidor quanto por parte do fornecedor. O consumidor deve controlar os seus impulsos, fazer um controle orçamentário, comprar apenas o que precisa, observar e comparar as taxas, não incorrer em algumas armadilhas e agir de boa-fé e não gastar mais do que possa pagar. De outra parte, as empresas devem prestar atenção para não fazer publicidade enganosa, ofertas agressivas, não emprestar a quem não pode pagar. Essas são posturas de boa-fé que devem ser somadas ao controle de publicidade, de oferta de crédito com educação para consumo.

ConJur — Os cartões de crédito costumam aparecer como vilões do superendividamento.
Roberto Pffeifer — Sim. Uma informação que é relevantíssima e dá margem a muitos problemas é o pagamento mínimo do cartão de crédito. Na fatura está escrito qual é o valor do pagamento e o pagamento mínimo ao lado, mas sem nenhuma explicação, o que leva muita gente a erro. O que não é explicado é que se o consumidor pagar apenas o mínimo, o restante será financiado. E é a pior hipótese para um consumidor. Ninguém em sã consciência deve fazer um pagamento mínimo. Todas essas informações que dizem respeito ao crédito precisam ser ostensivas para a pessoa não incorrer em erro.

ConJur — Em evento promovido pelo Centro de Estudos de Direito Econômico e Social (Cedes), advogados americanos disseram que a crise econômica de 2008, em parte, foi por culpa dos próprios consumidores. Segundo eles, os americanos contrataram empréstimos sabendo que não poderiam pagar. Os consumidores podem ser responsabilizados?
Roberto Pffeifer — Um princípio importante na questão de consumo é o da boa-fé, que tem dois destinatários: o fornecedor e o consumidor. Jogar a responsabilidade apenas no consumidor por aquela crise parece uma visão muito parcial, mesmo reconhecendo a possibilidade de uma parcela de culpa dos consumidores. O maior problema foi de regulação do governo norte-americano, principalmente na gestão do ex-presidente George Bush, que flexibilizou muitas das normas que existiam, inclusive aquelas normas da Basiléia, que exigem o preenchimento de uma série de requisitos mínimos para concessão de crédito.

ConJur — Qual é o papel do Estado para evitar problemas nas relações de consumo?
Roberto Pffeifer — Tanto o Poder Judiciário quanto os órgãos de proteção ao consumidor têm um papel importante na fase preventiva, no sentido de dar educação para o consumo, de identificar e reprimir quando as informações não são dadas corretamente. E, na fase de tratamento, quando o problema já aconteceu, atender a pessoa e dar a ela o correto encaminhamento.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

ConJur — Os altos juros praticados pelos bancos sempre foram um problema para os consumidores. Caberia ao Banco Central limitar os índices?
Roberto Pffeifer — Essa é uma questão séria e um antigo pleito. A meu ver, deveria existir algum tipo de controle. Mas não um simples e puro tabelamento, mas, alguma parametrização sobre abusividades. Tradicionalmente, as empresas alegam que a taxa de juros é alta porque é alta a inadimplência. Mas percebe-se que mesmo em alguns segmentos onde há uma segurança muito grande e a taxa de inadimplência é baixa, os juros continuam alto.

ConJur — Qual é o prejuízo para o Estado quando é alta a taxa de inadimplência no país?
Roberto Pffeifer — O prejuízo é bastante alto. Toda essa questão de inadimplência ou a judicialização crescente em torno dos juros causa prejuízos na manutenção do Poder Judiciário, nos problemas de morosidade. É um problema não apenas ao estado, mas a sociedade acaba pagando um custo muito alto.

ConJur — Quantas reclamações o Procon-SP recebe por ano? E quais são os setores mais reclamados?
Roberto Pffeifer — No ano passado recebemos 530 mil e em 2010 estamos com uma média de 50 mil por mês, acredito que passará dos 600 mil. Os setores mais reclamados são: telefonia, tanto a fixa quanto a móvel; serviços financeiros, principalmente cartões de crédito; e aparelhos celular. Esses são os três setores mais reclamados.

ConJur — De que forma são encaminhadas as reclamações no Procon-SP?
Roberto Pffeifer — A primeira fase é a chamada Carta de Informação Preliminar, na qual é descrito ao fornecedor o problema do consumidor e ele recebe o prazo de 10 dias para responder. Se nesses 10 dias ele resolver o problema e o consumidor ficar satisfeito, o processo acaba. Do contrário a empresa entra para a famosa lista das empresas reclamadas. E sem a solução esperada uma Reclamação é aberta. Existe atém uma proposta de se colocar a conciliação, como é feita na Carta de Informação Preliminar, como primeira fase prevista em lei, para evitar que os conflitos cheguem ao Judiciário. E, se o caso fosse para o Juizado Especial Cível, ele não teria que passar por aquela fase de conciliação, iria direto para a fase de julgamento, o que agilizaria o julgamento. A fase de conciliação já estaria satisfeita com a Carta de Informação Preliminar.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

ConJur — Essas conciliações feitas pelo Procon-SP apresentam resultados efetivos?
Roberto Pffeifer — O sucesso é muito grande. O que tem sido feito, e isso é uma inovação também, é que muitos casos são absolutamente idênticos e, em vez de fazer uma audiência com cada um desses consumidores, o órgão envia um ofício explicando que todos aqueles consumidores estão com o mesmo problema e pede uma conciliação para tratar de todos de uma só vez. As conciliações feitas no âmbito administrativo têm resultado positivo em torno de 70 a 80%. A tentativa de identificar e resolver problemas coletivamente me parece correto. Um bom exemplo foi o que aconteceu quando o Speedy *[serviço de fornecimento de banda larga da Telefônica]* teve um apagão. Houve um acordo, no qual a empresa concordou em devolver cinco dias de assinatura. Só neste ano convocamos as 30 empresas mais reclamadas e conseguimos que elas mesmo estabelecessem metas de redução das suas reclamações. Esse tipo de mecanismo é muito importante. Quando há necessidade de abertura do processo administrativo, o prazo para a sua finalização é de sete meses, embora o Procon-SP tenha o objetivo de reduzir essetempo. O problema é que eles acabam judicializados, o que eterniza o problema.

ConJur — Então, a atuação do Procon nem sempre evita a procura pelo Judiciário.
Roberto Pffeifer — É perceptível uma diferença onde existem órgãos estaduais de consumidor mais estruturados. Em São Paulo, por exemplo, onde o Procon foi criado em 1976, antes do Código de Defesa do Consumidor, tem atualmente uma estrutura de fundação, organizada em carreiras com funcionários concursados. Mas, nem todos os estados têm a mesma estrutura, embora se esforcem. O que se nota é uma tendência a uma menor procura pelo Judiciário quando o órgão estadual é mais atuante. Embora em todo o país a procura seja alta, ainda há uma procura maior pelo Poder Judiciário em estados onde o Procon é menos estruturado.

ConJur — Mas São Paulo é o um Estado com muitas ações sobre o direito de consumidor.
Roberto Pffeifer — Sim, mas há uma tendência de que essas ações sejam julgadas como repetitivas, através de Súmulas Vinculantes do Supremo Tribunal Federal e da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. O problema é que os Juizados Especiais Cíveis não estão submetidos a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

ConJur — Todo consumidor que tem um prejuízo sofre dano moral também? É comum as ações pedirem indenizações por esse tipo de dano.
Roberto Pffeifer — Não há como órgãos administrativos arbitrarem dano moral, consequentemente, quando há esse pleito, acaba desaguando no Judiciário. Mas esse tipo de indenização é justa e importante. Obviamente que deve ser razoável, servir para recomposição diante de todos os dissabores, sem ser uma fonte de enriquecimento sem causa. Assim como não pode representar uma ameaça à saúde financeira da empresa. Esse tipo de condenação não deixar de ser um desestímulo para empresas que continuam reiterando naquela conduta.

ConJur — Como funciona essa questão em outros países?
Roberto Pffeifer — Nos Estados Unidos, na área de defesa da concorrência, uma empresa pode ser condenada a um ressarcimento correspondente até três vezes o dano causado. A conveniência disso é muito debatida lá. Ela é mantida porque, em primeiro lugar, acaba sendo um fator de incentivo para o controle de condutas anticompetitivas. A própria sociedade e as empresas acabam auxiliando nesse controle, e consequentemente também há um desestímulo da prática dessas condutas. É possível apontar

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

alguns inconvenientes, como o fato de isso virar uma indústria, ou seja, das empresas receberem uma enxurrada de ações. E também até desestimular condutas que seriam boas, só pelo medo de ele poder incorrer.

ConJur — Quais outros mecanismos de desestímulo poderiam ser usados?
Roberto Pffeifer — Sente-se falta de algo semelhante ao foi vetado no Código de Defesa do Consumidor, a chamada multa civil. O juiz poderia, por exemplo, aplicar uma multa de até 2% em cima do faturamento da empresa nas hipóteses em que houvesse um dano coletivo ou aquela conduta implicasse em uma ofensa a coletividade.

ConJur — Existe muita discrepância entre os valores que serão pagos por dano moral entre os tribunais?
Roberto Pffeifer — Há muita falta de uniformidade. Já se tentou criar algum tipo de disciplina legal que funcionasse como parametrização do dano moral. Um dos problemas é a ausência de qualquer parâmetro.

ConJur — Existe alguma forma de padronizar os valores?
Roberto Pffeifer — Analisando a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça houve uma tentativa de estabelecer um nível de razoabilidade. Mas esses limites vêm se tornando cada vez mais baixos.

ConJur — O senhor foi nomeado para compor a Comissão de Juristas responsável pela reforma do Código de Defesa do Consumidor, que completou 20 anos. Poderia fazer um balanço com os pontos positivos e negativos?
Roberto Pffeifer — A experiência do Código de Defesa do Consumidor é muito bem sucedida. Como ele é bastante principiológico sobrevive com o tempo, se mantém atual. Mas alguns assuntos merecem uma normatização, mesmo que não seja no CDC. Existe o tabu de que uma reforma ainda que bem intencionada, corre o risco devido de piorar quando passa pela votação no Congresso, por conta das articulações das empresas. O primeiro tema que precisa ser disciplinado é o superendividamento e o comércio eletrônico.

ConJur — A comissão já definiu quais são os assuntos principais?
Roberto Pffeifer — Não. Só que a metodologia será a mesma aplicada na reforma do Código de Processo Civil, com audiências públicas.

ConJur — Como avalia a proposta de criação do Cadastro Positivo?
Roberto Pffeifer — Os órgãos de defesa do consumidor são muito contrários porque entendem que o cadastro positivo pode levar a situações de discriminações contra aqueles que não entram no cadastro. O problema é que a lei foi bastante singela, ela praticamente só criou o Cadastro Positivo, mas não especificou como ele funcionará. Não trata, por exemplo, de como os dados sigilosos dos consumidores serão compartilhados e como será a sua proteção. É preciso ter um cuidado maior. A lei como está é muito perigosa. Há pouca salvaguarda para o consumidor.

ConJur — Os planos de saúde levam muitas pessoas à Justiça. O CDC se aplica a eles?
Roberto Pffeifer — Esse tem sido um dos temas mais conturbados, por diversos motivos. Primeiro, porque foi sempre um terreno de grande incidência de cláusulas abusivas, como aquela que limita dias de internação ou restrição a determinadas doenças. A Súmula 469 do Superior Tribunal de Justiça

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

determinou a aplicação Código de Defesa Consumidor nos contratos de planos de saúde para evitar essas cláusulas. Por outro lado, dentro de uma realidade, não só brasileira, mas mundial, o crescente custo da medicina. É um problema para todos, inclusive para os próprios planos, isso é inegável. E o que já era complexo se tornou ainda mais complicado, porque o Supremo Tribunal Federal afastou a aplicação da Lei 9.656/98 dos contratos anteriores à lei. E os planos anteriores ficaram sem regulamentação.

ConJur — E o que aconteceu com os planos anteriores?
Roberto Pffeifer — Criou-se o chamado dois mundos contratuais, os regulados e os não regulados. E a Agência Nacional de Saúde cometeu uma série de equívocos, e um deles foi achar que esse mundo anterior à decisão do STJ era um mundo sem lei. A ANS deveria regular esses planos. A alta judicialização se deve a esses planos anteriores sem nenhum tipo de regulação. O problema dos reajustes também é recorrente, tanto nos planos anteriores quanto nos posteriores. A agência também não regula os planos coletivos. Se existem 40 milhões de planos, ela deve estar regulando um universo de no máximo 7 milhões, deixa 33 milhões sem regulação.

ConJur — Esse não deveria ser o papel da ANS?
Roberto Pffeifer — É o papel de todas as agências reguladoras. Mas no caso dos reajustes, por exemplo, ela usa o reajuste dos planos de saúde coletivos, que ela diz que não regula, e aplica aos individuais. A explicação é que nos coletivos há uma barganha maior entre empregadores e planos de saúde. A rigor ela não regula nada, porque o preço ela não regula.

ConJur — Então, o resultado é que os próprios planos acabam regulando os seus preços?
Roberto Pffeifer — É uma caixa preta. E hoje os principais problemas estão em área de serviços regulados, telefonia fixa e móvel, planos de saúde, energia elétrica, serviços financeiro em especial cartão de crédito. Não pode ser uma mera coincidência. As agências reguladoras não devem ser órgãos de proteção do consumidor, mas, com certeza, deveriam levar em conta o lado do consumidor, o que não acontece hoje em dia.

ConJur — Quais têm sido alguns dos problemas das agências reguladoras?
Roberto Pffeifer — O primeiro engano achar que não tem que levar em consideração a legislação de defesa do consumidor. Elas estão submetidas às leis e suas normas tem uma hierarquia inferior à lei. Por exemplo, da Agência Nacional de Telecomunicações, que dizia que na hipótese de uma cobrança indevida, onde o consumidor pagou uma conta, a devolução seria simples e não em dobro como o Código de Defesa do Consumidor impõe. Os interesses dos consumidores devem ser levados em consideração. Na atuação, elas não têm dado o mesmo peso aos interesses dos consumidores do que aos demais interesses. Tem havido uma representação inadequada disso, derivada de várias questões. E devido a uma linguagem técnica, as audiências e consultas públicas são muito para inglês ver. É o cumprimento de uma mera formalidade.

ConJur — E quem se beneficia dessa atuação das agências reguladoras?
Roberto Pffeifer — Sobretudo, as empresas. As agências devem obedecer ao Código de Defesa do Consumidor, ser mais transparentes, simplificar a linguagem, para que haja uma participação maior da sociedade.

Date Created
26/12/2010

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.