Brunno Giancoli: Plandec não trata de sobreposição de normas de consumo

Para garantir a eficiência do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec) optou-se pela criação eixos de atuação específica. Estes podem ser entendidos como um conjunto de temas, os quais orientam o planejamento de um determinado trabalho, funcionando como um suporte ou guia. O objetivo desta previsão normativa é claro, qual seja, limitar os conteúdos abrangidos pelo Plandec para torná-lo mais eficaz.

O sentido figurado do termo "eixo" é de "ideia principal". Através de um eixo, são definidos os parâmetros a serem seguidos na estruturação. Daí porque no artigo 4º do Decreto 7.963/13 o Plandec estabeleceu três eixos bem definidos.

O primeiro deles visa à prevenção e redução de conflitos. Sem dúvida, é o eixo de maior amplitude e importância. Tanto a prevenção como a redução enquadra-se em um mesmo objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo prevista no artigo 4 º do Código de Defesa do Consumidor, qual seja, a harmonização dos interesses, expressamente reforçada no artigo 3º do Decreto 7.963/13. Mas para que a prevenção e a redução de conflitos sejam efetivas, o Plandec destaca a necessidade de aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços; a criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo; e a promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor.

O segundo eixo, trata de dois aspectos distintos, mas ao mesmo tempo, complementares: a regulação e a fiscalização do mercado de consumo. No que diz respeito à regulação, o Plandec limitou-se a tratar da necessidade de instituição de mecanismos de avaliação do impacto das normas regulatórias no mercado sob a perspectiva dos direitos do consumidor e a promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor. Destacou, também, a garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico, tema este que ganha relevo com a expansão do comércio eletrônico.

Obviamente, os pontos regulatórios destacados no Plandec possuem, sem dúvida, uma enorme importância. Mas, infelizmente, deixou de tratar do principal problema envolvendo a regulação, qual seja, a necessidade de organização e coordenação estrutural das normas de regulação do mercado de consumo. A sobreposição de normas, o conflito de competência entre órgãos defesa do consumidor, tem causado uma enorme insegurança jurídica. A regulação atual impõe uma maior sincronicidade, ou seja, uma linha de atuação geral para os temas de abrangência nacional.

Já em relação ao aspecto fiscalizatório, o Plandec, foi muito mais enfático. Este tema representa a grande aposta do estado para tornar mais efetiva a defesa do consumidor. No artigo 6º do Decreto 7.963/13 foram destacadas algumas ações e políticas que serão implementadas, a exemplo da ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios das relações de consumo; a garantia da efetividade da execução das multas dos órgãos reguladores; e a implementação de outras medidas sancionatórias

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

relativas à regulação de serviços, cujo conteúdo, pelo menos por ora, não foi regulado.

Contudo, é preciso destacar, que a fiscalização, somente será eficaz, se respeitar direitos e garantias constitucionais, a exemplo da ampla defesa e do contraditório. Para que isso ocorra, as normas regulatórias não podem outorgar aos órgãos e entidades de defesa do consumidor um poder fiscalizatório completamente discricionário. A fiscalização, muito embora orientada pela ideia de proteção do consumidor, não pode negligenciar a busca da harmonização das relações de consumo.

O terceiro eixo de atuação está atrelado ao fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Este, como é sabido, é composto pelos Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Nos termos do artigo 7º do Decreto 7.963/13 o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor contará com o estimulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios; a promoção da participação social à SNDC; e, principalmente, pelo reforço da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores. Este "reforço" já é nítido em algumas propostas legislativas em tramitação, a exemplo do Projeto de Lei 5.196/2013, da autoria do próprio Poder Executivo, o qual tem como objetivo transformar em título executivo extrajudicial às decisões administrativas dos Procons que apliquem medidas corretivas em favor do consumidor.

Date Created
16/05/2013

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