



Autonomia aos Procons é aposta arriscada do governo, avaliam advogados

A aposta do governo federal para desafogar os tribunais das queixas de consumidores é um projeto de lei que dá mais prerrogativas aos Procons. Caso seja aprovado, os acordos feitos nestes órgãos de defesa serão considerados títulos executivos judiciais. Engavetada desde 2011, a proposta será enviada ao Congresso Nacional pela presidente Dilma Rousseff. A iniciativa faz parte de um pacote de medidas lançado pelo governo federal nesta sexta-feira (15/3), o Plano Nacional Consumo e Cidadania.

Com a mudança, os Procons poderão exigir a troca de mercadorias, cumprimento de ofertas ou descontos, devolução de valores pagos indevidamente e prestação de informações. Outra prerrogativa será a aplicação de multas diárias, que atualmente é responsabilidade da Justiça.

Cerca de 70% das demandas judiciais de pequenas causas, segundo o Poder Executivo, são de problemas de relações de consumo. “Às vezes, uma demanda de R\$ 300 [no Procon] custa R\$ 1 mil ao Estado”, exemplifica o ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo.

Receio dos advogados

Embora ressaltem a importância de fortalecer a defesa do consumidor, especialistas encaram com receio a autonomia dada aos Procons com o novo plano. A prerrogativa de aplicar punições, como prevista no projeto de lei, pode não alcançar o objetivo esperado. “Minha preocupação é que esta multa seja arbitrária ou fora do padrão, o que geraria mais demanda ao Judiciário”, aponta **Charles Isidoro Gruenberg**, sócio do escritório Leite, Tosto e Barros Advogados.

O mestre em Direitos Difusos e Coletivos pela PUC-SP, **Vinícius Zwarg**, alerta para a falta de integração entre os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor do país. “A mudança pode causar uma insegurança jurídica muito grande”, antecipa. Ele também acredita que a política de sanções é importante, mas o governo deve investir em medidas educativas e de harmonização.

O advogado **Juliano Scarpetta**, sócio da Bornholdt Advogados, afirma que é necessária uma regulamentação técnica e analítica para fixar os parâmetros de sanção. “Uma conduta aplicada à grande corporação pode não ser cabível ao pequeno empresário, por exemplo”, comenta. Uma elevação de custos para as empresas, potencialmente, impacta o preço finais dos produtos e serviços.

Na opinião da advogada **Ana Paula Gomes**, sócia do Marcelo Tostes Advogados, por mais que a intenção das medidas seja dar mais celeridade à resolução de conflitos entre consumidores e empresas, os efeitos colaterais podem ser nocivos. “Podem ir desde a inconstitucionalidade de qualquer dispositivo que limite a questão à esfera administrativa até o abuso do consumidor que se utiliza de dissabores cotidianos para pleitear multas escorchantes e indenizações muito superiores ao real dano”, afirma.



Em nota, o **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** afirma que o projeto de lei pode dar celeridade aos processos, mas ainda tem lacunas. “O grande gargalo para o cumprimento dessas determinações legais parece ser o poder e a vontade de fiscalização por parte dos órgãos responsáveis”.

Existem mais de 700 Procons no Brasil — entre aqueles de abrangência municipal, regional e estadual — espalhados em 292 cidades. De acordo com a Secretaria Nacional do Consumidor, em 2012 foram mais de 2,031 milhões de atendimentos — ma média de 169 mil consumidores atendidos.

O setor de telefonia celular lidera a quantidade de queixas (9,17% do total), seguido das áreas de bancos comerciais (9,02%), cartões de crédito (8,23%) e telefonia fixa (6,68%). As queixas mais relatadas foram relacionadas a cobranças (37,4%), contratos (13,2%) e qualidade dos produtos ou serviços (9,7%).

Mais ações

Outra das principais medidas do novo pacote é definir uma relação de produtos essenciais ao consumidor que devem ter troca imediata, desde que estejam na garantia, em caso de problemas. A lista será elaborada pela Câmara Nacional de Relações de Consumo, integrada pelos ministros da Justiça, da Fazenda, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, do Planejamento e da Casa Civil.

Na primeira etapa do plano, três comitês técnicos, compostos por representantes de ministérios e agências reguladoras, formarão um observatório nacional das relações de consumo. A implantação de providências para a redução de conflitos nos serviços será responsabilidade do Comitê Técnico de Consumo e Regulação. Ao anunciar o plano, Dilma defendeu que as agências reguladoras sejam fortalecidas.

De olho nas demandas que podem ser criadas pela Copa do Mundo de 2014 e pelas Olimpíadas de 2016, o grupo de Consumo e Turismo focará o aperfeiçoamento dos serviços que atendem turistas nacionais e estrangeiros, sobretudo em eventos de grande porte. Já o Comitê de Consumo e Pós-Venda tem a missão de melhorar o atendimento ao consumidor e elaborar indicadores de qualidade das relações de consumo.

No setor de comércio eletrônico, a novidade do Governo Federal é um decreto que assegura ao consumidor o direito a informações claras e objetivas sobre a empresa que oferece mercadoria ou serviço. A medida também obriga a criação de um canal de atendimento ao consumidor.

O Plano Nacional Consumo e Cidadania ainda traz mudanças no campo financeiro: resoluções do Conselho Monetário Nacional obrigam as empresas a informar a diferença de custos das tarifas bancárias individualizadas e nos pacotes. Os bancos também devem destacar a composição dos custos nas operações de crédito e câmbio — para esclarecer o que é juro, tarifa ou encargo.

As regras de atendimento, cobrança e oferta de serviços de telecomunicações foram simplificadas por um novo regulamento. Para a implantação desse regulamento, o governo federal vai abrir consulta pública por 30 dias. O novo plano regulamenta os serviços, cria mecanismos de comparação de preços de pacotes e serviços individualizados e padroniza regras de ressarcimento e combate à venda casada.

Próximos passos



Vinicius Zwarg acredita que em uma próxima fase do Plano Nacional Consumo e Cidadania, o governo deveria voltar os olhos para os setores de planos de saúde e cartão de crédito. Entre as ações anunciadas, ele destaca o direito do arrependimento e a relação dos produtos de troca imediata como as inovações mais significativas. “É interessante ver qual será a compreensão da sociedade brasileira sobre o essencial. Celulares ou itens da linha branca, por exemplo, podem entrar na lista”, diz ele.

A crítica do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é à falta de participação popular no plano. No Conselho Interministerial e nos comitês técnicos não são previstos representantes da sociedade civil. O Idec vai solicitar formalmente no Ministério da Justiça sua participação no Observatório Nacional das Relações de Consumo. *Com informações da Agência Câmara e da assessoria de imprensa do Ministério da Justiça.*

Date Created

15/03/2013