



## Arthur Rollo: Fiscalização eficiente evitaria ações judiciais de consumidores

No dia 15 de março comemora-se o dia mundial do consumidor. Essa data foi escolhida em razão de uma mensagem remetida pelo presidente Kennedy ao Congresso americano, reconhecendo diversos direitos dos consumidores, especialmente no tocante: à segurança; à informação e à livre escolha dos produtos e serviços.

Trata-se, sem dúvida, de um documento importante na proteção dos direitos dos consumidores, que, até então, só eram tutelados por legislações rudimentares.

O dia 10 de março também marca, no Brasil, o aniversário da vigência do Código de Defesa do Consumidor. Ele já está há 23 anos em vigor e nesse período introduziu significativas modificações no mercado de consumo.

A grande virtude do nosso Código foi a adaptação de institutos de sucesso do direito estrangeiro, principalmente europeu, para a realidade brasileira. A comissão de notáveis que o elaborou foi muito feliz e a prova maior disso está na sua ampla aplicação prática. Sem dúvida alguma, estamos diante de uma lei que pegou.

Existem em trâmite diversos projetos de lei que têm por objetivo atualizar o Código de Defesa do Consumidor, especialmente em relação a temas por ele não tratados, como o comércio eletrônico e o superendividamento. No campo processual, a reforma visará enfatizar as ações coletivas, que resolvem, simultaneamente e por meio de uma única ação, os problemas de inúmeros consumidores.

Muito embora as datas mereçam comemorações, o dia a dia dos consumidores ainda está longe de ser tranquilo. Problemas antigos ainda permanecem sem solução, como as deficiências nos serviços prestados pelas concessionárias de telefonia, que comercializam planos 4G sem que a internet 3G funcione adequadamente nos celulares e cuja cobertura de serviço não atende a padrões mínimos de qualidade, porque as ligações não se completam ou caem com frequência; como os problemas com os bancos, que continuam liderando as reclamações fundamentadas nos órgãos de defesa do consumidor, que realizam cobranças indevidas e prestam serviços sem solicitação dos consumidores; como os apagões que acontecem por todo o Brasil, denotando que as concessionárias de energia elétrica não vêm realizando os investimentos necessários para a melhoria dos sistemas.

Descumprimentos de contratos acontecem, sem que haja uma intervenção dura dos órgãos de defesa do consumidor e também por parte do Judiciário. Descumprimentos de prazos de entregas ocorrem diuturnamente e com uma infinidade de consumidores, assim como atrasos aéreos, cancelamentos de voos, extravios de bagagens e quedas dos sistemas das companhias aéreas, tornando as compras de produtos e as viagens de avião motivos de grandes aborrecimentos.

Os consumidores que precisam de transporte público também têm sofrido bastante, porque são comuns as falhas nos trens, no metrô e nos ônibus, que não são suficientes para atender à demanda, que cresce



---

em proporção vertiginosamente superior à da oferta.

Nesse ano, em especial, devem ser motivo de atenção as especulações relativas à Copa do Mundo. Os preços que estão sendo praticados no Brasil estão afugentando a imprensa estrangeira, que está preferindo a terceirização a trazer seus correspondentes para o nosso país. Da mesma forma, inúmeros turistas de países chamados “de primeiro mundo” estão desistindo de vir para a Copa, em virtude dos preços absurdos, superiores àqueles praticados em temporada nos destinos mais caros do mundo e superiores àqueles praticados no Brasil no réveillon e no carnaval.

É certo que a lei da oferta e da demanda justifica a alta dos preços na Copa do Mundo. Entretanto, o artigo 170, V da Constituição Federal proíbe o lucro abusivo, com finalidade meramente especulativa. Da mesma forma, o artigo 39, X do Código de Defesa do Consumidor considera ilícita a elevação de preços sem justa causa, que está campeando principalmente nas cidades sede.

A Copa do Mundo deve ser considerada a vitrine do Brasil para o mundo. Receber bem os turistas e com respeito é a forma de reverter os inúmeros investimentos públicos e privados, realizados para sediar o evento, no bem estar da população. O turismo, durante e depois da copa, é o legado esperado desse evento, que não existirá se continuar imperando o espírito de levar vantagem a qualquer custo. Cabe ao Brasil demonstrar que o consumidor brasileiro é respeitado e que os consumidores estrangeiros, durante sua estadia no Brasil, têm a mesma proteção.

Já basta a mitigação dos direitos dos consumidores decorrentes da Lei Geral da Copa, que, a fim de proteger a FIFA, afirmou que a ela não se aplicam as demais leis vigentes no país, especialmente o Código de Defesa do Consumidor. O consumidor estrangeiro deve se sentir protegido e prestigiado no Brasil, a fim de que aqui tenha uma excelente estadia, durante a qual realize gastos, gerando renda e o recolhimento de tributos.

As leis existentes já são excelentes, mas ainda falta fiscalização. Sem fiscalização, esses abusos verificados há anos continuarão ocorrendo. Também falta concorrência no mercado, tendo em vista que as grandes vilãs dos consumidores são aquelas empresas que prestam serviços diretamente regulados pelo poder público e considerados essenciais. Se os consumidores tivessem ampla liberdade de escolha, o próprio mercado se encarregaria de eliminar os maus fornecedores.

O Código de Defesa do Consumidor, passados 23 anos da sua vigência, merece sim modificação pontual, principalmente para melhor instrumentalizar e aumentar a força dos órgãos de defesa do consumidor. Uma fiscalização mais eficiente melhoraria o dia a dia dos consumidores e também desafogaria o Judiciário, porque evitaria grande parte das ações judiciais hoje em andamento.

Seu diferencial é ser amplamente conhecido pela população. Hoje os consumidores conhecem seus direitos e sabem reclamar e para tanto se valem inclusive das redes sociais, que dão amplitude imensa às ilegalidades praticadas pelos fornecedores. Muito ainda há de ser feito em relação à melhoria da fiscalização e da concorrência no mercado para que o consumidor tenha mais paz na aquisição de produtos e serviços.

**Date Created**

13/03/2014