

As exigências do Direito do Consumidor aos governantes eleitos



Encerradas as eleições gerais, são conhecidos os eleitos, na União e nos

estados, para os Poderes Executivo e Legislativo. Nos próximos dois meses, desenrola-se a conhecida fase de transição dos governos, nos quais o novo presidente da República e os novos governadores, com suas respectivas equipes, se esforçam para traduzir as promessas do período eleitoral em ações futuras. Dentre os parlamentares, aqueles que chegam em primeira viagem buscam conhecer mais de perto os traços característicos de sua nova atuação; os que foram reconduzidos definem sua estratégia entre a continuidade do trabalho desenvolvido e o propósito de enfrentar temas inéditos, no que afinal é um novo mandato.

A todos eles será muito positivo atentar, ainda que ao lado de todas as demais prioridades dos seus respectivos mandatos, para algumas questões fundamentais à defesa do consumidor no Brasil. Em tempos de polarização da política brasileira — já antecipo para que sigam lendo sem preconceitos este texto — a defesa do consumidor não é uma pauta exclusiva de esquerda ou de direita. Tampouco deve opor, necessariamente, liberais ou estatistas, conservadores ou progressistas. Pode haver aqui ou ali, uma questão de calibragem quanto à extensão ou ao alcance de suas proposições, mas no que é essencial, o reconhecimento e a efetividade dos direitos do consumidor são uma conquista civilizatória, e um aspecto essencial do desenvolvimento de qualquer país.

É verdade que, compulsando o programa de governo do presidente da República eleito, não houve a referência específica aos direitos do consumidor. Então que se registre, em seu favor, a indicação de que a defesa da liberdade individual sinaliza também à possibilidade das pessoas serem livres para fazer suas escolhas econômicas, bem como a ênfase no dever de todos cumprirem a lei. Examinando os planos de governo dos governadores eleitos em alguns dos maiores Estados do país, também não se localizam maiores indicações a uma política para os direitos do consumidor.

Pois bem, vamos aos fatos: os direitos do consumidor são tema fundamental que reúne em si as exigências do desenvolvimento econômico e da cidadania. O reconhecimento de direitos do consumidor



e sua exigibilidade, seja por intermédio da administração pública ou pelo Poder Judiciário, estimula a eficiência das empresas e sua capacidade competitiva, tanto com suas concorrentes nacionais, quanto no mercado exterior. Já a formulação e execução de uma política pública de defesa do consumidor produzem efeitos não apenas econômicos, mas também sociais extraordinários, reduzindo conflitos sociais e diminuindo o impacto da pobreza sobre a população mais vulnerável — sobretudo ao garantir acesso a produtos e serviços com certo padrão de qualidade.

Porém, mais do que falar de um conjunto de proposições ideais, é preciso alertar os novos governantes e parlamentares sobre o que não está andando bem, e que por isso tem efeito perverso não apenas sobre o direito do consumidor, mas sobre a sociedade brasileira em geral. A este respeito, diga-se de passagem, várias entidades de defesa do consumidor relacionaram compromissos que pretendiam fossem assumidos pelos candidatos nestas eleições. Não tenho notícia como foi a adesão a eles, tampouco se os eleitos estavam entre os que tomaram conhecimento ou subscreveram as manifestações. Mas alguns pontos são essenciais.

O primeiro deles diz respeito ao novo perfil que se deve imprimir às agências reguladoras no Brasil. Há um fato incontroverso: o modelo de regulação fundado a partir do processo de desestatização do final do século passado não funcionou. A rigor, na perspectiva do interesse e dos direitos do consumidor, há em inúmeras áreas deficiências regulatórias notórias, que acabam resultando no aumento da litigiosidade, pela procura dos cidadãos pelo Poder Judiciário. Aumenta-se o custo da atividade econômica, incentiva-se o desrespeito aos direitos do consumidor e se consagra a insegurança jurídica. Para mencionar apenas duas destas agências, cuja atuação (ou falta dela) contribui para o aumento dos conflitos de consumo no país, registre-se os exemplos recentes da ANS, na saúde suplementar, e a Anac, na aviação civil. Mas e o que há de errado com elas? Primeiro, como em quase todas as demais, o modelo de indicação dos respectivos conselheiros, que ou atuam no mercado regulado e chegam guindados aos seus cargos pela articulação política e os *lobbies* de quem devem fiscalizar; ou pessoas que, a par de suas boas intenções, não conhecem a área sobre a qual deverão atuar, chegando lá mais por ajustes político-partidários do que pelo talento ou vocação para a tarefa.

Outro agravante na atuação das agências diz respeito ao próprio desprestígio da atuação administrativa — que não atinge apenas estes entes públicos. Seja o poder de fiscalização do Estado, ou sua regulamentação, são desafiados a todo tempo pelo questionamento judicial do seu procedimento ou das sanções aplicadas, tornando-as inócuas.

O aperfeiçoamento das agências reguladoras, deste modo, não diz respeito apenas ao interesse dos consumidores brasileiros. É uma pauta de afirmação da própria autoridade do Estado brasileiro, de modo a assegurar a prestação de serviços públicos eficientes, ou ainda condições de mercado iguais para todos que cumpram os deveres definidos por lei, desestimulando a concorrência desleal entre empresas que atuam de acordo com as regras do jogo e outras infratoras contumazes. Afinal, as leis são feitas para serem cumpridas, não como peças de um Estado teatral.

Um segundo tema fundamental para o desenvolvimento do país e redução de conflitos de consumo é o reforço ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Vejamos que, quanto mais a Administração Pública tiver a capacidade de se antecipar aos conflitos que se formam no mercado de consumo, identificar as dificuldades de relacionamento entre consumidores e fornecedores, e atuar sobre elas,



menor o nível de litigiosidade no país. O sistema administrativo de defesa do consumidor, integrado pelo órgão federal — a Secretaria Nacional do Consumidor — e os Procons em estados e municípios, tem todas as condições para oferecer soluções mais céleres e menos custosas para os conflitos próprios das relações de consumo, e cuja solução só terá lugar com a formação de equipes tecnicamente qualificadas, e credenciadas pelas autoridades constituídas. Devem ter mandato para avançar nas políticas de atendimento à população, mas, sobretudo, de iniciativas que busquem resolver “no atacado”, conflitos que se projetam ou se repetem há anos.

Os direitos do consumidor, contudo, não devem ser vistos como tema exclusivo de um órgão exclusivo. Estão na lei e, portanto, devem orientar não apenas uma política pública específica, senão todas as que se relacionem com o mercado de consumo, seja na área de indústria e comércio, na agricultura ou nas relações exteriores. Repita-se, basta olhar para o mundo: nos últimos cinquenta anos. Não há exemplo de desenvolvimento econômico e social duradouro sem atenção aos direitos do consumidor.

Por fim, seja permitido um registro endereçado, em comum, ao novo governo e aos legisladores eleitos. O Código de Defesa do Consumidor é uma lei que completará já 30 anos de vigência durante seus mandatos. Neste tempo, demonstrou ter muito mais virtudes do que defeitos. Há projetos de lei em tramitação, elaborados por comissão de juristas, que visam atualizá-lo em pontos muito específicos, em matéria de comércio eletrônico e endividamento de consumidores. São projetos que devem merecer sua atenção e apoio. De resto, há uma infinidade de outros projetos de lei com alterações de toda ordem. Estes, a princípio, são dispensáveis. Por mais que o direito do consumidor seja um tema que atrai atenção e simpatia da população, alterações legislativas pouco refletidas podem fazer mais mal do que bem. Nos Estados até são possíveis certas inovações, no espaço que a competência concorrente para legislar permita. Mas o Código de Defesa do Consumidor mesmo, este é preferível manter-se íntegro, com breves atualizações nos temas que já foram mencionados.

Assim é de desejar que a confiança e o otimismo que costumam marcar o início da jornada de todos os governantes, alcancem também seu olhar sobre os desafios atuais do direito do consumidor no Brasil. Em especial para que tenhamos a comemorar em um futuro breve.

Date Created

31/10/2018