

ENTREVISTA

Amanda Flávio de Oliveira

1) Os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) têm atribuição para o exercício de fiscalização e de controle do mercado de consumo, conforme disposto no artigo 55, §§ 1º e 2º, do CDC. Os Procons, órgãos integrantes desse sistema, vêm, na prática, atendendo quase que exclusivamente o direito privado. Na sua opinião, o que falta aos Procons para que exerçam a fiscalização e o controle das relações de consumo?

Antes de qualquer coisa, é preciso que se reconheça, publicamente, que parte substancial do êxito da defesa do consumidor no Brasil decorre da existência e da atuação dos Procons. Sua estrutura capilarizada (eles são hoje aproximadamente 700 órgãos, espalhados por todo o Brasil), aproximando-se do cidadão, é única e constitui modelo e motivo de muito interesse por parte de outros países. Além disso, poucas pessoas sabem, mas os Procons, no Brasil, antecederam em quase duas décadas a existência do próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC). Os primeiros Procons datam da década de 1970 e isso representou um movimento social e público, no sentido de se atender à necessidade de se tutelar em as pessoas, quando expostas a abusos nas relações de consumo. Imaginemos o esforço inacreditável de trabalho daqueles órgãos àquele tempo, já que não tinham, sequer, um parâmetro legal ou responsabilidades e deveres estabelecidos em lei para os fornecedores. Mesmo assim, numa conjuntura tão desfavorável, eles “vingaram”, consolidaram-se e multiplicaram-se. O que quero dizer com isso? Quero dizer que, em minha opinião, o papel dos Procons na política nacional de defesa do consumidor é substancial e reconhecido pelo próprio CDC. Mesmo que, por vezes, o grande volume de atendimento de consumidores ocasione a situação de os Procons não conseguirem desempenhar, como gostariam, funções de fiscalização de mercado, a atuação desses órgãos continua sendo

relevantíssima para a regulação do mercado de consumo. O fato de os atendimentos se referirem, na maioria das vezes, a casos individuais não retira o grande impacto público (coletivo), da atuação dos Procons. Que o digam os fornecedores. Eles bem sabem que, a cada caso levado ao Procon que ganha notoriedade, ou a cada publicação de listas de empresas com maiores reclamações nesse órgão de fiscalização, muito se gasta em serviços advocatícios e muito se perde do investimento feito em publicidade, e

da credibilidade popular, o que é bem precioso numa sociedade de consumo tão conduzida por ações de marketing. Portanto, o que quero concluir é que, em minha opinião, os Procons exercem forte papel na regulação do consumo no Brasil, mesmo quando não conseguem desempenhar, como queriam, sua função de fiscalização do mercado.

2) Verifica-se que os Procons assumem o papel que é do fornecedor ao solucionar conflitos de consumidores que deveriam ser tratados pelas empresas, deixando de exercer seu papel de regulador do mercado de consumo. Qual a saída para esse contexto adverso?

É bem verdade que o cenário ideal seria aquele em que os consumidores encontrassem, nos próprios fornecedores, as soluções adequadas e a tempo para seus problemas de consumo. Mas, honestamente, não sei se é possível sonhar com uma realidade em que tudo se resolvesse por aí. Por mais que se desenvolvam políticas empresariais de atendimento ao consumidor, não creio que chegaríamos ao ponto de elas serem suficientes. Sempre haverá a necessidade de um órgão do Estado a exercer essa função. Isso porque, se observarmos bem, a procura do consumidor por um Procon pressupõe a existência de um conflito. E, para conflitos, quase sempre se faz necessário um terceiro a compor o grupo que visa solucionar impasses. Mas, como afirmei anteriormente, não me parece que o atendimento de demandas individuais pelo Procon represente seu



Foto : Arquivo pessoal

afastamento de uma política regulatória. Ao contrário, é atendendo demandas individuais que ele tem conhecimento de práticas abusivas e reiteradas e poderá se valer de outros instrumentos, inclusive preventivos. E, repito, ao agir individualmente, tem-se, no todo, uma política coletiva.

3) Esse mesmo fenômeno se verifica na judicialização das demandas, haja vista as enxurradas de ações judiciais envolvendo telefonias e bancos. Como se pode estancar essa evidente lesão à coletividade?

Os exemplos mencionados envolvem, não por acaso, setores regulados por agências especializadas, a ANATEL e o Banco Central. A política regulatória exercida por agências federais no Brasil, especialmente aquelas criadas a partir da década de 1990, tem sido alvo de grandes críticas. É preciso revê-la. Os relatórios dos Procons de todo o país apontam setores regulados como mercados campeões de reclamações. E, curiosamente, as empresas desses mercados também fazem duras críticas às agências, afirmando, de forma geral, que as exigências que elas impõem representam, muitas vezes, desincentivo ou ineficiência. Acredito que apenas uma atuação eficiente e adequada das agências será capaz de minimizar as reclamações e a judicialização nesses casos.

4) A seu ver, há conflito entre o crescimento econômico e o exercício de controle e regulação das relações de consumo na defesa do consumidor?

Em hipótese alguma! Ao contrário, há convergência entre ambas as questões. Crescimento econômico importa e ocasiona acesso ao consumo. Esse acesso ao consumo requer que os direitos de consumidores sejam assegurados, o que promove desenvolvimento econômico. Desenvolvimento econômico pressupõe consciência de cidadania e seu pleno exercício. Uma política adequada de mercado, seja ela qual for (concorrencial, regulatória ou de consumo), é capaz de

criar um cenário de estabilidade institucional, segurança jurídica e transparência que conduz à competitividade. Quanto maior o nível de desenvolvimento econômico de um país (e desenvolvimento pressupõe crescimento econômico) menores são as chances de exercício de abusos de poder econômico, porque as empresas saberão, de antemão, que existem leis, que elas são eficazes (encontram plena aplicabilidade) e que as instituições são sérias e competentes. Daí, o “preço” do abuso torna-se elevado e, portanto, este é desestimulado.

5) Por que os Procons são formalmente fortes e materialmente fracos?

Mas os Procons não são fracos, sob nenhum aspecto! É verdade que sempre haverá o anseio por mais recursos, sejam eles orçamentários, humanos ou tecnológicos. Isso significa dizer que há necessidade de maior investimento nesses órgãos, principalmente considerada sua relevância para a política nacional de defesa do consumidor. Mas essa “insuficiência” ou essa “limitação” não os torna frágeis. Pelo menos não é isso o que tenho ouvido alguns dirigentes de empresas dizerem.