

ENTREVISTA

Rafael Gusmão Dias Svizzero

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 atendendo na prática, quase exclusivamente, o direito privado. Na sua opinião, que falta aos Procons no exercício da fiscalização e do controle das relações de consumo.

Na verdade, a deficiência é sistêmica. Em todos os poderes notamos dificuldades na implementação de uma política de defesa do consumidor eficiente. Quanto ao Executivo, falta investimento em estrutura e pessoal qualificado nos Procons. Quanto ao Legislativo, a aprovação das leis necessárias à regulação do mercado. O Judiciário, por sua vez, tem de priorizar as ações coletivas, as quais ficam décadas esperando julgamento, o que causa uma enxurrada de ações individuais. Além disso, é necessária a criação de Juizados Especiais, bem como Câmaras e Turmas de Julgamento nos Tribunais especializadas em lides de consumo. Com relação à Defensoria Pública, ao identificar a repetição de demandas individuais, precisa



Foto : Arquivo pessoal

utilizar-se de sua prerrogativa de ajuizamento de ações coletivas. Por fim, quanto ao Ministério Público, em que pese a enormidade de interesses difusos cuja defesa lhe compete, deve buscar uma ação mais proativa na identificação das lesões coletivas às normas de consumo, além do incessante esforço junto aos administradores públicos para a implantação de Procons devidamente estruturados nos Estados e Municípios, seja por meio de recomendações, seja até mesmo por ajuizamento de ações de improbidade administrativa, tal como foi feito, em passado recente, nos casos dos Conselhos Tutelares, por exemplo.

2) Verifica-se que os Procons assumem um 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 solução para esse contexto adverso?

O primeiro ponto é o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A atuação isolada dos Procons, caso a caso, não será suficiente para alterar a visão orientada exclusivamente para o viés econômico da relação de consumo. Hoje as grandes corporações veem seus clientes como números e as reclamações dos Procons como passivo a ser contornado. Enquanto o custo das penalidades aplicadas pelos Procons e pelos órgãos reguladores, bem com as condenações em ações judiciais desfavoráveis, forem inferiores aos investimentos necessários à implantação de um eficiente sistema de solução dos conflitos, ou mesmo ao investimento para a melhoria da qualidade e adequação dos seus produtos e serviços, o atual quadro não se alterará.

Para mudar este contexto é necessário, especialmente ao Poder Judiciário, entender essa visão perversa do mercado e também perceber que no Brasil não existe, como muito se discute, a indústria do dano moral, mas uma indústria da lesão, contínua e reiterada, aos direitos fundamentais dos cidadãos. Não é possível que um magistrado julgue centenas, às vezes milhares de ações contra companhias telefônicas e contra instituições financeiras acerca de assuntos que claramente poderiam ser resolvidos de modo amigável (mas que são judicializados somente porque tal atitude é economicamente mais atrativa) e não se convença de que os valores atribuídos a título de danos morais e/ou reparatórios não devam atingir patamares que visem realmente a atender ao caráter punitivo/pedagógico. Infelizmente, os patamares padronizados de danos morais hoje no Poder Judiciário são pífios e não cumprem o seu papel.

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

Conforme respondido na pergunta anterior, primeiramente compete ao Poder Judiciário dar um basta na utilização de sua estrutura de forma indevida. O Poder Judiciário foi criado como ultima ratio. Para tanto, devem os magistrados tratar de rever sistematicamente os valores das multas aplicadas pelos órgãos de regulação e dos Procons. Como é possível notar, os valores das multas não estão sendo suficientes para coibir a repetição das práticas infrativas e, apesar disso, são frequentemente reduzidos pelos magistrados com o argumento de serem desproporcionais. O que estas decisões não observam é que hoje as ações relativas a conflitos de consumo somam mais de 50% do acervo de processos em todo o Poder Judiciário. Segundo, cabe ao Poder Executivo dar a estes órgãos administrativos mais autonomia e melhor estrutura, quer seja de forma voluntária, quer seja compelido até por ação judicial promovida pelo Ministério Público, a fim de averiguar a flagrante improbidade administrativa ocorrida. Somente após ser observado esse binômio, bem como suas ações tangenciais, é que teremos condições de obter uma regulação mais efetiva do mercado de consumo sem a necessidade de intervenção quase que obrigatória do Poder Judiciário.

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?

Não. Conforme dispõe a Constituição Federal (art. 170, V), a defesa do consumidor é princípio da ordem econômica. Somente em mercados desregulados, cartelizados ou monopolistas é que o desrespeito ao consumidor é vantajoso. Em um mercado que atua dentro de um sistema ideal de concorrência, aquele que possui melhor qualidade de atendimento ou preço mais atrativo conquista a fidelidade do consumidor.

Neste cenário, de concorrência justa, o consumidor que se sente desrespeitado, enganado ou mesmo traído pelo fornecedor tem a liberdade de não mais contratar e escolher outro fornecedor. A seleção dos fornecedores que melhor atendem ao consumidor e respeitam as regras do mercado é natural, assim como é perfeitamente normal a tendência a um maior número de empreendedores buscando esse mercado.

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

Para responder a este questionamento, cito um grande amigo, o Dr. Eduardo Floriano, assessor jurídico do Procon de Juiz de Fora/MG, que em artigo publicado na página eletrônica Jus Navengandi <http://jus.com.br/artigos/24253/fortalecimento-dos-procons-uma-politica-de-estado#ixzz2jDkeAe5L>) afirmou que “em que pese ser verdadeira a afirmação de que diversos Procons funcionam com estruturas precárias, essa realidade não impede que sua atuação seja eficiente e legítima, e que estes órgãos tenham o reconhecimento da população como uma das instituições mais admiradas e confiáveis do país. Ressalte-se que, aos poucos, os municípios vêm reconhecendo a importância dos Procons como mecanismo essencial ao exercício da cidadania e à proteção da ordem econômica. Portanto, a notícia de fortalecimento destes órgãos, longe de merecer críticas, deve ser comemorada como mais uma medida de concretização dos direitos fundamentais dos brasileiros”. Assim sendo, acredito que atualmente existem abnegados profissionais que não medem esforços para, no exercício da sua atividade, promover a maior forma de materialização da referida cidadania, que é atuando na defesa do consumidor. Concluindo, penso sinceramente que hoje temos o contrário do que fora questionado, isto é, existem Procons materialmente fortes e formalmente ainda buscando seu espaço, seja na implementação dos procedimentos, seja na adequação às exigências legais administrativas, mas sempre com as portas abertas a atender o cidadão da sua cidade.