CDC 20 anos

Mala Direta Postal
9912234147/2009-DR/MG
PGJ
CORREIOS
IMPRESSO FECHADO
PODE SER ABERTO PELA ECT

"rede

Revista Institucional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Ano VI - Edição 19 - Dezembro de 2010

a vulnerabilidade do consumidor e a proteção dos seus direitos

"rede

Revista Institucional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Editada pela Assessoria de Comunicação Social – Núcleo de Imprensa

Coordenação
Procurador de Justiça Fernando Antônio Fagundes Reis

Coordenação Assessoria de Comunicação Social
Miriângelli Rovena Borges

Editora executiva
Neuza Martins da Cunha

Jornalistas
Eduardo Curi, Fernanda Magalhães, Flávio Pena, Giselle Borges e Neuza Martins da Cunha

Repórter fotográfico
Alex Lanza

Capa
Alessandro Paiva

Projeto gráfico, arte e diagramação
Rúbia Oliveira Guimarães

Revisão
Oliveira Marinho Ventura

Administração Superior

Procurador-Geral de Justiça
Alceu José Torres Marques

Corregedor-Geral do Ministério Público de Minas Gerais
Márcio Heli de Andrade

Ouvidor do Ministério Público de Minas Gerais
Mauro Flávio Ferreira Brandão

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Jurídico
Geraldo Flávio Vasques

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo
Evandro Manoel Senra Delgado

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Institucional
Waldemar Antônio de Arimateia

Chefe-de-Gabinete
Paulo de Tarso Morais Filho

Secretário-Geral
Paulo Roberto Moreira Cançado

Diretor-Geral
Fernando Antônio Faria de Abreu

Nossa capa

Código de Defesa do Consumidor:
avanços e desafios 20 anos depois

Ilustração: Alessandro Paiva

Tiragem: 2.000 exemplares
Impresso por Del Rey - Indústria gráfica & editora

Editorial

Neste ano em que se completam 20 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), o primeiro no mundo, a revista *Rede* mostra as conquistas e os desafios para a harmonização da relação entre aqueles que colocam produtos e serviços no mercado e aqueles que os compram.

Na época, em 11 de setembro de 1990, quando da promulgação da Lei n.º 8.078, que instituiu o CDC, houve muitas comemorações, pois o país passou a ter sistematização das normas jurídicas de defesa do consumidor.

Promotores de Justiça de Minas Gerais lembram a importância do CDC, que estabeleceu direitos e sanções a serem aplicadas em caso de infração, além de definir os princípios para uma Política Nacional das Relações de Consumo e os instrumentos do poder público para executá-la. Outro avanço fundamental trazido pela lei foi a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regulamentado mais tarde pelo Decreto n.° 2.181, de 20 de março de 1997.

A evolução da aplicação do código é analisada também em artigo do mestre em Direito Privado, professor e advogado Paulo Roque Khouri. O jurista português Mario Frota traça um paralelo de eficácia entre os sistemas de defesa do consumidor no Brasil e na União Europeia, e destaca o papel do Ministério Público de Minas nessa seara.

A educação para o consumo foi bem discutida na revista, assim como as ações do Procon Estadual, órgão do Ministério Público mineiro, para ampliar o conhecimento dos deveres e direitos dos consumidores.

A atuação dos promotores de Justiça na defesa do consumidor em várias frentes, como na educação, saúde e publicidade abusiva, bem como as ações inovadoras que exigiram o pagamento de indenização por danos morais coletivos, também mereceram matérias e notas nesta edição.

O novo Estatuto do Torcedor foi analisado em entrevista do promotor de Justiça José Antônio Baêta de Melo Cançado.

A coluna Comente a Decisão trouxe à baila, por meio do promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta, a decisão administrativa do Procon Estadual sobre o caso Toyota.

Abuso na concessão de crédito e seus efeitos perversos no mercado de consumo, evolução da aplicação do CDC, perspectiva e desafios, foi o tema do artigo do procurador de Justiça Geraldo de Faria Martins da Costa.

O coordenador do Procon Estadual, promotor de Justiça Gilmar de Assis em seu artigo faz uma reflexão sobre os 20 anos do CDC, com enfoque para a efetivação dos direitos fundamentais e um Ministério Público social.

A revista traz ainda importante entrevista com o ministro da Secretaria-Geral da Presidência da República, Luiz Dulci, na qual afirma que a democracia participativa enriquece e fortalece a democracia representativa.

Boa leitura.

Sumário

6

Entrevista

Luiz Dulci afirma que a democracia participativa enriquece a democracia representativa

10

Entrevista

Mário Frota compara relação de consumo entre o Brasil e a União Europeia

27

Reportagem mostra importância da educação para o consumo

19 **Promotores** de Justiça apontam os avanços e os desafios do CDC 20 anos depois

38 Entrevista **Marcos** Tofani fala do trabalho do Ministério Público no combate à publicidade enganosa e abusiva

42 **Saúde,** educação e dano moral coletivo são temas analisados por promotores de Justiça de Uberlândia e Juiz de Fora

48 **Antônio** Baêta revela as inovações previstas no novo Estatuto de Defesa do Torcedor

56 Boa prática **Coluna** apresenta atuações de destaque das Promotorias de Justiça do interior e da capital

67 Opinião **Jurista** Paulo Roque escreve sobre as perspectivas do Direito do Consumidor para os próximos 20 anos

70 Comente a decisão **Amaury** Artimos analisa caso Toyota Corolla

73 Opinião **A luta** contra a opressão financeira é tema do artigo de Geraldo de Faria

75 Opinião **Gilmar** de Assis destaca a defesa do consumidor como uma garantia constitucional

Entrevista

Luiz Dulci

Ministro afirma que representação e participação não se contrapõem. Para ele, a democracia participativa enriquece e fortalece a democracia representativa

Antonio Cruz/ABr

Mineiro de Santos Dumont, o ministro da Secretaria-Geral da Presidência da República, Luiz Dulci, fala com exclusividade para a revista Rede sobre a participação popular na elaboração de políticas públicas e sobre a relação entre o Estado e a sociedade no governo Lula. Entre outros assuntos, analisa a democracia participativa em relação à democracia representativa.

Como o senhor analisa a participação social na definição das políticas públicas?

Um dos objetivos prioritários do presidente Lula, ao assumir o governo em 2003, era estabelecer uma nova relação entre o Estado e a sociedade, com intensa participação social na definição das políticas públicas. Considero que as políticas públicas tornam-se mais eficazes quando são discutidas, elaboradas e acompanhadas diretamente pelos beneficiários ou pelas suas legítimas representações.

Realizamos, nestes quase oito anos de governo, 71 conferências, mobilizando em suas etapas municipais, estaduais e nacional mais de cinco milhões de pessoas. Várias das decisões dessas conferências transformaram-se em projetos de lei ou aprimoraram políticas públicas.

Tenho a certeza de que, quanto mais ativa a cidadania, quanto mais forem criados canais e instrumentos de aproximação entre o Estado e o cidadão, maior será a força e a legitimidade real da democracia. Isso sem estabelecer nenhum tipo de competição com a democracia representativa. Ao contrário, as nossas instituições representativas serão tanto mais fortes e respeitadas quanto maior for a participação social.

Como o senhor avalia a realização das conferências setoriais como instrumento para a sociedade e para os governantes?

As conferências são espaços de livre manifestação e debate da sociedade civil e poder público e são imprescindíveis para o exercício democrático, principalmente quando se trata de elaboração e acompanhamento das políticas públicas. Não significa que o governo tenha de adotar todas as definições das conferências, mas que ali se estabelece um diálogo do Estado com a sociedade de forma franca, sincera e madura. Os movimentos sociais mantêm a sua autonomia e o governo também, sempre buscando o consenso para a solução das mais diversas demandas sobre diferentes temas.

É o que está acontecendo à saúde, com as propostas de aprimoramento do SUS, à educação, à assistência social, com a política indigenista, igualdade racial, mulheres, juventude, meio ambiente, entre tantas outras, que são tratadas nessas conferências e posteriormente são acompanhadas pelos seus respectivos conselhos de políticas públicas.

Sobre a democracia participativa em relação à democracia representativa.; como o senhor vê essa relação?

Não há democracia sem instituições representativas. Elas são fundamentais, insubstituíveis. Mas a saúde democrática de um país não pode depender somente do voto. As eleições são condição necessária, mas não suficiente, para assegurar a vitalidade da democracia. Tanto é assim que o parlamento também possui os seus legítimos canais de participação social: as comissões permanentes de participação social das Assembléias Legislativas, as audiências públicas e as consultas públicas, entre outras.

Representação e participação não se contrapõem. Trata-se de entender que a democracia participativa enriquece e fortalece a democracia representativa. Os cidadãos valorizam mais a democracia quando são chamados a opinar não somente no momento do voto. Realizamos várias conferências, criamos novos conselhos, fortalecemos os já existentes e instituímos ouvidorias em ministérios e órgãos públicos. Adotamos as mesas de diálogo com entidades da sociedade civil para resolução de conflitos e busca de consensos. Tudo isso não apenas para ouvir os movimentos sociais, mas para estabelecer uma nova forma de governabilidade, com a participação corresponsável dos movimentos.

Ministro Dulci, quais os resultados dessa nova forma de governar?

Ao adotar um novo modelo de desenvolvimento para o país, o governo Lula incorporou, em larga medida, as principais bandeiras da sociedade civil, além de superar paradigmas neoliberais, que contrapunham desenvolvimento econômico e bem-estar social. O Estado brasileiro foi revigorado e assumiu o seu papel de indutor e coordenador do desenvolvimento. Em sete anos, o país cresceu, criou mais de 13 milhões de novos postos de trabalho, concedeu 72% de aumento real para o salário mínimo, enfrentou os problemas sociais, retirando famílias da miséria e incorporando milhões de pessoas à classe média. Foram programas e políticas públicas ousadas, mas mantendo o controle da inflação e a estabilidade econômica. O Brasil pagou a dívida com o FMI e tornou-se credor do banco, além de ter aumentado a sua credibilidade internacional. E as perspectivas futuras são as melhores com os recursos do pré-sal, que serão destinados à inclusão social e à revolução educacional, cultural e científica que o país almeja.

O senhor coordenou as primeiras grandes greves do ensino público e foi um dos idealizadores do Sindicato Único dos Trabalhadores do Ensino (Sind-UTE) e da CUT. Em que essas experiências ajudam nas suas atuais atribuições?

Sim, fui sindicalista no final da década de 1970 e nos primeiros anos da década seguinte. Guardo excelentes lembranças daquela época. Durante a ditadura – e não podia ser diferente – os sindicalistas tinham no governo um opositor e o olhavam com desconfiança. As conquistas eram fruto de muita mobilização. Essa experiência me ajudou a entender melhor as relações entre a sociedade e o Estado.

A entender também que o Estado democrático precisava construir uma relação de proximidade com os movimentos sociais, sem cooptação ou perda de autonomia, mas por intermédio do diálogo. Para isso, era preciso criar instrumentos eficazes de participação, quebrando a tradição de desconfiança e estabelecendo parcerias na elaboração e acompanhamento das políticas públicas.

Minha experiência foi importante para compreender, do ponto de vista teórico e prático, essa realidade e refletir sobre as formas de superar a distância entre Estado brasileiro e sociedade em geral.

Como o senhor vê a atuação do Ministério Público, como legítimo defensor da sociedade?

A atuação do Ministério Público vem fortalecer o Estado democrático e exigir o cumprimento da lei. Reforça também o diálogo e a negociação como instrumentos para a resolução de conflitos.

Além disso, a atuação vigorosa e a criação de diversas coordenadorias – meio ambiente, família, patrimônio público, etc. – permitem uma aproximação maior do cidadão com o Estado. O Ministério Público, pelas suas atribuições e pelo seu olhar atento às demandas da sociedade, é hoje uma instituição importante para o aperfeiçoamento da democracia e para a garantia dos direitos sociais.

Perfil

Dirigente nacional do Partido dos Trabalhadores (PT) desde sua fundação, em 1980, Luiz Dulci foi um dos coordenadores da campanha eleitoral do presidente Luiz Inácio Lula da Silva. É um dos integrantes da coordenação do governo Lula e o responsável pela interlocução do governo com organizações e movimentos da sociedade civil. Formado em Letras Clássicas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, é professor de língua portuguesa e literatura brasileira desde 1974 e especializado em educação de adultos.

Em 1982 Luiz Dulci foi eleito deputado federal e integrou, na legislatura iniciada no ano seguinte, a primeira bancada do PT na Câmara dos Deputados, onde presidiu a Comissão Permanente de Trabalho e Legislação Social. Foi ainda vice-líder do PT na Câmara dos Deputados e membro titular da Comissão Permanente de Educação e Cultura.

Na Prefeitura de Belo Horizonte, foi secretário de Governo (1993-1996) e de Cultura (1997-1998). De 1996 a março de 2003, foi presidente da Fundação Perseu Abramo de estudos políticos, sociais e culturais, vinculada ao PT.

Colaborou e colabora em diversas publicações, escrevendo sobre temas políticos, econômicos e culturais, além de exercer a crítica literária. É autor ou coautor de: *Sergio Buarque de Holanda e o Brasil* (Editora Fundação Perseu Abramo); *Desafios das administrações petistas* (SNAI-SP), *Estratégia:* uma saída para a crise (Editora Scritta, SP); *Desafios do governo local* (SNAI e Editora Fundação Perseu Abramo, Brasília); *Antonio Candido*: pensamento e militância (Fundação Perseu Abramo, SP).

Entrevista

A relação de consumo

em todas as ribas do Atlântico

Jurista Mário Frota analisa conquistas e falhas e destaca atuação do Ministério Público

Por Eduardo Curi

O jurista angolano-português Mário Ângelo Leitão Frota é uma autoridade mundial em Direito do Consumidor. Já esteve no Brasil diversas vezes e conhece bem a realidade da matéria nos dois lados do Atlântico. Nesta entrevista à revista *Rede*, ele nos conta sobre a sua trajetória profissional e faz uma análise do trabalho do Ministério Público de Minas Gerais.

Como o senhor se enveredou pela seara do Direito do Consumidor? Conte-nos sobre a sua trajetória de estudos e trabalho.

Enveredamos pelo Direito do Consumidor ao analisar, ainda como docente da Faculdade de Direito de Coimbra, nos idos de 80 do século passado, um contrato de adesão proposto por uma instituição de crédito aos consumidores. A simples conclusão de que o clausulado predisposto era expressão de uma clamorosa injustiça insusceptível de ser travada pelos meios ordinários, conduziu a que se formasse no nosso espírito a convicção de que haveria que combater, com todas as veras, com todas as armas ao nosso alcance, a subversão criada nos ordenamentos jurídicos pelos monopólios e oligopólios ao imporem a ''sua'' lei aos consumidores, naturalmente desmunidos ante a sua própria hipossuficiência e vulnerabilidade. E daí à preparação de um congresso europeu - afinal internacional, porque nele se reuniram juristas da Europa, Estados Unidos, Canadá, Japão, Israel, Brasil, numa manifestação ímpar, que congregou em Coimbra cerca de 750 participantes, em 1988, em que interessamos a, ao tempo, Comunidade Econômica Europeia, e o seu braço executivo, a Comissão Europeia, que patrocinou o evento e nele se fez representar -, distou um só passo.

Alex Lanza

O que resultou dessa iniciativa?

Embora a Universidade de Coimbra e a sua Faculdade de Direito – através de espíritos retrógrados, mais avessos a exteriorizações e ao debate, fruto ainda de uma cultura haurida do regime autocrático deposto, que serviram impunemente ao longo de toda uma carreira e da nefasta influência exercida sobre os seus discípulos – se opusessem formalmente, com honrosas exceções, à iniciativa, ainda assim levamos por diante o nosso propósito, arrostando toda a sorte de consequências, e criamos, na circunstância, para obviar a conflitos futuros, a Associação Internacional de Direito do Consumo (AIDC). Esta passou a assumir, internacionalmente, preponderante papel nesse particular, conquanto houvesse quem, no seu interior, tivesse pretendido travar a marcha ascensional a que se assistia em homenagem a reverberáveis intuitos pessoais. A AIDC organizou um sem-número de eventos em Portugal e no Brasil e teve decisiva influência nos trabalhos preparatórios do Código de Defesa do Consumidor (CDC), no Brasil, com a organização de um sem-número de congressos em terras de Vera Cruz e decisivo empenhamento, manda a justiça que se diga, de Antônio Herman Benjamin, ao tempo promotor de Justiça de São Paulo.

E em Portugal, qual foi o reflexo dessa evolução?

Mais tarde, a AIDC terá sido "refundada", em resultado de uma deliberação tomada em um congresso no Quebec, de que estivemos ausente, e deslocada a sua sede internacional para Bruxelas. A manifesta ausência de apoios por parte do Estado Português à AIDC também terá contribuído para que nos não opuséssemos ulteriormente à decisão. Em 1989 criamos, porém – de modo análogo –, uma dependência da AIDC em Portugal, a Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), que desenvolveu e desenvolve uma atividade, a todos os títulos, interessante, meritória, no plano científico, como no da divulgação dos direitos de cidadania: cursos, seminários, jornadas, colóquios, congressos, parcerias com instituições, designadamente do Brasil, e a denúncia permanente dos atropelos de que são vítimas os consumidores nos meios de comunicação social. Em 1990 iniciamos na televisão pública um programa de dilucidação dos consumidores que teve o maior êxito e esteve na gênese da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, tantos e tais os atropelos denunciados, a que o poder não pôde fazer ouvidos de mercador.

É mais então, questão de conscientização dos direitos?

A APDC dispõe ainda de uma revista científica, a *Revista Portuguesa de Direito do Consumo* (RPDC), para além de uma outra com intuito meramente de divulgar temas dos direitos do consumidor, a *Revista do Consumidor* (RC). A APDC volta-se sobretudo para a formação, para a informação e a para proteção do consumidor, através de estudos e de publicações com impacto no seio da comunidade nacional.

A nossa bibliografia, não sendo muito extensa, porque a tudo temos de topar, reflete as preocupações que nos vêm dominando ao longo deste quarto de século, numa dedicação ímpar, envolvimento presidido por sentimentos, que não por vencimentos, em contracorrente aos tempos ominosos que nos vêm devorando. Temos, porém, para cima de 3.000 artigos científicos e de opinião publicados neste ínterim em mais de uma centena de revistas e jornais.

E, o que é mais, despertamos com os problemas dos direitos do consumidor a bailar-nos na cabeça e deitamo-nos preocupados com a soma de atropelos que quotidianamente se abatem, sobretudo, sobre os mais débeis dentre os débeis consumidores, a que os poderes políticos fazem ouvidos de mercador, porque dominados pelos espúrios interesses econômicos dos grupos perante os quais permanecem de joelhos ou servem dissimuladamente num abominável crime de lesa-cidadania.

O que significa para o senhor o Direito do Consumidor?

As definições são sempre imperfeitas ou incompletas. Mas de forma singela e de modo tendencial, fixemo-nos nesta definição: *"É um corpo de regras que visam esbater as desigualdades, garantindo o consumidor contra os desequilíbrios resultantes da sua posição de vulnerabilidade e hipossuficiência no seio do mercado, repropondo equilíbrios e assegurando a qualidade, eficácia e segurança de produtos e serviços, a sua fiabilidade e promovendo as vias adequadas para a integral reparação ou compensação dos prejuízos de que venha a padecer".*

Quando surgiu a noção de que o consumidor precisa de amparo?

Há quem remonte o fato ao Código de Hammurabi, como a acervos normativos da antiguidade, como o surpreendem os autores e Maria Lúcia Zulzke, no Brasil, o fez na obra quase antológica *Abrindo a empresa para o consumidor.* Os franceses invocam a lei de 1905 que reprime fraudes e falsificações em matéria de produtos e serviços, mas nos tempos hodiernos é no discurso sobre o Estado da Nação ao Congresso que Esther Petterson pôs nas mãos de John F. Kennedy, a 15 de março de 1962, que se acha o marco da tutela da posição jurídica do consumidor, a justo título considerado o motor do mercado – "não há mercado sem consumidores" -, aliás, destituído, como se assinalou à época, dos mais elementares direitos ante os atropelos que sobre si mesmo se abatiam.

Na sua opinião, como o Direito do Consumidor protege quem consome produto ou serviço?

Em teoria, legislando ante os sinais que as situações correntes emitem, dotando o estatuto do consumidor de um sem-número de antídotos para que as agressões de que padece sejam naturalmente reprimidas e repostos os equilíbrios essenciais ao regular funcionamento do mercado e à consecução do respeito pela dignidade do consumidor, pessoa humana. Porém, não basta legislar.

O Direito do Consumidor é uma mescla de educação e formação para o consumo — que deve ser concretizada nos currículos e programas escolares, bem como nos planos extra e circum-escolares —, de informação para o consumo, prestada de forma nutrida e consequente, para além de dever cumprir-se pontualmente, através de estruturas habilitadas técnico-cientificamente a fazê-lo, e da existência de estruturas fiáveis, operantes, eficientes de mediação e composição de litígios e de tribunais judiciais ou arbitrais que dispensem justiça de forma célere, segura e não onerosa, para que o direito escrito e o direito observado se fundam e concorram para superar as controvérsias e para satisfazer o consumidor no mercado de consumo.

Como o Direito do Consumidor é aplicado na União Europeia?

A aplicação do direito no seio da própria União Europeia (UE), em rigor, só se observa em situações de litígios transfronteiras, quando em causa duas ou mais ordens jurídicas no quadro da União. Ou se os Estados membros não cumprirem os ditames das normas emanadas das instâncias legiferantes da União, caso em que o Tribunal de Justiça da União Europeia é chamado a intervir de molde a condenar, como se tem por elementar, o Estado infrator a obedecer na íntegra ao prescrito.

A legislação é por país ou há uma legislação comum aos membros?

Na UE, há diplomas legais que vinculam os Estados membros, independentemente da sua publicação no jornal oficial de cada um deles, como sucede com os Regulamentos. E em que o Direito é, pois, uniforme. As mesmas regras vigoram e vinculam os seus destinatários tanto em Oulu, na Finlândia, como em Olo, em Portugal, em Brest, na França, como em Bucareste, na Romênia. Mas há outros diplomas, como as Diretivas, que exigem a transposição das suas regras para o Direito interno de cada um dos Estados membros, pela mediação do legislador nacional.

Como funcionam as Diretivas?

Há, agora, três sortes de Diretivas. As minimalistas, que estabelecem um patamar mínimo a que os Estados devem obediência, sendo-lhes facultado legislar além do estatuído, mas jamais aquém do que nelas se prescreve. As Diretivas-Quadro, que propugnam uma harmonização máxima, não sendo lícito aos Estados membros legislar para além do estatuído, e que se apresentam praticamente como Regulamentos, só que exigem a sua transposição para o Direito interno através de uma medida legislativa de índole nacional. E, por último, as Diretivas híbridas, que tanto se apresentam como de harmonização mínima (com a faculdade de os Estados poderem oferecer níveis mais elevados de proteção), como nelas se inscrevem regras de harmonização máxima insusceptíveis de alteração pelo legislador nacional. Se bem que em matéria de Direito do Consumo (Direito do Consumidor) a técnica seja a da normação por meio de Diretivas, agora mais com o caráter de Diretivas-Quadro, também há, em determinados segmentos, Regulamentos, como é, sobretudo, o caso no domínio da segurança alimentar, direitos dos passageiros de transportes aéreos e ferroviários, etc.

A meta é padronizar procedimentos?

O *modus legiferandi* na UE não é nem fácil nem sequer de apreensão expedita, e o diálogo entre as fontes de direito da UE e as dos direitos nacionais algo de complexo. Daí que haja, em suma, neste particular, direito uniforme por via dos Regulamentos e das Diretivas-Quadro, como direito que se diferencia de Estado para Estado por virtude da liberdade de que cada um dos Estados membros goza para legislar acima dos limiares mínimos estabelecidos por Diretivas minimalistas, sendo certo que não podem ser outorgados direitos que colidam com tais limiares reputados essenciais pela UE.

Para o senhor qual a principal diferença entre o Direito do Consumidor português e o brasileiro?

São várias as questões. Por exemplo, na legislação, o Brasil dispõe de um código, Portugal de inúmeras lei avulsas, esparsas, que só beneficiariam se houvesse um consequente esforço de codificação, ainda que de mera consolidação se tratasse. Mas não há esforços consequentes nesse particular. Um anteprojeto imprestável, que levou dez anos a elaborar, e é uma autêntica aberração, já está há quatro anos a marinar nos gabinetes ministeriais, sendo de todo preferível que jamais conheça a luz do dia, tal como se apresenta nas suas inconsequências e desacertos. Temos vindo a propor, sem sucesso, porém, a edificação de um Código de Contratos de Consumo, que muito contribuiria para a inteligibilidade de um segmento dos mais relevantes do Direito do Consumo.

O Brasil tem, no geral, por regular, a disciplina dos contratos típicos de consumo. Portugal dispõe de diplomas legais para cada uma das espécies contratuais com larga ocorrência no mercado de consumo, editados em consequência de imperativo legal da União Europeia. Mas careceria de um código, como se assinalou.

E quanto às políticas de consumidores, como o senhor compara?

Não se nos afigura que, quer de uma das ribas do Atlântico quer da outra, haja políticas delineadas em cada um das legislaturas. Em Portugal, para além de meras afirmações de intenção, não há uma qualquer política coerente, ajustada às necessidades e integrada nas demais políticas, já que só o descaso se observa, com notória quebra dos propósitos com que, sem entusiasmo neste particular, os candidatos se apresentam ao eleitorado. Parece que a política de consumidores não rende votos e, por isso, não polariza os políticos nem sequer vem a terreiro.

No Brasil há um fundo que dá suporte às atividades das Instituições de Consumidores. E em Portugal, como funciona?

O Fundo de Direitos Difusos, no Brasil, cumpre, a seu nível, os objetivos que presidiram a sua criação, ao passo que o homólogo Fundo Português, de criação recente, jaz morto e arrefece, sem qualquer prestabilidade, sobretudo para as instituições autênticas, autônomas e genuínas que intentam cumprir os seus objetivos.

Nem um só centavo de euro saiu para o que quer que fosse. O Fundo em Portugal ter-se-á constituído com base em cauções não reclamadas pelos consumidores de serviços públicos essenciais, devolvidas pelas empresas e serviços respectivos.

O senhor considera que há estrutura adequada para informações e/ou defesa de direito para o consumidor?

O Brasil dispõe, ainda que haja um fosso enorme entre o número de municípios e o de tais estruturas, de Procons dotados de atribuições e competências, a um tempo, preventivas e repressivas, ao passo que os gabinetes ou centros autárquicos ao consumidor, disponíveis em Portugal, que atingem quando muito a quinta parte dos municípios, se limitam a uma mera função de informação, mediação e composição amigável de litígios de consumo. Só e tão só.

E sobre a educação para o consumo?

Tanto em Portugal como no Brasil — nos diferentes graus e níveis de ensino —, inexiste, curricularmente, educação e formação para o consumo. Em Portugal, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) prescreve de modo emblemático, no seu artigo 6º, algo de singular, que permanece, aliás, autêntica letra morta, a despeito das pressões para que se passe do papel à ação:

1- Incumbe ao Estado a promoção de uma política educativa para os consumidores, através da inserção nos programas e nas atividades escolares, bem como nas ações de educação permanente, de matérias relacionadas com o consumo e os direitos dos consumidores, usando, designadamente, os meios tecnológicos próprios numa sociedade de informação.

2- Incumbe ao Estado, às Regiões Autônomas e às autarquias locais desenvolver ações e adotar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor, designadamente através de:

a) concretização, no sistema educativo, em particular no ensino básico e secundário, de programas e atividades de educação para o consumo;

b) apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores;

c) promoção de ações de educação permanente de formação e sensibilização para os consumidores em geral;

d) promoção de uma política nacional de formação de formadores e de técnicos especializados na área do consumo.

3- Os programas de caráter educativo difundidos no serviço público de rádio e de televisão devem integrar espaços destinados à educação e à formação do consumidor.

4- Na formação do consumidor devem igualmente ser utilizados meios telemáticos, designadamente através de redes nacionais e mundiais de informação, estimulando-se o recurso a tais meios pelo setor público e privado.

É certo que o Brasil dispõe agora de uma Escola Nacional de Defesa do Consumidor, mas o importante é que se formem formadores para que em termos curriculares se leve a educação para o consumo desde tenra idade às crianças, de modo sistemático, no elenco de matérias, que não de modo episódico, acidental.

E as estruturas da Administração Pública?

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), pelo que nos podemos aperceber, a despeito do reduzido quadro de pessoal, da sua considerável extensão territorial e das entidades cujas atividades patrocina, revela um índice de intervenção e de suporte bem mais expressivos que a Direcção-Geral do Consumidor (DGC) de Portugal, que tem um confortável número de agentes, o triplo, ao menos, do do DPDC.

Há como comparar a atuação do Ministério Público brasileiro com a do português?

O Brasil tem um Ministério Público imbuído de um espírito de missão pronunciado no que tange sobretudo à promoção dos interesses e à proteção dos direitos do consumidor. Em Portugal, se bem que com análogas atribuições a ele conferidas no artigo 20 da LDC, ao dispor que *incumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses coletivos ou difusos dos consumidores*, o Ministério Público é omisso, abúlico e inoperante nesse particular. Jamais propôs uma só Ação Civil Pública de 1981 a 1996 (e detinha em exclusividade a *legitimatio ad causam*) e de 1996 a esta parte, e com caráter geral, nem uma só ação inibitória instaurou. E ocasiões para o efeito houve aos pontapés, passe a expressão.

Como é a atuação da sociedade civil organizada e das associações nos dois países?

O Brasil apresenta um escasso número de instituições da sociedade civil a consagrar-se à promoção dos interesses e à proteção dos direitos do consumidor. Portugal também.

> “O **Brasil** tem um Ministério **Público imbuído** de um **espírito** de missão **pronunciado** no que tange **sobretudo** à promoção dos **interesses** e à **proteção** dos direitos do **consumidor.** Em **Portugal**, se bem que com **análogas atribuições** a ele conferidas, o **Ministério** Público é **omisso,** abúlico e **inoperante** nesse **particular.”**

Mas temos em comum um embuste – no Brasil, a ABC-Proteste, em Portugal a Deco-Proteste, Lda., empresas que não são associações de consumidores, dependentes de uma multinacional belga, uma sociedade anônima, a Euroconsumers, S.A., conquanto queiram fazer-se passar por tal, ou seja, por associações de consumidores. Com os lucros que daí advêm.

As fragilidades da sociedade civil são patentes tanto num como noutro dos países. E é essa debilidade que permite a empresas como a Proteste invadir os seus territórios sem uma rejeição frontal das instituições nativas.

E as sociedades científicas, como o senhor as avalia?

O Brasil dispõe de uma sociedade científica – o Brasilcon. Portugal também – a Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), que presido. Nesse passo, estamos no mesmo comprimento de onda. A APDC, tal como o Brasilcon, é muito atuante, extremamente interventiva.

Como o senhor compara o ensino do Direito do Consumidor nas universidades?

O Brasil tem nas universidades, em geral, na graduação, a disciplina Direito do Consumidor nos seus currículos. Em Portugal, com exceção de uma só faculdade, em que a disciplina é opcional, só em cursos de pós-graduação, de duvidosa qualidade nalguns casos, é que em determinadas escolas há um complexo de matérias que se lhe assemelham.

E revistas científicas?

O Brasil dispõe de uma revista científica regular, a *Revista de Direito do Consumidor* (RDC). Portugal também, a *Revista Portuguesa de Direito do Consumo* (RPDC). Ambas contam com excelentes matérias e ótimos colaboradores.

Faça uma análise sobre a resolução dos conflitos de consumo nos dois países.

O Brasil dispõe de juizados especiais em que parte substancial dos pleitos ali dirimidos é de conflitos de consumo. Portugal conta com um número reduzido de julgados de paz, órgãos extrajudiciais da administração da Justiça, decalcados embora sobre o modelo dos juizados especiais, em que o número de conflitos de consumo ali processados é exíguo. E de tribunais arbitrais voluntários com uma atividade relativamente discreta atento o volume da conflitualidade subsistente neste segmento. Mas que, a prazo, se acham condenados, os tribunais arbitrais, uma vez que a Direcção-Geral do Consumidor (DGC) já anunciou uma quebra nos financiamentos da ordem dos 80%, o que os deixará à míngua de meios para custear os encargos de funcionamento, já que o acesso aos seus serviços é gratuito até ao valor correspondente ao da alçada dos tribunais de primeira instância, que é de 5.000€.

O governo português, no entanto, com a aprovação do novo Regulamento de Custas Processuais, revogou os dispositivos da LDC que previam, quer a dispensa de preparos, quer as isenções de custas nos processos cujo objeto fossem os conflitos emergentes das relações de consumo, até ao limite da alçada da primeira instância, como via para uma Justiça acessível e pronta, como direito fundamental do consumidor constitucionalmente plasmado. Com o que despojou o consumidor de uma das suas armas essenciais como modo de consecução da justiça nas concretas hipóteses em que os direitos se denegam.

Portugal dispõe, porém, ao invés do que ocorre no Brasil, de um instrumento extraordinário, que é o Livro de Reclamações. Sempre que o consumidor entenda, em face da informação que tem dos seus direitos, que há lesão ou ameaça de lesão de interesses e direitos, lavra no livro a correspondente reclamação, que, nos termos legais, o fornecedor se obriga a carrear para as entidades de supervisão do mercado que procedem a averiguações e submetem, se for o caso, os autos à entidade competente para a aplicação das sanções cabíveis na circunstância. É um figurino singular, eficiente, que merece ser seguido.

Como conhecedor da atuação do MP de Minas na defesa do consumidor, poderia fazer uma avaliação desse trabalho?

Assistimos ao parturejar da defesa do consumidor no velho edifício da rua Timbiras. Ao tempo presidente da Associação Internacional de Direito do Consumo, ao longo de diferentes estadas em Belo Horizonte, muito dialogamos com os ora procuradores de Justiça Antônio Joaquim Fernandes Neto e Geraldo de Faria Martins da Costa, verdadeiros artífices dos fundamentos da defesa do consumidor em Minas Gerais e a quem muito se ficou devendo do modelo ao tempo implantado.

Conquanto haja ulteriormente, após algum hiato, apreciado o intenso labor de um outro entusiasta, o promotor Amaury Aritmos da Matta, que foi um dinâmico presidente do MP CON, continuamos a advogar o figurino anterior, que é o da generalidade das Procuradorias-Gerais de Justiça, afigurando-se-nos que o modelo do Procon Estadual ou do Decon, como noutros Estados se prefigura, deve ser deixado aos próprios Estados. Curiosamente, em BH há até um Procon na Assembleia Legislativa – a dispersão de meios pode efetivamente ser perniciosa. O importante é que cada uma das instituições cumpra a sua carta de missão, no respeito pela esfera própria. Sem menoscabo do empenho que cada um põe no exercício das suas funções e do ardor com que o faz.

O importante é que o Ministério Público funcione no quadro da sua missão. E que os Procons se reservem para a intervenção que lhes é exigida no âmbito das atribuições e competências que se lhes imputam institucionalmente.

Qual seria sua sugestão?

Num Estado superpovoado como o de Minas Gerais, sem que pretendamos prescrever receitas para o atual estado de coisas, curial seria que se separassem as águas. Ao MP o que é do MP. Ao Estado o que é do Estado. Aos municípios o que lhes é por sua própria natureza. E aí seria essencial que, nos municípios onde os não há, se criassem Procons dotados de todas as suas prerrogativas. Não vejo necessidade de um Procon na Assembleia Legislativa, mas de um *ombud*, de um ouvidor, por exemplo, com um papel inteiramente diverso, se bem que haja quem muito aproxime a função do MP de um verdadeiro *ombud*. Mas esse é outro problema.

O que entendo ainda é que deve ser dada voz à Sociedade Civil (*sic*), através do apoio à constituição e funcionamento de associações representativas de consumidores, impulso que pode e deve ser dado pelo MP e pelos demais poderes.

Essas são modestamente as nossas sugestões, sem outra pretensão que não seja a de concorrer para que outros possam também refletir sobre aspectos tais, fruto de uma intensa ponderação sobre os problemas com que os consumidores se confrontam em todas as latitudes. Que ninguém se sinta atingido por elas…

Mário Frota nasceu em Moçâmedes (Angola) e formou-se em Direito pela Universidade de Coimbra. Durante toda sua trajetória profissional, dedicou-se aos estudos, seja como professor, aluno ou fundando e presidindo sociedades científicas, como a Associação Internacional de Direito do Consumidor e a Associação Portuguesa de Direito do Consumo. Autor de mais de 2.500 títulos de monografias e artigos de opinião, é também colaborador de várias revistas científicas.

Código de Defesa do Consumidor: avanços e desafios 20 anos depois

Por Fernanda Magalhães

Em 11 de setembro de 1990, atendendo à disposição constitucional, foi promulgada a Lei n.° 8.078, que estabeleceu normas de proteção e defesa do consumidor. A criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi um marco para a sociedade brasileira, que passou a ter normas claras e eficientes para a harmonização da relação entre aqueles que colocam produtos e serviços no mercado e aqueles que os compram.

Segundo o promotor de Justiça de Defesa do Consumidor em Montes Claros, Felipe Caires, outros países já possuíam leis esparsas para proteção do consumidor, mas o Brasil foi o primeiro a ter um código. "Isso trouxe muitas vantagens, como a sistematização das normas jurídicas referentes ao assunto e, principalmente, a facilitação do acesso de consumidores e de fornecedores às normas que consagram os direitos e deveres de cada qual. É muito mais fácil para a população aprender como se portar no mercado de consumo estudando apenas um código do que tendo que consultar leis esparsas".

Movimentos de defesa do consumidor começaram a surgir no final do século XIX como consequência do processo de industrialização. Nos Estados Unidos, por exemplo, em 1891, surge a *New York Consumers League*. Mas antes disso, já existiam regras para tratar de assuntos relativos a preço, qualidade e quantidade de produtos, além de direitos e obrigações de profissionais liberais e autônomos.

No Brasil, o Código Comercial de 1850, por exemplo, estabelece direitos e obrigações dos passageiros de embarcações. O artigo 631 assim determina: "Interrompendo-se a viagem depois de começada, por demora de conserto de navio, o passageiro pode tomar passagem em outro, pagando o preço correspondente à viagem feita. Se quiser esperar pelo conserto, o capitão não é obrigado ao seu sustento; salvo se o passageiro não encontrar outro navio em que comodamente se possa transportar, ou o preço da nova passagem exceder o da primeira, na proporção da viagem andada".

Alex Lanza

Felipe Caires

Já no século XX, o Código Civil de 1916 ditava critérios de responsabilidade do fornecedor ao estabelecer que "o empreiteiro de materiais e execução responderá, durante cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo, exceto quanto a este, se, não o achando firme, preveniu em tempo o dono da obra".

Mas é na segunda metade do século XX que uma série de transformações vai impulsionar iniciativas para a defesa do consumidor. Nas décadas de 1950, 1960 e 1970, os brasileiros viveram um período de acelerado crescimento e modernização da economia. Indústrias de base, como siderúrgicas e petroquímicas, já estavam instaladas e chegavam outras, como as montadoras de veículos automotores. A construção civil estava a todo vapor com obras estruturais como hidrelétricas e rodovias. Os eletrodomésticos e os alimentos industrializados, acessíveis à classe média, passam a ser grandes aliados das donas de casa.

O sistema de comercialização também se transforma. O supermercado vai aos poucos substituindo o armazém, surgem os *shoppings centers*, as cadeias de lojas de eletromésticos, as chamadas lojas de departamento, os restaurantes *fast food*. Enfim, mudam os padrões de produção, de comercialização e de consumo, aumentando a necessidade de organização para a proteção do consumidor.

No início da década de 1960, foi criada a *International Organization of Consumers Unions (Iocu)*, atualmente denominada *Consumers International (CI)*. Em 1985, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) estabeleceu diretrizes para a proteção do consumidor, ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas voltadas para

essa finalidade. Antes disso, em 1976, o Governo do Estado de São Paulo criou o primeiro órgão público de proteção ao consumidor, que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, o Procon.

A partir daí, começam a surgir outros movimentos e órgãos de proteção e de defesa do consumidor. Para o secretário-executivo do Procon Estadual de Minas Gerais, promotor de Justiça Gilmar de Assis, "o que vemos na prática é um consumidor cada vez mais vulnerável diante dos produtos e serviços colocados no mercado. De um lado, tem-se um aumento da unilateralidade, ou seja, o consumidor mais distante da cadeia produtiva. Ele só tem o direito de aceitar ou não aceitar, de comprar ou não comprar, de adquirir ou não adquirir. De outro, existem aqueles produtos colocados no mercado com vício ou insegurança, que os tornam inadequados ao fim a que se destinam, podendo inclusive colocar em risco a saúde e a vida das pessoas. Por isso, o consumidor tem que ser protegido por um sistema mínimo, para que possa se contrapor a um fornecedor organizado".

Daí a importância do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que estabeleceu direitos e sanções a serem aplicadas em caso de infração, além de definir os princípios para uma Política Nacional das Relações de Consumo e os instrumentos do poder público para executá-la. Outro avanço fundamental trazido pela lei foi a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regulamentado mais tarde pelo Decreto n.° 2.181, de 20 de março de 1997.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O SNDC é integrado pela Secretaria de Direito Econômico (SDE) do Ministério da Justiça, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), pelos demais órgãos federais, estaduais e municipais e pelas entidades civis de defesa do consumidor.

O DPDC é o órgão que coordena a política nacional de proteção e defesa do consumidor. Entre as suas atribuições estão incentivar a criação de órgãos e entidades de defesa do consumidor e desenvolver ações voltadas ao aperfeiçoamento do sistema, à educação para o consumo e à informação e orientação dos consumidores.

O DPDC é responsável, por exemplo, pela elaboração e divulgação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, que também informa se as demandas foram atendidas pelos fornecedores reclamados. A consulta ao cadastro permite que os consumidores possam escolher melhor de quem comprar, além de ser um incentivo para que as empresas aperfeiçoem os produtos e serviços que colocam no mercado.

Outro importante instrumento do SNDC é o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), responsável pela integração de ações e informações de todo o sistema. O Sindec constitui uma base de dados nacional e estadual que disponibiliza informações sistematizadas, possibilitando diagnósticos precisos para a elaboração e a implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e para a padronização do atendimento.

Segundo Gilmar de Assis, "para o reclamante, o principal benefício é a otimização de todas as etapas do atendimento, diminuindo o tempo na resolução de seus conflitos, além da certeza de informações precisas e confiáveis sobre determinado fornecedor, o que pode ser determinante para a realização ou não do negócio".

O Sindec oferece levantamentos com base nos perfis do consumidor e das empresas reclamadas, nas áreas mais problemáticas do mercado, nas infrações mais praticadas e nos tipos de atendimento utilizados e de demandas do consumidor. Tanto essas informações quanto o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas podem ser consultados no portal do consumidor do site do Ministério Público de Minas Gerais (www.mp.mg.gov.br) ou do Ministério da Justiça (portal.mj.gov.br/dpdc).

Enquanto o DPDC atua em nível federal, os Procons são os órgãos governamentais, estaduais ou municipais, que atuam no âmbito de sua jurisdição na proteção e na defesa do consumidor. Além do atendimento de demandas, os Procons têm ainda as funções de orientar e educar para o consumo e de elaborar, coordenar e executar a política local de defesa do consumidor.

Ampliação do sistema

De acordo com dados do DPDC, existem hoje no Brasil 27 Procons Estaduais, um para cada unidade da Federação, mas apenas 606 Procons Municipais em um universo de 5.561 municípios. Em Minas Gerais, existem Procons em 96 das 853 cidades. O promotor de Justiça Gilmar de Assis afirma que o Procon Estadual, responsável pela coordenação do sistema de defesa do consumidor no Estado, tem procurado as prefeituras dos locais onde ainda não há Procon e incentivado a criação desse órgão para que a população possa ser assistida.

Ele explica que, para criar um Procon Municipal, o prefeito deve fazer o projeto de lei e encaminhar para aprovação da Câmara Municipal. Além da lei, é preciso um local para atendimento das pessoas, um coordenador, um advogado para fazer o atendimento jurídico específico e um ou mais funcionários, dependendo do tamanho da cidade, para fazer o atendimento ao público. O Procon Estadual dá todo o suporte para a criação desses órgãos municipais, desde o fornecimento da minuta do projeto de lei até o acompanhamento de todo o processo de implantação por uma assessoria especializada.

Pelo fato de Minas Gerais ter muitos municípios pequenos, cuja demanda não justifique a criação de um Procon Municipal, o órgão estadual vem trabalhando com a possibilidade da implantação de Procons Regionais. "Um modelo possível é o de postos de coleta de reclamações nos municípios vizinhos envolvidos, que seriam encaminhadas para uma central. Outra possibilidade é a de um Procon itinerante, com um cronograma de visitas a cada uma das localidades", conta Gilmar de Assis.

O secretário-executivo do Procon Estadual diz que a ideia é seguir a lógica dos consórcios intermunicipais. "Queremos fazer dentro de uma metodologia, com aprovação de legislação própria em cada um dos municípios, contrato de rateio, protocolos de intenção, para que fique bem definida a participação de cada um, e que esse Procon possa atuar atendendo a todos os munícipes de determinada região."

Educação para o consumo

A ampliação dessa rede de proteção e de defesa do consumidor faz-se ainda mais necessária diante de relações de consumo cada vez mais complexas. A sociedade citada no início desta matéria, que viu a modernização da indústria e o surgimento das grandes cadeias varejistas, não poderia imaginar o que estaria por vir.

De um lado, neste início de século XXI, nunca se consumiu tanto e de formas tão diversificadas. O apelo à compra de uma variedade imensa de produtos e de serviços está por toda parte e conta com instrumentos como o comércio eletrônico, o telemarketing, a facilidade de crédito. De outro lado, a possibilidade de esgotamento dos recursos ambientais, os sinais de alterações climáticas no planeta e a constatação dos efeitos nocivos do consumo de determinados tipos de produtos tem levantado a necessidade de um consumo mais consciente. Nesse cenário, crescem os movimentos de consumidores preocupados não apenas em harmonizar a relação entre quem compra e quem vende, mas também em discutir valores relacionados à cidadania.

O Procon Estadual tem atuado nessa área com projetos como o *Procon Mirim* e o *Curso de Noções Básicas de Direito do Consumidor para Policiais Militares*. "Queremos que cada vez mais se deixe de lado esse modelo de cidadania passiva, no qual a maioria sabe dos seus direitos e dos seus deveres, mas não se mobiliza para mudar o *status quo* apostando que determinados órgãos e determinados agentes o faça por ela. Queremos modificar esse comportamento, queremos que a sociedade também se mobilize, faça parte, seja um ator nesse processo de transformação social", ressalta Gilmar de Assis.

O projeto *Procon Mirim* é fruto de uma parceria com a Secretaria Estadual de Educação e consiste na capacitação de professores para que se tornem multiplicadores desse tipo de educação na sala de aula de escolas da rede pública municipal e estadual. O promotor de Justiça destaca que "através da educação permanente de crianças e adolescentes teremos um país melhor, porque, além de eles exercerem um papel pedagógico em relação aos seus pais, serão os consumidores de amanhã".

O *Curso de Noções Básicas de Direito do Consumidor para Policiais Militares* teve início em abril deste ano em Belo Horizonte, e até o final de agosto, cerca de 500 policiais foram capacitados. "Durante esse período aproveitamos o *MP Itinerante* para levar o curso às cidades sede de batalhão

visitadas pelo projeto. Mas pretendemos continuar o trabalho de forma mais otimizada, com videoaulas para serem exibidas nas unidades da Polícia Militar", afirma Assis.

Em outubro, o Ministério Público e a Polícia Militar assinaram um Termo de Cooperação Técnica que possibilita a atuação articulada das duas instituições na promoção da defesa do consumidor. Ao Ministério Público, por meio do Procon Estadual, coube promover a capacitação de integrantes da corporação militar em relação aos direitos e deveres de consumidores e fornecedores. A Polícia Militar ficou incumbida de, periodicamente, fornecer estatísticas das ocorrências que envolvam relação de consumo.

"A PM é uma instituição presente em todos os municípios do Estado e a primeira a ser procurada pelo cidadão em situações de conflito, inclusive nos conflitos relacionados ao consumo. Por isso, com treinamento adequado, poderá resolver essas demandas com qualidade, além de nos dar, a médio prazo, um diagnóstico de todas essas ocorrências em Minas, o que vai facilitar nosso trabalho de planejamento da política de defesa do consumidor", afirma o secretário-executivo do Procon Estadual.

Avanços e desafios

Nesses 20 anos, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor tem cumprido bem o seu papel. Ao tratar de forma específica e clara sobre os direitos do consumidor, sobre as boas práticas do fornecedor e sobre as sanções a serem aplicadas ao infrator, possibilita a harmonização das relações de consumo e, ao equilibrar as forças entre fornecedores e consumidores, funciona como um instrumento para o exercício da cidadania e para a construção de uma sociedade mais justa.

Além disso, criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fazem parte todos os órgãos governamentais e entidades civis que atuam nesse propósito. Com o sistema, foi possível o desenvolvimento de uma política nacional integrada e a elaboração de registros como o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas e o Sindec.

Em agosto deste ano, a Fundação Getúlio Vargas (FGV) divulgou pesquisa mostrando que, nos últimos seis anos, cerca de 20 milhões de brasileiros ascenderam à classe C. Com o aumento do poder aquisitivo desse grupo, que vem sendo chamado de nova classe média, a classe C tem hoje aproximadamente 100 milhões de pessoas, representando 52% da população.

Esses dados, somados a outras características da sociedade e do mercado contemporâneos, fazem com que os principais desafios estejam na ampliação do sistema – para que mais pessoas tenham acesso ao atendimento dos órgãos de defesa do consumidor – e na educação – para que o consumidor conheça seus direitos e também para que pratique um consumo mais consciente.

Alex Lanza

Gilmar de Assis

O Procon Estadual de Minas Gerais

Instituído em 1982, pelo Decreto Estadual n.° 22.027, o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais estava vinculado à Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral. Em 1989, a Constituição Estadual transferiu as atividades para a Procuradoria-Geral de Justiça. Essa condição é observada apenas em Minas Gerais, no Ceará e no Piauí. Nos outros Estados os Procons estão vinculados ao Poder Executivo.

Para o promotor de Justiça de Defesa do Consumidor em Montes Claros, Felipe Caires, essa vinculação ao Ministério Público é um diferencial positivo na defesa do consumidor. "Acho isso fantástico porque todas as garantias reservadas ao promotor de Justiça, como a independência funcional e a inamovibilidade, são como que emprestadas ao Procon Estadual, uma vez que são promotores de Justiça, e não servidores comissionados, as autoridades administrativas que aqui respondem pelo Procon Estadual. Logo, é muito mais difícil algum grupo político ou econômico poderoso exercer algum tipo de pressão para que o Procon Estadual mineiro não tome as medidas necessárias para defender o consumidor", destaca Caires.

O órgão já celebrou inúmeros Termos de Ajustamento de Conduta, emitiu Notas Técnicas, instaurou processos administrativos e propôs ações coletivas contra centenas de empresas de vários segmentos do mercado: telefonia, TV a cabo, comércio eletrônico, transporte coletivo, operadoras de planos de saúde, escolas, instituições financeiras, distribuidoras de combustíveis, supermercados, produtores de alimentos e bebidas, montadoras de automóveis etc.

Atualmente, integram a Secretaria-Executiva do Procon Estadual de Minas Gerais os promotores de Justiça de Defesa do Consumidor da capital e os do interior, como cooperadores. Mas está tramitando na Assembleia Legislativa projeto de lei que regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, permitindo que os promotores de Justiça do interior passem de colaboradores a titulares com atribuição específica de Procon Estadual.

"Queremos criar uma rede formada por 20 Promotorias de Justiça do Estado, que se reúna periodicamente em Belo Horizonte para discutir políticas de defesa do consumidor. As Notas Técnicas, por exemplo, vigentes em todo o Estado, seriam deliberadas por essa rede. Assim, estaríamos realmente fazendo um Sistema Estadual de Defesa do Consumidor com mais planejamento e mais produção de políticas visando à proteção integral do consumidor", explica o secretário-executivo do Procon Estadual, promotor de Justiça Gilmar de Assis.

Felipe Caires, que atua em Montes Claros, acredita que, com a implantação e a estruturação adequada das Promotorias Regionais de Defesa do Consumidor, o poder administrativo, usado de forma planejada e alinhada com as peculiaridades locais, resolverá a maior parte dos problemas do consumidor mineiro. "Se conseguirmos isso, além de estarmos cumprindo nossas funções, estaremos marcando pontos com a população, estaremos mostrando resultados. E isso é fundamental para justificar os gastos que a sociedade tem para manter nossa Instituição", afirma o promotor de Justiça.

Hoje, por exemplo, as Notas Técnicas – estudos aprofundados de determinados temas que servem como roteiro, facilitando e uniformizando a atuação do sistema – são elaboradas exclusivamente pelos promotores de Justiça de Defesa do Consumidor da capital.

Apesar dessa diferença, em todos os municípios há um promotor de Justiça que pode atender consumidores que se sentirem lesados em seus direitos. Segundo Gilmar de Assis, "a demanda é registrada e o reclamante recebe um protocolo. O promotor de Justiça tem até 30 dias para dar uma decisão. Ele pode atuar como Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor ou como Procon Estadual. No primeiro caso, ele pode instaurar um procedimento preparatório, um Inquérito Civil Público, uma Ação Civil Pública. Se ele entender que a atuação administrativa satisfaz, pode e deve valer-se dela, atuando como Procon Estadual".

Tutela administrativa

> "O **promotor** de **Justiça** pode instaurar **processo** administrativo em face de **ações lesivas** aos interesses do **consumidor**, impor **sanções** de multa, **interdição**, suspensão das **atividade**s e outras **previstas** pelo código. Creio que a **sociedade ganhe** com **isso"**

Enquanto o Ministério Público empresta as garantias reservadas aos seus integrantes ao Procon Estadual, o promotor de Justiça, ao exercer a atribuição de Procon Estadual, ganha o poder de polícia estabelecido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Segundo Gilmar de Assis, essa qualidade, na prática, tem um efeito bastante significativo. Caires explica que a atuação do promotor de Justiça como autoridade administrativa do Procon Estadual permite que, sem necessidade de recorrer ao Poder Judiciário, o próprio promotor tome medidas, até mesmo cautelares, para proteger o consumidor.

"O promotor de Justiça pode instaurar processo administrativo em face de ações lesivas aos interesses do consumidor, impor sanções de multa, interdição, suspensão das atividades e outras previstas pelo código. Creio que a sociedade ganhe com isso", argumenta Gilmar de Assis. Felipe Caires complementa que, dessa forma, "passa a caber ao fornecedor que não se conformar com a medida administrativa tomada pelo promotor de Justiça o ônus de procurar o Judiciário. Inverte-se a situação. Ganha-se em rapidez e em efetividade".

Gilmar de Assis explica que, como autoridade administrativa, o promotor de Justiça pode instaurar uma investigação preliminar para obter mais informações e decidir o que fazer com a demanda ou instaurar diretamente um processo administrativo, no qual é assegurado o contraditório e a ampla defesa. "Se a reclamação for subsistente, ele irá impor uma sanção administrativa prevista pelo Código de Defesa do Consumidor. Se entender que é insubsistente, ele recorre da sua própria decisão à junta recursal, que vai homologar ou não aquela decisão. Dessa forma, a comunidade consumerista tem a garantia de que o promotor de Justiça não arquivará por improcedência uma reclamação procedente."

Assim como na esfera judicial, na administrativa também existe a garantia à ampla defesa e ao contraditório. "Por se tratar de um processo administrativo, a inobservância desses requisitos legais gera nulidade. Por isso, tanto nos Procons Municipais quanto nos Estaduais é assegurado o acesso a uma instância recursal para rever a decisão administrativa dada pela autoridade", ressalta Gilmar de Assis. No Procon Estadual de Minas Gerais, compete à Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rego Santos proferir decisão revisional nos processos administrativos.

Interesse coletivo e difuso

No entanto, é importante salientar que, por fazer parte da estrutura do Ministério Público, o Procon Estadual tem competência para atuar em demandas que envolvam interesse coletivo e difuso, não nas de interesse individual. O direito coletivo é aquele que se refere a um grupo específico de pessoas e o direito difuso, aquele no qual não é possível determinar um beneficiário.

Publicidade enganosa, contratos abusivos, produtos adulterados são exemplos de casos em que cabe a atuação do Procon Estadual, porque atingem uma coletividade. Já a reclamação de um produto com defeito ou de um serviço prestado individualmente de forma inadequada deve ser dirigida aos Procons Municipais.

De acordo com Gilmar de Assis, "o Procon Estadual atua na esfera coletiva e supletivamente na esfera individual que tenha repercussão coletiva como, por exemplo, no caso de uma demanda que, a princípio, pareça atingir somente o reclamante, mas extrapole a esfera individual. Podemos dar como exemplo uma cláusula de adesão abusiva em um contrato. Ela atinge aquele consumidor específico, mas também atinge todos os outros contratantes".

Fundos de proteção e defesa do consumidor

O fornecedor infrator, quando punido com multa, efetua o pagamento da quantia no fundo de defesa do consumidor pertinente ao órgão que aplicou a sanção. Se o órgão sancionador for o DPDC, por exemplo, a multa será depositada no Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDDD). No caso dos Procons, o destino da multa será o respectivo fundo estadual ou municipal, conforme o caso. Nos municípios onde não haja um fundo, os valores oriundos das ações são revertidos ao Procon Estadual e, não havendo o estadual, para o FDDD.

Os recursos financeiros desses fundos são destinados ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor.

A destinação dos valores arrecadados deve ser previamente aprovada pelo conselho gestor, instituído por norma própria em cada fundo. Segundo o secretário-executivo do Procon Estadual, Gilmar de Assis, "na prática, sanciona-se o mau fornecedor para que ele possa se conscientizar e voltar às boas práticas, e os recursos voltam para os consumidores na forma de educação para o consumo, de projetos pedagógicos, de edição de material informativo, de modernização dos órgãos de defesa do consumidor".

Em Minas Gerais, desde 2003, existe o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC). Por meio de decisões de seu conselho gestor, o órgão já custeou diversas ações necessárias ao aprimoramento da defesa do consumidor no Estado. Alguns exemplos dessas ações são a aquisição de sede própria para o Procon Estadual; compra de veículos para realização de fiscalizações em todo o Estado; custeio de cursos de capacitação para agentes fiscais do órgão; custeio de análises laboratoriais para verificação da qualidade de produtos como café, combustíveis automotivos e cal; aquisição de materiais como computadores, mobiliário e livros para o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública de Minas Gerais, para a Delegacia do Consumidor de Belo Horizonte e para diversos Procons Municipais; impressão de material educativo e informativo como a revista *Procon Mirim*: formando consumidores conscientes, elaborada pelo próprio Procon Estadual.

Educação para o consumo

vai além do Código de Defesa do Consumidor

São propostas conhecer os direitos e deveres, conscientizar sobre as formas de consumo aliadas à qualidade de vida e abrir discussões permanentes para novas gerações

Por Giselle Borges

Advogados, estudantes, donas de casa, empresários, profissionais liberais, chefes de família, professores, policiais, servidores públicos e curiosos. Para se ter uma ideia, nos últimos quatro anos, os cursos de Direito do Consumidor promovidos pelo Procon do Ministério Público de Minas Gerais capacitaram mais de 1.500 pessoas, de diferentes ocupações e classes sociais, mas com um objetivo comum: conhecer seus direitos e deveres para saber como reivindicar. Em todo o mundo, são inúmeras as ações dos órgãos de Defesa do Consumidor na promoção da educação para o consumo, afinal grande parte das atividades humanas é caracterizada como atos de consumo.
É fácil perceber isso quando compreendemos que consumir não significa apenas comprar. Acender uma lâmpada, beber um copo de água, dirigir um carro, tudo isso são, também, atos de consumo.

Dudu, personagem do projeto *Procon Mirim*, voltado para crianças e para a capacitação de professores das redes públicas de ensino.

Nesse contexto, a educação para o consumo se torna imprescindível como forma de fazer frente às inúmeras e ininterruptas violações aos direitos do consumidor. De acordo com o assessor jurídico do Procon de Minas Gerais, Ricardo Amorim, apenas a atuação repressora contra essas violações é ineficaz. "Em primeiro lugar, temos um número de lesões muito acima da possibilidade de ação dos órgãos de defesa do consumidor no país inteiro. Outra questão é que o número de reclamações é muito menor que o de lesões. Isso acontece porque o consumidor não sabe que está sendo lesado. O desconhecimento da norma leva à inércia do consumidor. Ele vai reclamar de quê? Às vezes, quando tem alguma noção, ele não sabe por onde começar. São estas as duas das principais falhas: órgãos insuficientes e pouca informação", explica Amorim.

O administrador Jairo Camilo da Silva participou de um dos cursos de Defesa do Consumidor promovido pelo Procon Estadual e dá exemplos das falhas apontadas por Ricardo Amorim. Ele conta que já teve problemas como consumidor. "Já vi propaganda enganosa, oferecendo produto que não corresponde ao que diz". E relata que certa vez, com uma questão relativa à devolução de um produto, ele procurou o Procon, mas não se lembra de qual unidade. "Não fiquei satisfeito com o retorno. Fui lá, fiz a denúncia, ficaram de me comunicar, de mandar e-mail e não o fizeram. Acabei tendo que ir ao pequenas causas para solucionar o problema, quando o Procon poderia resolver." O "pequenas causas" ao qual Jairo Silva se refere é o Juizado Especial das Relações de Consumo, órgão do Poder Judiciário de Minas Gerais. Jairo disse que aprendeu muito com o *Curso de Defesa do Consumidor*. "Eu, com 50 anos de idade, ainda vejo a força que a lei tem, mas é mal do próprio brasileiro, que às vezes não a faz cumprir."

A diretora da Associação de Consumidores de Portugal (Acop) e especialista em educação para o consumo, professora Ângela Frota, vai além. Ela entende que só com educação é possível existir uma democracia plena. De acordo com a especialista, sem a educação, a sociedade fica indefesa, e as pessoas são facilmente manipuláveis. Dessa forma, Ângela Frota defende a educação para o consumo como um direito fundamental a que todo cidadão deve ter acesso desde criança.

A professora comenta que 30% dos gastos de uma família giram em torno das crianças. Por isso, acredita que, se houver mudança na publicidade direcionada a esse público e formação para as crianças, haverá um grande ganho para a sociedade. "Estamos falando do endividamento das famílias e de todo um conjunto de encadeamento de situações que levam ao empobrecimento dramático das pessoas", declara Ângela Frota, que também é cofundadora da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC).

Aprender a fazer escolhas

Essa reflexão é necessária quando se vive em uma época de intensificação do consumo. "Alguns estudiosos dizem que a gente vive na era da informação. Mas, na verdade, vendo por outro ângulo, a gente vive na era do hiperconsumo, do consumo desenfreado, inconsequente, não planejado e, às vezes, inconsciente. Vivemos uma prática de hábitos de consumo nunca vista na história", alerta Ricardo Amorim.

Prosperidade econômica, crescimento populacional e inovação tecnológica são alguns fatores que levam ao aumento do consumo. A entrada de novas pessoas nesse sistema torna necessário entender quais são as consequências dos atos de consumo. Para Amorim, não se trata apenas de preocupações ambientais. "Décadas atrás, uma ideia era empurrar os cidadãos para o mercado de consumo. Não deixar ninguém à margem. Hoje a

gente começa a pensar: qual é o consumo ideal? Até que ponto vamos conseguir perceber realmente os resultados imediatos e futuros dos nossos hábitos de consumo?", indaga.

E completa o raciocínio sugerindo: "Primeiro precisamos pensar nas consequências para nós mesmos e para o nosso meio de convivência. Depois a gente parte para pensar nas outras pessoas, e nas consequências sociais, econômicas e ambientais. É importante pensar em relação ao meio ambiente, mas as pessoas se matam, consomem erradamente, se endividam, se estressam, entram em depressão, comem coisa errada. São hábitos de vida, não apenas uma questão econômica. Precisamos ver o que o mercado oferece e saber se o que escolhemos é realmente o melhor para nós."

Vigilância e cautela

Alex Lanza

Lélio Braga Calhau

Nessa linha de pensamento, o promotor de Justiça em Governador Valadares Lélio Braga Calhau percebe na educação para o consumo um processo contínuo de transformação que busca dar mais responsabilidade ao consumidor, atribuindo a ele uma ação proativa, ao mesmo tempo que garante à sociedade um nível mais adequado e eficiente de seus recursos ambientais, econômicos, entre outros. Lélio Braga reconhece que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi uma grande evolução legislativa, mas segundo ele, os hábitos dos consumidores não acompanharam os novos tempos da cultura de massas.

Para Lélio Calhau o consumidor deve agir com mais vigilância e cautela, pois hoje o mercado possui técnicas de vendas muito sofisticadas e eficientes, capazes de levá-lo a embarcar em negócios que vão prejudicá-lo no futuro, se não agir de forma mais cautelosa. "Nesse ponto, acredito que a educação financeira apresenta uma possibilidade para a melhoria da saúde econômica do consumidor", explica o promotor de Justiça.

Pensamento crítico

A especialista Ângela Frota diz que é fundamental fazer as pessoas pensarem e desenvolverem um senso crítico. "Só assim nós vamos ter a possibilidade de resistir a tantos subterfúgios e tantas coisas que nos aparecem como sendo o eldorado e que, na verdade, causam graves problemas para os consumidores". Ela entende que, para promover esse pensamento crítico, é necessário efetivar a educação para o consumo em todas as fases da vida, pois assim como a sociedade muda todos os dias, as agressões ao direito do consumidor também acontecem diariamente.

Ângela Frota conta que as grandes empresas do mundo global deixam o consumidor completamente desprotegido. "Se houvesse vontade política, daria para incluir nos currículos escolares, de uma maneira transversal, os conceitos que são de uma imensidão extraordinária. Os direitos são muitos", ressalta. Ela acredita que o trabalho deve ser feito envolvendo vá-

Alex Lanza

Ângela Frota

rias disciplinas escolares. Na língua portuguesa, por exemplo. E propõe: "Por que o professor não pega notícias de jornal sobre um tema de uma situação da vida para analisar dentro da sala de aula? Dá para fazer redação, ditado, leitura, corrigir os erros ortográficos. Podemos analisar um determinado contrato, e a matemática é fundamental para isso. Temos os câmbios, os créditos ao consumo, o preço do dinheiro, os juros. Esses cálculos todos podem ser feitos em educação de crianças muito jovens."

Para a estudante do 9º período de Direito Pollyana Luane de Ávila Souza, o *Curso de Direito do Consumidor* do Procon de Minas Gerais forneceu muita informação nova. "Pensei que não valeria a pena, mas fez toda a diferença", declara. Ela destaca a questão da garantia legal. "Eu não sabia que existia a garantia legal. É a garantia que o produto tem durante o tempo de vida útil. Desde o processo de fabricação até o tempo final. Essa é a garantia que a lei confere. Não existe aquela garantia que é de um ou dois anos. Isso é só contratual. A garantia legal é outra", explica Pollyana.

Até que ponto precisamos consumir

Um dos mais básicos direitos do consumidor é justamente conhecer e entender o código de defesa. Mas é também entender que todo cidadão é uma parte do mercado de consumo. Assim é possível influenciar as atitudes dos fornecedores. "Não fomos preparados para refletir sobre atos de consumo, apenas para consumir. Se não temos dinheiro, fazemos dívidas. Até que ponto o consumo nos insere em um contexto social? A gente consegue, inevitavelmente, medir o grupo social de alguém de acordo com suas posses. O sucesso de uma pessoa é medido pelos seus bens. Ninguém pergunta à pessoa que está sem casa ou sem carro se ela está mais digna ou mais feliz. Ter ou não bens é sinal de sucesso ou fracasso. Fomos educados dessa maneira. Há como fugir? Talvez agora não, mas há como começar a refletir e abrir um leque de discussões permanentes para novas gerações. A educação para o consumo vai além do CDC", diz o assessor jurídico Ricardo Amorim.

Perfil dos consumidores brasileiros

O assessor jurídico do Procon Estadual, Ricardo Amorim, trabalha com Direito do Consumidor há 14 anos e diz que não é difícil fazer educação para consumo, porque pressupõe falar sobre o dia a dia, de situações que todos vivem, de problemas que muitos sofrem. Junte-se a isso uma linguagem de fácil compreensão, legalmente adequada, e o curso é bem recebido por todos. Ele observa que, quanto mais o cidadão recebe informações, mais ele percebe as situações em que está sendo lesado. Entretanto, há atitudes que o consumidor também precisa aprender a tomar. Amorim sugere dois perfis para os consumidores no Brasil.

Segundo ele, há o consumidor extremamente mal-educado para a prática de atos de consumo, que é a maioria. E há o consumidor educado. Este último quer praticar cidadania ativa, e o outro, o que optou pela cidadania passiva, fica sentado esperando, balbuciando, cobrando o que o Estado deveria fazer. "Há consumidor que até hoje tem vergonha de pedir nota fiscal. Mas há aquele que aplica a cidadania, se organiza e faz a sociedade se organizar." Ele ilustra seu raciocínio apresentando uma situação hipotética em que um produto não é entregue na data prevista. No exemplo, analisa como um e outro tipo de consumidor se comportam: "Chega à loja X o consumidor mal-educado e fala: 'Quando comprei essa TV vocês prometeram que ela seria entregue imediatamente.' Já o consumidor educado vai dizer: 'Como vocês descumpriram a oferta, uma vez que não entregaram o produto na data combinada, infringiram o artigo 35 do CDC. Quero, portanto, o cancelamento da compra e a devolução da quantia que paguei.' E aí, qual consumidor terá mais chance de sair bem dessa conversa?"

O assessor do Procon Estadual acredita que a maioria dos consumidores tem atitude de cidadania passiva e, não raras vezes, até critica aquele que luta pelo seu direito. "Por que essa fila está parada? Ah, porque alguém pediu a nota fiscal. Nossa, que chatura!", cita como exemplo. Amorim acredita que o brasileiro está treinado e acostumado a que um outro tome providências em relação aos seus problemas. E, por conta dessa ausência de educação adequada, às vezes, considera chato quem reclama, quem defende os próprios direitos.

O Procon Estadual, segundo Amorim, enxerga a educação para o consumo dentro de um contexto de cidadania, de formação, "mas é um longo caminho a percorrer para que as pessoas captem as informações e se aprimorem", revela.

Por que é difícil ser um consumidor educado e buscar a garantia de direitos? Resposta de Amorim: o consumidor se justifica afirmando que vai demorar e que não vale a pena. "Vale reclamar em relação a um produto ou serviço de baixo valor? O consumidor vai perder tempo, é um transtorno. Vai ter gastos com transporte. Tudo pode não valer a pena", exemplifica. Entretanto, ele avalia que o segmento empresarial nada mais é que um reflexo do seu consumidor. "Se o consumidor não exige e não reclama pela qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços, alguns fornecedores vão oferecer bens sem esses predicados. O empresário já fez a conta e sabe que, para cada dez que reclamam, outros tantos consumidores de seus produtos ou serviços não vão reclamar. E, se dez deles desejam reclamar, provavelmente oito vão para o caminho errado, pois não dispõem de informações adequadas, não têm um eficaz órgão de defesa na sua localidade, entre outras situações. No final, apenas dois irão chegar à solução efetiva do problema. Aí vale a pena para a empresa. Se o consumidor vai pelo caminho errado, os fornecedores de produtos e serviços também vão. E eles não vão obedecer à legislação tutelar do consumo se o consumidor não for consciente e exigente", comenta.

Rede de ações consumeristas

A defesa do consumidor se faz de forma sistêmica, sendo um equívoco pensar que os únicos agentes são os Procons. Existe um sistema de órgãos, cada um com a sua conduta específica, mas em interação. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é a junção de todos os órgãos que, de alguma forma, trabalham nessa defesa. Mas o sucesso desse sistema não existe sem a educação para o consumo.

Despertar a sociedade para uma discussão sobre os padrões e as consequências do consumo não é nem deve ser tarefa exclusiva dos órgãos de defesa do consumidor. Isso é também papel da mídia, de órgãos públicos e entidades civis, das escolas e das famílias. O Procon de Minas Gerais vem fomentado essa discussão. "Nós sempre iniciamos os cursos de Direito do Consumidor com essa reflexão: Você pode fazer a opção de trabalhar ou não em determinado local, de ter essa ou aquela formação acadêmica, de seguir uma ou outra religião, mas ninguém consegue optar por não ser consumidor", conta Ricardo Amorim.

Direito ferido dia a dia

Na sociedade atual, é praticamente impossível deixar de ser consumidor, mas é possível aprender a consumir adequadamente, de maneira menos intensa para o bolso e para o meio social e ambiental. Assim, o *Curso de Direito do Consumidor* promovido pelo Procon de Minas Gerais, que já está na sua 19ª edição, mostra ao consumidor que esse direito é ferido dia a dia. Seja com uma publicidade enganosa, seja em termos de garantias e em outros tantos aspectos.

O curso é gratuito e aberto a qualquer pessoa interessada. Em 13 horas de curso, são oferecidas palestras que abordam, em linguagem acessível a todos e com exemplos práticos e atuais, os pontos principais do Código de Defesa do Consumidor.

Alex Lanza

Ricardo Amorim

Opiniões dos participantes

Fábio Augusto Braga de Carvalho, estudante de Direito, elogiou o curso do Procon, cujas palestras, segundo ele, foram feitas com clareza, paciência e atenção. "Sempre que envolve o CDC abrange informações novas, decisões inovadoras. Nós, estudantes de Direito, buscamos isso não só pelo certificado, mas por inovação da doutrina, decisões, casos novos que estão ocorrendo", afirmou.

A servidora pública, analista do Ministério Público e bacharel em Direito Maria de Paula Alves disse que foi bom para reciclagem. "Nesse particular, um ponto importante que está em pauta é a questão do comércio virtual. De modo geral foi um conteúdo muito bem explorado por palestrantes bem preparados". Ela avaliou, entretanto, que a divulgação deveria ser ampliada, com cartazes em locais de maior acesso da população.

A advogada Marilda de Fátima Costa, por sua vez, disse que seu conhecimento sobre a matéria era apenas superficial. Por isso, considerou as informações importantes e proveitosas. "O curso é abrangente, dirigido a todos, com o claro objetivo de dar conhecimento não só aos profissionais, mas também aos cidadãos", revela. Ela acredita que a defesa do consumidor melhorou muito com maior conscientização do consumidor. Entretanto, afirma: "O Direito do Consumidor só vai funcionar se o consumidor estiver a par de seus direitos e os exigir. O consumidor que fica em casa, não reclama, não procura, não tem jeito de exercitar o seu direito."

Troca de experiência entre Procons municipais

Há também os cursos de capacitação para os Procons Municipais, em que há grande troca de experiência entre os servidores que atuam nos órgãos municipais de defesa do consumidor. Esses eventos, que acontecem desde a década de 90, são essenciais para o aprimoramento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, constituindo-se em momento propício não somente para o aprendizado e troca de experiências de atuação, mas também para a articulação de ações em todo Estado. Além disso, o Procon Estadual incentivou e auxiliou a criação do Fórum dos Procons Mineiros, associação informal dos Procons Municipais, que, em razão de sua atuação planejada, já é reconhecida nacionalmente como um importante ator na defesa do consumidor.

Uma ação voltada para policiais militares teve início em 2010. Como a Polícia Militar é um órgão muitas vezes acionado para resolver conflitos entre fornecedores e consumidores, o Procon Estadual passou a dedicar um curso de capacitação especialmente para esse público. Até o final deste ano, serão destinados à PM 21 cursos em que aproximadamente 600 policiais serão capacitados. "Esses policiais, além de melhor atuarem em demandas que envolvam relação de consumo, poderão ser multiplicadores dentro da corporação militar", explica Ricardo Amorim. Ele acrescenta ainda: "Não é nossa pretensão que ela faça o papel de Procon local, mas que, se acionada, saiba orientar sobre como o consumidor deve proceder ou que órgão deve procurar."

No curso para os policiais, fala-se muito sobre as competências de cada órgão para que a Polícia possa fazer o encaminhamento.

Procon Mirim

Não há como negar que o carro-chefe do trabalho de educação para o consumo do Procon Estadual é o projeto *Procon Mirim*. Voltado para crianças, uma das vertentes do projeto é a capacitação de professores das redes públicas de ensino a fim de que eles trabalhem a educação para o consumo com crianças. Estima-se que o trabalho tenha atingido mais de 170 mil alunos em todo o Estado. O projeto *Procon Mirim* tem em mira a educação para o consumidor direcionada às crianças de 7 a 12 anos. Sua execução se faz de duas formas muito simples: treinamento de educadores sobre os direitos básicos dos consumidores e distribuição, a esses educadores, de materiais que auxiliem na transmissão desse conhecimento para os estudantes. O material principal é a revista em quadrinhos *Procon Mirim:* formando consumidores conscientes. 1.286 educadores já foram capacitados, tanto na região metropolitana de Belo Horizonte como no interior.

Procon Estadual dissemina a educação

Minas Gerais é vanguarda na defesa do consumidor, principalmente na esfera administrativa, com as atuações do Procon Estadual. São inúmeras as atividades desenvolvidas com o objetivo de ampliar o conhecimento da população e para combater as violações ao CDC. Em Uberaba, no Triângulo Mineiro, por exemplo, foi implantado o projeto *Procon Mirim*. De acordo com o promotor de Justiça Carlos Valera, foram capacitados mais de 70 professores, das redes públicas e privadas, que vão repercutir os ensinamentos aos pais e alunos nas escolas, visando, especialmente, formar consumidores conscientes.

O projeto *Procon Mirim*, do Procon Estadual, segundo Valera, veio para dar efetividade à política nacional de educação para o consumo no país, "esclarecendo direitos e deveres inerentes tanto a consumidores como a fornecedores, o que possibilita o fortalecimento das garantias jurídicas nas relações mercadológicas". Na visão dele, a educação para o consumo é a ponte entre a ideia e sua materialização.

Também foi feito um trabalho envolvendo açougues e supermercados com relação à manipulação de alimentos. Como resultado houve a criação do Serviço de Inspeção Municipal (SIM). "O SIM foi equi-

Alex Lanza

Material distribuído pelo projeto *Procon Mirim*

Divulgação

Técnicos do Procon Estadual ministraram o curso do projeto *Procon Mirim* para professores da rede pública de Itanhomi

pado com recursos do Fundo Estadual da ordem de R$ 100 mil, trazendo grande ganho para o consumidor, uma vez que os produtos ofertados tiveram grande melhora na qualidade sanitária e de informações dos rótulos", afirma Valera. Há uma constante parceria com as Vigilâncias Sanitárias Estadual e Municipal para fiscalizações conjuntas e setorizadas. Em ação recente, resultado dessa parceria, todas as academias de ginástica de Uberaba foram fiscalizadas.

O promotor de Justiça Carlos Valera considera que as ações de educação para o consumo têm gerado resultados significativos no Município de Uberaba. As fiscalizações, realizadas em diversos ramos do mercado local, revelaram números expressivos, quais sejam: 35 açougues, 26 supermercados, 26 academias, dez eventos artísticos e nove postos de Combustíveis. "Após as atividades fiscalizatórias, vê-se que praticamente todos os fornecedores compreendem a necessidade do respeito à legislação consumerista, assumindo Compromissos de Ajustamento de Conduta e realizando as devidas regularizações", observa.

Outro parceiro do Procon Estadual é o Procon Municipal de Uberaba, que tem trabalhado na fiscalização do benefício da "meia-entrada". E, para atuar junto aos fornecedores, são frequentes as reuniões com a Associação Comercial e Industrial e com a Associação de Supermercados para orientações sobre as normas do CDC. "O conjunto dessas ações redundou em significativa redução nas reclamações feitas ao Procon Estadual", conclui Carlos Valera.

A região do Vale do Rio Doce também tem sido palco de ações voltadas para a educação para o consumo. De acordo com o promotor de Justiça Lélio Braga Calhau, foram promovidos dois eventos, um em Governador Valadares e outro em Capitão Andrade, na Comarca de Itanhomi, cada um deles com cem participantes. Foi uma oportunidade para passar informações sobre como agir com mais eficiência na administração dos próprios recursos financeiros.

Segundo Lélio Calhau, o consumidor não atenta, na maioria dos casos, que a compra de um bem como um automóvel gera despesas muito maiores que somente a prestação. "São despesas ocultas, como IPVA, combustível, multas, oficina. Ele começa uma dívida que em pouco tempo aumentará e inviabilizará sua situação financeira, causando um grande incômodo para si e para toda a sua família", explica Lélio Braga. Ele ressalta que a intenção é criar módulos com mais cursos em 2011 e formar multiplicadores que possam disseminar essas ideias entre os consumidores.

Exemplos como os de Uberaba e Governador Valadares existem em todo o Estado graças à atuação constante dos promotores de Justiça.

Política de valorização da pessoa

"A Constituição da República, em seu art. 3º, insere a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos para a relação entre Estado e sociedade. Com efeito, a relação de consumo se põe como um dos pilares sociais, e a educação um dos meios mais eficientes para desenvolver a igualdade num contexto globalizado cada vez mais complexo." A opinião é do promotor de Justiça Carlos Alberto Valera.

E ele vai além: "Múltiplos aspectos da sociedade são influenciáveis pela relação de consumo, uma vez que esta é base do capitalismo, e sua aplicação descompensada pelos detentores do capital é capaz de gerar os mais diversos problemas sociais, como a pobreza, o desemprego e a violência", afirma. O promotor de Justiça complementa que o Direito do Consumidor surge para regular as relações de consumo e mantê-las em um estado de harmonia, com o fim de impedir que os consumidores sofram abusos por parte dos fornecedores.

Alex Lanza

Carlos Alberto Valera

Cidadania

Valera acredita que assim a relação de consumo se expande por todas as áreas da cidadania, e a educação para o consumo é ferramenta para mudar concepções e implementar políticas para esse tipo de relação, favorecendo a instalação de atuais paradigmas econômicos e culturais.

Ele cita como exemplo a educação para o consumo voltada para a preservação do meio ambiente. “A cada dia a sociedade se mobiliza mais para uma política de consumo pensado, efetuado com vista à reciclagem e reutilização de produtos, implementando referências para o consumo sustentável, o que demonstra a estreita ligação entre o conceito de preservação ambiental e a relação de consumo”, defende. Ele acredita que a expressão desse movimento ainda precisa alcançar mais apoio do próprio Estado, todavia já se apresenta forte.

Conhecimento

Carlos Valera afirma ainda que o conhecimento dos direitos estabelecidos pelo CDC tem papel fundamental na educação para o consumo, e seu desconhecimento por parte da população o torna ineficaz, pois apesar dos trabalhos de fiscalização oferecidos pelos Procons e outros órgãos, é na efetiva participação dos consumidores que o código atinge seu objetivo natural, qual seja, a defesa do consumidor.

Concórdia nas relações de consumo

Quanto ao advento do CDC, Valera considera que foi uma grande conquista para a sociedade, “entretanto, apenas o seu texto não é capaz de atingir a sua solidez. O CDC estabeleceu poderes para implementação de órgãos e institutos, visando manter a concórdia nas relações de consumo e, em sua primazia, reconheceu a vulnerabilidade do consumidor; açambarcou os fundamentos para ações em defesa dos consumidores e as penalidades para os fornecedores infringentes”, destaca.

O promotor de Justiça em Uberaba diz ainda que é certo que, por se tratar de lei de caráter público, o Estado obriga-se a agir em face dos abusos e violações aos comandos legais, atuando de forma preventiva, mediante orientações e fiscalizações, e repressiva, por meio de seus órgãos de execução, não obstante as garantias resguardadas pelo CDC somente terão eficácia se perquiridas por aqueles a quem a norma atribui a faculdade do exercício da cidadania.

Carlos Valera lembra que a educação para o consumo consiste, ainda, em oferecer um serviço público de qualidade às demandas dos consumidores, com instrumentos eficazes e uma rápida resolução de conflitos. “Consequentemente, cria-se uma política de valorização da pessoa, observando as diferenças regionais e socioeconômicas de cada cidadão, para prestar as informações da maneira que melhor se adapte ao seu pleito”, afirma.

Entrevista

É preciso um olhar crítico

Marcos Tofani mostra diferença entre publicidade enganosa e abusiva e a atuação do MP para conter as infrações

Por Flávio Pena

Alex Lanza

Uma boa publicidade pode instigar a curiosidade das pessoas e ainda alavancar a venda dos mais variados tipos de produtos. Até aí tudo bem. O problema surge, entretanto, quando a qualidade anunciada, o conceito passado ou as características divulgadas não correspondem à realidade. Aquilo que até então era bonitinho de se ver ou de se ouvir perde a graça. Principalmente quando há prejuízos financeiros ou à saúde das pessoas. Imagine alimentos sendo anunciados como remédios ou como se possuíssem propriedades terapêuticas ou curativas. Isso não é apenas uma hipótese. O mercado publicitário brasileiro já criou esse tipo de coisa, contrariando os preceitos do Código de Defesa do Consumidor. Mas, quando isso ocorre, o Procon Estadual, órgão do Ministério Público de Minas Gerais, começa a agir para responsabilizar os infratores e auxiliar os consumidores lesados. O promotor de Justiça Marcos Tofani Baer Bahia atua diretamente nas questões relacionadas à publicidade enganosa ou abusiva. Em entrevista à revista *Rede*, ele contou um pouco da sua forma de agir contra esse tipo de prática.

Como é o trabalho da sua equipe para mapear as publicidades enganosas ou abusivas?

Acompanhamos semanalmente as publicidades veiculadas nas mídias eletrônica, impressa e digital, principalmente as que são veiculadas em televisão, devido ao seu grande alcance. Como promotor de Justiça ou consumidor, ficamos sempre atentos e com olhar crítico assistindo às publicidades. Os consumidores também trazem ao conhecimento da Instituição uma série de publicidades, dirigindo suas reclamações ao Ministério Público quase que diariamente.

Atualmente qual é a maior preocupação dos órgãos de proteção do consumidor?

A maior preocupação é com a publicidade dirigida às crianças. Neste ano, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) editou a Resolução RDC n.º 24, recomendando aos fabricantes de alimentos industrializados com alto teor de gordura, açúcar e sal que informem, nas ofertas publicitárias e nos rótulos dos produtos, que o consumo em excesso desses alimentos pode fazer mal à saúde. Estamos tratando, obviamente, de refrigerantes, chocolates e biscoitos, muito consumidos por crianças. A edição dessa resolução trouxe um embate muito grande entre os órgãos de defesa do consumidor e o segmento industrial alimentício, que conta com o interesse econômico das diversas mídias para afastar a incidência da norma. A resolução está suspensa provisoriamente por decisão da Justiça, enquanto se discute a sua legalidade.

Como a legislação aborda a questão da publicidade enganosa ou abusiva?

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), no artigo 37, parágrafos 1º e 2º, distingue os dois tipos de publicidade. A enganosa, por exemplo, é aquela capaz de induzir o consumidor ao erro, seja por ação ou omissão. Abusiva, por sua vez, é a publicidade que explora a superstição, o medo do consumidor ou se aproveita da deficiência de julgamento da criança. Tais publicidades são antiéticas, não educam e ainda contribuem para destruir valores socialmente relevantes.

O senhor poderia citar algum caso de publicidade abusiva?

Um dos muitos casos emblemáticos foi o de um fabricante de automóveis que mostrava o veículo destruindo a natureza, tentando conotar aventura e adequação do veículo a terrenos não convencionais. Atuamos contra o fabricante, exigindo a suspensão da publicidade e o pagamento de multa pelo dano difuso. Isso porque não é aceitável a veiculação de uma publicidade que transmita a ideia de valores ambientalmente incorretos. Outro caso interessante foi o de um fabricante de cerveja. Na campanha veiculada, jovens com aparência de 18 anos bebiam em um acampamento. A ideia transmitida estava relacionada à virilidade e ao bom êxito social deles com as meninas, através do consumo de cerveja. Sabemos que o consumo de álcool pode até estar associado a momentos de descontração, mas o perigo à saúde é muito maior quando consumido em excesso, ainda mais quando se pretende criar padrões de comportamento em jovens em quem o hábito de beber funciona como uma afirmação da identidade masculina. Pesquisas mundiais afirmam que o alcoolismo começa com a cerveja. Infelizmente a cerveja está fora das restrições de horário e conteúdo de veiculação, impostas pela Lei n.º 9.294 às demais bebidas alcoólicas. Mas sabemos que o problema não é o baixo teor alcoólico, mas o quanto se ingere proporcionalmente. E nesse aspecto a cerveja ganha em publicidade das demais bebidas. Retiramos a publicidade do ar e sancionamos o fabricante em multa pelo dano difuso, através de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Quais medidas punitivas o Procon Estadual pode tomar contra uma empresa que promove a publicidade enganosa ou abusiva?

Nossa primeira medida é chamar o fornecedor e suspender a veiculação. Se o produto puder causar mal à saúde, suspendemos cautelarmente a sua comercialização, através de um processo administrativo, antes mesmo de ouvir o fornecedor. Como não temos um controle prévio da publicidade, só tomamos ciência após a sua veiculação. Então o ressarcimento do dano difuso é essencialmente punitivo e se dá mediante a imposição de multa. Daí a importância da eficácia e agilidade da atuação administrativa do Procon, já que o Judiciário é lento para retirar uma publicidade do ar, e mais ainda para julgar o mérito.

O senhor poderia citar algum exemplo?

Um exemplo recente foi o caso do Cogumelo do Sol, que, apesar de ser um alimento, estava sendo vendido como um produto de cura e tratamento de doenças. Os consumidores doentes poderiam ter seu quadro clínico piorado ao consumirem um alimento em vez de procurar tratamento médico. A legislação sanitária diz que somente produtos registrados como medicamentos podem alegar propriedades de cura ou tratamento. Suspendemos o produto cautelarmente e multamos a empresa pelo dano difuso. A empresa perdeu o mandado de segurança que impetrou. E a sociedade já tem a seu favor uma decisão administrativa.

Quais sanções o Procon Estadual pode imprimir a empresas infratoras?

O Procon Estadual trabalha basicamente com a sanção de multa em caso de publicidade enganosa ou abusiva. Mas, antes de aplicá-la, é instaurado um processo administrativo para apurar se houve a infração. Em caso positivo, a empresa é multada em valores que variam de R$ 500 a R$ 3 milhões. A aplicação dessa sanção varia de acordo com a capacidade econômica da empresa, vantagem auferida e gravidade da infração. Outra sanção é a suspensão do fornecimento do produto enquanto perdurar a publicidade questionada.

Como o cidadão pode agir quando perceber que uma empresa está praticando publicidade enganosa ou abusiva?

Pode ir ao Ministério Público para fazer a reclamação ou encaminhar sua demanda por e-mail ou telefone no Setor de Reclamações e Consultas do Procon Estadual. Se possível, o consumidor deve tirar fotos ou tentar registrar de alguma forma a publicidade irregular. Não que isso seja indispensável, a ideia é agilizar a colheita de provas.

Como é o caso da responsabilidade solidária?

Todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo são responsáveis solidariamente pelo ressarcimento do dano. Assim, tanto o fabricante quanto a agência de publicidade respondem solidariamente por danos ao consumidor. Hoje em dia se fala muito também sobre a responsabilidade das celebridades que emprestam sua imagem a algum produto. Por muitos anos tivemos a imagem do Pelé associada a um medicamento. A Anvisa vem proibindo esse tipo de publicidade, pois o consumidor pode confiar na indicação feita por essas celebridades em vez de procurar um médico. Em Portugal, por exemplo, não é permitido nenhum tipo de publicidade de medicamentos. Já na Suécia, é proibida qualquer publicidade dirigida a crianças.

O senhor poderia citar algum caso emblemático em que o MP atuou?

Uma grande empresa de fast food promoveu uma campanha publicitária voltada para crianças. Era uma espécie de história em quadrinhos contada em capítulos na caixinha que armazenava o alimento. Cada semana era lançada uma nova caixa com a continuação da história. Quando se juntavam todas elas, era possível entender a mensagem publicitária. Um dos personagens era um monstro verde de outro planeta que tinha aparência de uma verdura. Ele falava sobre uma sopa verde que as crianças seriam obrigadas a tomar, proibindo-as de comer o produto vendido. No final um super-herói vencia o monstro. A mensagem subliminar é de que as crianças associavam, no plano do inconsciente, o monstro verde à sopa ou verdura feita em casa, para rejeitá-la em benefício do produto comercializado. Uma história aparentemente inocente, num contexto lúdico, mas que possuía uma carga subliminar inaceitável para o universo infantil. Fizemos um TAC e retiramos a publicidade do produto em âmbito nacional. Os pais devem ficar atentos e denunciar.

Marcos Tofani Baer Bahia ingressou na carreira do Ministério Público em 1993, passando pelas Comarcas de Salinas, Pirapora, Araxá, Minas Novas, Leopoldina e Muriaé.

Promotor de Justiça de defesa do consumidor em Belo Horizonte desde 2000, ele atualmente exerce suas atividades nas áreas de alimentos e de publicidade. Em 2004 foi secretário-executivo do Procon Estadual de Minas Gerais.

Tofani é especialista em Ética e Pensamento Jurídico e em Inteligência de Estado e Inteligência em Segurança Pública. Além disso, é professor de Direito do Consumidor e vice-presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON).

Direitos sociais

como saúde e educação têm destaque na atuação do Ministério Público

Por Neuza Cunha

O promotor de Justiça, na defesa dos interesses do consumidor, tem como atribuições resguardar o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteger seus interesses econômicos para melhoria da sua qualidade de vida e harmonizar as relações de consumo, sempre com vistas aos seus direitos básicos, dispostos no Código de Defesa do Consumidor.

Excepcionalmente em Minas Gerais, o Programa de Defesa do Consumidor (Procon Estadual) é um órgão pertencente ao Ministério Público, porque a Constituição de nosso Estado assim determina.

É importante ressaltar que a função do Procon Estadual é a defesa dos interesses coletivos dos consumidores, não dos interesses individuais. O Procon Estadual atua na fiscalização de combustível adulterado e em casos de violação aos direitos dos consumidores praticados por operadoras de planos de saúde, universidades, bancos, postos de gasolina, supermercados, serviços de telefonia, água, energia elétrica, transporte coletivo, internet, entre tantos outros serviços – que atingem a coletividade dos usuários e não apenas um deles.

Educação

A nossa Constituição, considerada Cidadã, deixa claro como garantias, entre os inúmeros direitos sociais, a educação e a saúde. E o Ministério Público, como legítimo defensor dos direitos dos cidadãos, atua para assegurar esses direitos constitucionais. No Procon Estadual e em outras Promotorias de Justiça especializadas, há vários casos nessas duas áreas de atuação.

Em Uberlândia, por exemplo, a Justiça acatou uma Ação Civil Pública (ACP) proposta pelo Ministério Público Estadual (MPE) e condenou o Estado de Minas Gerais a pagar indenização no valor de R$ 50 mil, por danos morais coletivos, em face da má fiscalização dos serviços prestados por escolas particulares de ensino médio naquela cidade.

A ação, proposta pelo promotor de Justiça Fernando Rodrigues Martins, teve como causa o fato de determinados estudantes universitários terem sido surpreendidos com a notícia de que não poderiam colar grau. E o motivo para isso era a irregularidade dos estabelecimentos de ensino médio, não fiscalizados pela Secretaria de Estado da Educação.

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) reconheceu a falta do serviço do Estado e o condenou a pagar indenização por danos morais coletivos. Para o promotor de Justiça Fernando Martins, "muito embora essa ação não tenha por objetivo a indenização dos estudantes lesados, serve de lenitivo à má atuação do Estado na área de educação, adequando como mote pedagógico, a fim de que os poderes públicos exerçam seu dever de fiscalização com maior assiduidade e responsabilidade".

A Promotoria de Justiça de Uberlândia, segundo Fernando Martins, apurou a existência de diversos certificados de conclusão irregulares expedidos pelos colégios Inconfidência, Projeção, La Salle, Messias Pedreiro e Centro Poli Educacional de Uberlândia. Por isso, muitos estudantes tiveram problemas no certificado de conclusão de curso, e isso os impediu de avançar na vida acadêmica. "Tudo isso ocorreu por inércia do Estado em exercer sua função fiscalizadora para impedir o ocorrido, gerando, assim, danos morais coletivos. De acordo com a Constituição, a exploração do ensino pela iniciativa privada deve ser fiscalizada pelo Estado", sustenta o promotor de Justiça Fernando Martins.

Pagamento por disciplina

Outro feito, em outubro de 2007, a pedido da Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão de Uberlândia, a Justiça local condenou a Associação Salgado de Oliveira de Educação e Cultura (Assoec), mantenedora do Centro Universitário do Triângulo (Unitri) a não inserir qualquer cláusula que obrigue o pagamento de período cheio do semestre nos contratos celebrados com seus alunos. Fernando Martins ressalta que, além disso, anulou qualquer cláusula contratual que disponha nesse sentido. "Em substituição, deveria utilizar, como critério na cobrança da mensalidade, o número exato de matérias nas quais o aluno se matriculou, sob pena de multa de R$ 50 mil para cada descumprimento", afirma.

A Assoec também não poderia cobrar a mais pela disciplina individualmente matriculada. O valor teria de ser o mesmo da disciplina quando matriculada no módulo cheio, sem qualquer diferenciação, sob pena de multa de R$ 50 mil para cada descumprimento dessa determinação. A decisão judicial anulou a cláusula contratual que dispõe nesse sentido. "A autonomia institucional encontra limites na própria Constituição Federal. Portanto, a cobrança total da mensalidade feita pela escola aos alunos que não cursavam todas as matérias do período letivo, com base em contrato, era irregular, o que levava à nulidade da cláusula", defende o promotor de Justiça.

Fernando Martins conta que a associação teria ainda de restituir, em dobro, as diferenças pagas por todos os consumidores, devidamente corrigidas e acrescidas de juros de 12% ao ano.

Liminar

Anteriormente, em julho de 2006, a 15ª Câmara Cível do TJMG, em decisão unânime, manteve liminar concedida ao MPE pelo juízo de Uberlândia determinando que a Assoec não incluísse em seus contratos cláusulas que obrigassem o pagamento do período cheio semestral, utilizando, em substituição, o critério da proporcionalidade do valor da mensalidade cobrada de acordo com o número exato de matérias cursadas pelo aluno, sob pena de multa de R$ 50 mil por descumprimento.

Atenção aos atendimentos dos **cidadãos**

Pioneiro em obter compensação por danos morais coletivos nas ações de defesa do consumidor, o promotor de Justiça Fernando Martins, juntamente com a Promotoria de Defesa da Saúde em Uberlândia, obteve decisão da Justiça que condenou 16 laboratórios de exames de análises clínicas e de diagnóstico por imagens ao pagamento de R$ 100 mil. A ACP proposta pelo MPE revela que consumidores tiveram de desembolsar dinheiro, além da mensalidade paga às operadoras de saúde, para ter acesso aos exames.

Os 16 laboratórios vinham cobrando taxas e diferenças de usuários de planos de saúde, conforme tabela imposta unilateralmente, sem a aprovação e negociação com as operadoras de saúde. O juízo da Quarta Vara Cível da comarca julgou parcialmente procedente o pedido e condenou cada um dos laboratórios a pagar a importância de R$ 100 mil por dano moral coletivo. “Um ano antes, o TJMG já havia condenado os responsáveis pelos laboratórios por crime contra a ordem econômica quanto ao mesmo fato”, diz o promotor de Justiça Fernando Martins.

A ação, assinada pelos promotores de Justiça Fernando Rodrigues Martins e Lúcio Flávio Faria e Silva, indicou os consumidores prejudicados (na maioria das vezes pessoas idosas e portadores de câncer) que tiveram de desembolsar numerário, além da mensalidade paga às operadoras de saúde, para conseguir acesso aos exames. A ação, lembram os promotores de Justiça, considerou que a imposição da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) pelos laboratórios, sem a devida negociação com as operadoras, e a seguida cobrança da diferença feita aos usuários atentavam contra a função social do contrato, pelos efeitos negativos endereçados aos consumidores.

Os promotores de Justiça relatam que os laboratórios agiram de forma coordenada, porque, naquela oportunidade, dominavam o mercado relevante de prestação de serviços médicos. Dessa forma, impediam a concorrência, já que agiam homogeneamente no mercado e, por fim, abusavam da posição dominante.

O juiz Walner Barbosa Milward de Azevedo, ao acatar o pedido do MPE e condenar os laboratórios, afirmou que a saúde é um direito de todos, conforme preceito constitucional. Mas, a despeito de ser esta uma obrigação que cabe ao Estado, a iniciativa privada também está autorizada a prestá-la. A decisão judicial salienta também que a atitude dos laboratórios expôs os consumidores a situações vexatórias, uma vez que, possuindo um plano de saúde, ao procurar atendimento médico, acreditavam não precisar arcar com nenhuma despesa além daquela paga ao respectivo plano.

Crime contra ordem econômica

Anteriormente, conforme citou o promotor de Justiça Fernando Martins, outra ação foi proposta com sucesso contra proprietários de clínicas e laboratórios que impunham o tabelamento de preços dos serviços inviabilizando a liberdade de escolha e a concorrência. O TJMG condenou 20 médicos de Uberlândia "por crimes contra a ordem econômica e relações de consumo e por elevação sem justa causa de preços de serviços, valendo-se de posição dominante".

O promotor de Justiça afirma que, em substituição às penas de dois anos de reclusão e de um ano de detenção, fixadas pela 4ª Câmara Criminal do TJMG, os médicos tiveram que prestar serviços à comunidade e pagar dez salários mínimos a instituições sociais.

Histórico

Com base em reclamações registradas no MPE em 2004, o promotor Fernando Rodrigues Martins, de Defesa do Consumidor, propôs ação contra os médicos após instauração de procedimento administrativo por meio do qual apurou que "os requeridos, valendo-se dos laboratórios dos quais são sócios-proprietários, impunham aos consumidores o tabelamento de preços dos serviços oferecidos, inviabilizando a liberdade de escolha e a concorrência, princípios reguladores da ordem econômica". Além disso, cobravam à parte dos consumidores a diferença entre o valor coberto pelos planos de saúde e a tabela de honorários fixada pelo Conselho Federal de Medicina, sugerindo que pleiteassem o reembolso aos planos de saúde.

Posteriormente a Unimed Uberlândia ofereceu representação noticiando a formação de cartel pelos médicos e ressaltou que a recomendação expedida pelo MPE, a fim de que cessassem as práticas abusivas, não fora atendida.

Como os réus foram absolvidos pela Justiça de primeira instância, os promotores Genney Randro Barros de Moura e Adriano Arantes Bozola interpuseram recurso de apelação ao TJMG, resultando na condenação dos réus.

Quebra da confiança

Demais disso, outras decisões de relevo condenando fornecedores por dano moral coletivo podem ser verificadas a partir de ações civis públicas que exigem o respeito à dimensão da verdade nas publicidades e propagandas. Foi o que ocorreu com as empresas Solemar Hotéis e JVG Empreendimentos Ltda. A primeira, por meio de publicidade enganosa, oferecia pacotes turísticos e hotéis pelo Brasil, não cumprindo as ofertas. A segunda anunciava venda de terrenos próximos a lago artificial, sem o devido parcelamento e licença ambiental. Em ambos os casos, o TJMG compreendeu que houve quebra das legítimas expectativas, condenando por dano moral coletivo as duas empresas.

Vício no produto

Ainda a 3ª Promotoria de Justiça de Uberlândia foi exitosa em ações civis públicas com pedido de condenação por dano moral coletivo propostas em face de postos de gasolina que vendiam produto impróprio, bem como de comerciantes no varejo de cigarros falsificados. Nesses casos, o TJMG compreendeu que o dano moral coletivo seria a medida exata para a tutela da qualidade dos produtos.

Alex Lanza

Fernando Rodrigues Martins

Opinião

Relevo jurídico do dano moral coletivo

Enquanto nos EUA, além da função reparadora de danos, há em adição as funções punitivas e dissuasórias da responsabilidade civil – respectivamente, *punitive damages* e *exemplary damages* –, no Brasil, as funções de desestímulo e punição foram abraçadas pela função compensatória (teoria do dano moral).

É possível compreender inicialmente o dano moral coletivo ante o necessário paradigma com o dano moral individual. Veja-se que o Poder Judiciário, na análise dos pleitos de dano moral individual, leva em consideração, além da situação em concreto (afetação às integridades física e psíquica e à honra da vítima), um ponto sancionatório e outro de desestímulo (função punitiva e dissuasória) a fim de que o agente não volte a instar a intangibilidade jurídica da vítima. Em outras palavras, o dano moral no Brasil: i) supre a simples função reparadora de danos, visto que esta última apenas reequilibra a situação danificada, mas nada sanciona e, de outro lado; ii) facilita o acesso à Justiça, já que o dano é simplesmente valorado pelo descumprimento da norma *(in re ipsa)*; e iii) dá concretude à dignidade da pessoa humana e aos direitos da personalidade.

Transportando o fato para a ótica coletiva, é possível verificar que a população de determinada região (ajuntamento de inúmeras personalidades) pode sofrer diversas agressões que reduzem sua segurança jurídica ou integridade em geral (publicidades enganosas, produtos impróprios, degradação ambiental de esfera irrecuperável, ataques à cultura, exposição a riscos desnecessários, etc.), merecendo tutela mediante a condenação por danos morais coletivo. Isso porque, na maioria dos casos, a função "reparação" (reconstituidora do *status quo ante*) já não é mais possível.

Imagine-se o cartel de revendedores de combustíveis ou a ineficiência do serviço público no que diz respeito à vigilância epidemiológica quanto à dengue, etc. Como, em casos como este, tornar eficiente a tutela condenatória compensatória, além da tutela cominatória (fazer) ou inibitória (não fazer)?

Ora, o advento do CDC, (art. 6º, inciso VI) e a adição da expressão "danos morais" no art. 1º da Lei de Ação Civil Pública (LACP) pela Lei Antitruste (art. 88) concedeu novo viés substancial ao direito coletivo, proporcionando normativamente a possibilidade de condenação por danos morais coletivos daqueles que constrangem os direitos fundamentais de ordem coletiva (terceira e quarta gerações ou dimensões).

Evidentemente que, enquanto vozes clássicas do Direito batem-se contra a possibilidade de referida condenação, deve ser lembrado que as pessoas jurídicas (portanto, de natureza coletiva e supraindividual) já contam há bastante tempo com a possibilidade de compensação pelos chamados danos extrapatrimoniais (danos à imagem), ao passo que a interpretação mais consentânea à pós-modernidade permite compreender o dano de dimensão social na aplicação do parágrafo único do art. 883 do Código Civil.

Não há dúvidas, portanto, do excelente manancial que os danos morais coletivos proporcionam aos direitos fundamentais, abrindo espaço para uma ordem jurídica plúrima, carente de tutela e consagradora da pessoa humana na hipercomplexidade social.

Fernando Rodrigues Martins é promotor de Justiça em Uberlândia

Exemplo de ação em Juiz de Fora

Por Lúcia Lobo e Eduardo Curi

Em Juiz de Fora, outros dois expedientes chamam a atenção na defesa do consumidor, na área da saúde. Um deles é contra cláusula contratual abusiva que limita o número de sessões de quimioterapia e radioterapia a 20 sessões por ano, pelo plano de saúde Unimed Juiz de Fora. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconheceu que a cláusula é abusiva, em pedido feito pelo Ministério Público, porque limita a cobertura de procedimento médico, indispensável ao tratamento de doença objeto da cobertura, além de contrariar a prescrição médica fundamentada na boa-fé objetiva, prevista no Código de Defesa do Consumidor. (STJ. 2009/0039521-4).

Fernanda Magalhães

Plínio Lacerda Martins

O pedido contra a cláusula contratual, feito pelo promotor de Justiça Plínio Lacerda Martins, por meio de ACP, havia sido julgado improcedente pelo juiz da 2ª Vara Cível da comarca e, posteriormente, pelo TJMG, que manteve a decisão de primeira instância.

O ministro Massami Uyeda, relator do recurso, afirmou: "Observa-se que o entendimento adotado no acórdão recorrido destoa da jurisprudência desta Corte, no sentido de que o contrato entabulado com o ente segurador pode dispor acerca das patologias a serem eventualmente cobertas; o que não se permite, todavia, é que, em havendo a previsão para a cobertura de determinada doença, venha a avença estabelecer tais ou quais tratamentos devem ser fornecidos para tratá-la."

O outro exemplo tenta regularizar o plano de saúde dos servidores da Prefeitura de Juiz de Fora. A questão teve atuação conjunta do Ministério Público, por meio do promotor de Justiça Plínio Lacerda Martins, e do Tribunal de Contas.

Os dois órgãos - Ministério Público e Tribunal de Contas - recomendaram à prefeitura que regularizasse o plano de saúde oferecido aos servidores. Segundo denúncias feitas à Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, o plano não cobriria alguns procedimentos. Além disso, a prefeitura não está cumprindo o estabelecido pela lei que rege o plano, ou seja, apesar de gerido pelo Executivo, ele não é operado por empresa de plano de saúde.

Em audiência realizada perante o promotor de Justiça Plínio Lacerda Martins e o procurador-geral do Ministério Público de Contas, Glaydson Santo Soprani Massaria, no último dia 23 de novembro de 2010, recomendou-se à prefeitura que seja realizada pesquisa de preços de planos coletivos junto a entidades privadas de saúde suplementar. A partir desses dados, deve ser analisada a viabilidade de se gerenciar o plano ou de se alterar a norma para regularizar o funcionamento atual, com a devida obediência às coberturas previstas impostas pela Agência Nacional de Saúde aos planos privados.

Plínio Lacerda determinou que o procedimento investigatório instaurado fique suspenso pelo prazo de 30 dias, aguardando informações da prefeitura, para possível assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta envolvendo o MPE e o Ministério Público de Contas.

Estatuto de Defesa do Torcedor

Vitória contra a violência e a favor da segurança nos estádios de futebol

Por Giselle Borges e Neuza Cunha

Foto: Alex Lanza

Se é o Brasil o país do futebol, o seu povo, na lógica, é o torcedor mais convicto e exigente e, por isso, também o mais animado e fanático. Por conta desse "amor" pelo futebol, é corriqueiro verificar rixas e brigas, em nome de seus clubes, entre torcidas, tanto nos arredores quanto dentro dos estádios; tanto antes quanto depois das partidas. Entre festejar a vitória de seu time e praticar a violência contra o seu adversário, entretanto, há um vácuo enorme. Essa diferença fez com que o legislador buscasse legalizar determinadas ações da torcida. Tudo para combater a violência e permitir a verdadeira comemoração nos jogos do futebol brasileiro.

Sem dar bola fora, Minas foi o Estado pioneiro nessa questão. Ficou na liderança. Entendendo ser o torcedor um consumidor, o Ministério Público de Minas Gerais, por meio da Promotoria de Defesa do Consumidor, vem há anos trabalhando junto aos clubes para combater a violência, regulamentar as torcidas e garantir acesso do torcedor aos estádios de forma pacífica e sem ser ludibriado pelo cambista. Para essa atuação contou com o trabalho do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais (Caocrim). Essa experiência mineira serviu de exemplo para a criação do Estatuto de Defesa do Torcedor. Os promotores de Justiça de defesa do consumidor, convocados, apresentaram os resultados de todas as rodadas de ações promovidas em Minas e participaram, em Brasília, da comissão que instituiu a lei.

A recém-sancionada Lei n.º 12.299/2010, que alterou significativamente a Lei n.º 10.671/2003, conhecida como o Estatuto de Defesa do Torcedor, significa, para o promotor de Justiça de Minas Gerais José Antônio Baêta de Melo, um grande avanço para a legislação brasileira. Essas alterações, segundo ele, visaram conferir uma maior segurança jurídica ao torcedor.

Para Antônio Baêta, as modificações mais visíveis na nova lei, para o público, são as relacionadas à criminalização de algumas condutas. Como exemplo o promotor de Justiça afirma que, antes da Lei n.º 12.299, o fato de o torcedor promover tumulto, promover violência, incentivar violência era uma infração de pequeno potencial ofensivo, e muitos consideravam até mesmo em razão da sua redação no artigo 38 do Estatuto do Torcedor, uma infração administrativa com sanção penal. "A única pena cominada a esse tipo de infração era o afastamento do torcedor do estádio. Agora não, com a lei essas condutas foram criminalizadas e com penas graves, que vão de um a dois anos de reclusão", diz.

Expulso de campo

Além disso, explica Baêta, outras condutas — como invadir o campo de jogo e locais privativos de jogadores, promover violência nos arredores do estádio ou nos deslocamentos de ida e volta antes e depois da partida — passaram a ser tipificadas no Estatuto do Torcedor como crimes.

E, para que não se reclame de rigor excessivo, a lei prevê uma alternativa à pena de reclusão. "A grande novidade dessas novas regras é que, na eventualidade de o infrator possuir bons antecedentes e de o ato por ele praticado não ser extremamente grave, a lei determina que o juiz deverá converter a pena de reclusão em pena restritiva de direito consistente no afastamento do torcedor do estádio pelo período de três meses a três anos", comenta o promotor de Justiça.

Outra modificação significativa trazida pela nova lei, ressalta Baêta, é a obrigatoriedade ao juiz em determinar que o torcedor afastado fique em um determinado local, prestando serviço à comunidade no período compreendido entre duas horas antes e duas horas depois da partida. Mais que uma novidade, essa imposição ao mau torcedor é vista como um grande avanço pelo Ministério Público.

Grande jogada

Outra conquista do torcedor foi a criminalização da conduta do cambista. Antônio Baêta conta que o estatuto prevê como crime a venda de ingresso a preço superior ao que estiver impresso nele. A pena cominada a esse tipo de conduta é de reclusão e vai de um a dois anos. Já para quem participa da ação do cambista ou contribui para ela a pena é mais severa. "Muitas vezes o bilheteiro, dirigentes de clubes e de outras entidades têm acesso aos ingressos, mas os repassam para os cambistas. Para essas pessoas a pena prevista vai de dois a quatro anos", exemplifica.

Fraude no resultado da partida

Importante também, segundo Baêta, é a solução dada pela lei à questão das condutas que procuram falsear o resultado dos jogos. O promotor de Justiça cita como exemplo, em passado recente, em São Paulo, a máfia dos apitos. "Os árbitros foram aliciados por pessoas envolvidas em jogos de apostas de resultados. Porém, apesar de haver provas contundentes da existência da máfia, houve uma grande dificuldade em enquadrar criminalmente os autores deste tipo de conduta: fraudar o resultado das partidas. Hoje a situação é outra: para o árbitro ou qualquer pessoa que porventura for flagrada fraudando, por qualquer meio, o resultado de evento de competição esportiva, a pena é extremamente severa, variando de dois a seis anos de reclusão", observa.

Torcidas organizadas

E na seara da torcida organizada, o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) entende que a legislação inovou ao reconhecer a figura jurídica dessa torcida. "Hoje essa figura está prevista no Estatuto do Torcedor, que define a torcida organizada, para os efeitos do estatuto, como pessoa jurídica de direito privado, ou existente de fato, que se organize para o fim de torcer e apoiar entidade de prática esportiva de qualquer natureza ou modalidade", ressalta.

Minas sai na frente

A equiparação das torcidas a pessoas jurídicas já havia ocorrido por parte do MPMG. "Ela já se encontrava inserida num Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) que nós firmamos com as diversas torcidas organizadas, principalmente do Clube Atlético Mineiro e do Cruzeiro Esporte Clube, times com maior número de torcedores do Estado e nos quais esse fenômeno era verificado com maior evidência". Ao todo, 15 torcidas assinaram o TAC, representando cerca de 95% de todos os torcedores integrantes das torcidas organizadas do Atlético e do Cruzeiro no Estado.

Presente na reunião de assinatura do TAC, em abril de 2009, o secretário-executivo do Ministério do Esporte, Wadson Ribeiro, previu: "Essa medida adotada pelo Ministério Público de Minas Gerais deve servir de exemplo para todos os outros Estados brasileiros".

Pelo TAC, as torcidas organizadas se comprometeram, principalmente, a evitar a violência, tumultos, brigas, vídeos que incitem violência, frases de baixo calão ou de conteúdo difamatório, apologia ao crime ou contravenção penal, atentado contra o pudor público, entre outras atitudes que comprometam a pacífica e ordeira realização do evento.

O promotor de Justiça Antônio Baêta destaca que, pela nova lei, há dois tipos de torcida organizada. "Pode ser pessoa jurídica de direito privado, ou seja, tem que possuir os atos constitutivos devidamente registrados no cartório de pessoas jurídicas e possuir CNPJ para sua existência. E a torcida organizada existente de fato. A lei reconheceu essa torcida em que amigos, torcedores, se associam e ali estabelecem uma torcida organizada."

Em Minas, esclarece Baêta, por força do TAC celebrado entre MPMG e torcidas organizadas, já foi definida uma regra que é anterior a essa legislação. "Torcida organizada com número superior a 500 integrantes é obrigada a regularizar seus atos constitutivos como pessoa jurídica de direito privado. Ou seja, tem que se registrar no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas. Já a torcida que tiver até 500 integrantes tem que elaborar um ato constitutivo simples em que são apontados a sua direção e os responsáveis. Depois disso, deve registrar esse ato no clube que ela irá apoiar. Essa é a diferença em Minas Gerais. Pela nova lei as torcidas são obrigadas a manter o cadastro atualizado, e isso nós já tínhamos em Minas", comemora.

Alex Lanza

Ministério Público e torcidas organizadas formalizam acordo

Ação coletiva passiva: opção para conter a violência

Antônio Baêta acredita ainda que a lei nova foi feliz ao reconhecer uma figura jurídica que foi a introdução da *defendant class action*. "É uma hipótese de ação coletiva passiva que já era reconhecida na jurisprudência brasileira e é inspirada na tradição jurídica anglo-saxã. É quando se propõe uma ação civil coletiva com o objetivo de responsabilizar civilmente todo um número de potenciais autores de um ilícito civil ou toda uma associação por ato muitas vezes de uma minoria de seus associados", revela o promotor de Justiça.

Como exemplo, Baêta apresenta a situação hipotética de uma torcida organizada que possua 10 mil integrantes. Uma centena deles se envolve, num ato de violência, de perturbação da ordem pública. Nesse caso, toda a torcida, pelo Estatuto do Torcedor, pode ficar impedida de frequentar o estádio pelo período de seis meses até três anos. "Essa é a novidade. Não são tão somente os infratores envolvidos no fato, mas todos os integrantes da torcida. Pouco importa se determinada pessoa participou ou não."

Evolução no Direito

Para o promotor de Justiça, a ação coletiva passiva é uma grande inovação, um instrumento jurídico muito importante. Ele explica que, quando se ajuíza uma Ação Civil Pública, em geral, contra apenas um autor de um ilícito civil, e muitas vezes contra as normas de proteção e defesa do consumidor, toda uma coletividade passa ser beneficiada como se fossem autores, como sujeitos daquele dano. "Agora não, você pressupõe um número indeterminado de autores, quando não se consegue determinar objetivamente o número deles. E pode haver um número indeterminado de vítimas, ou a vítima pode ser muitas vezes um patrimônio do Estado ou ser algo físico, mas pode ser a própria coletividade. Isso porque um ato de violência atinge a vítima imediata — as pessoas que sofreram a violência — e a vítima mediata — toda a coletividade", afirma.

Esse instrumento jurídico, realça Antônio Baeta, muito usado na Inglaterra, é inovador não só para a defesa e contenção da violência que porventura venha a ser praticada pelas torcidas, mas também é o reconhecimento através de uma legislação dessa classe ação coletiva, da ação coletiva passiva. "Agora podemos ter o Estatuto do Torcedor como paradigma para outras ACPs", diz.

Para clarear ainda mais o tema, Baeta conta que há um processo na Promotoria de Justiça referente a transporte clandestino. Ao que tudo indica, o procedimento vai se transformar em propositura de ACP, embora haja grande dificuldade em determinar os autores, ou seja, individualizar os autores do ilícito civil. "Agora a dificuldade desaparece. Tendo como paradigma o próprio Estatuto do Torcedor, vamos entrar com a *defendad class action*, pois, pela própria natureza da ação, não será necessário apontar o autor ou autores individualmente."

Alex Lanza

José Antônio Baêta de Melo

A mais avançada lei de defesa do consumidor

Já era previsto no Estatuto do Torcedor que o vínculo entre torcida e agremiação é uma relação de consumo. Baêta defende que talvez o Estatuto do Torcedor seja a legislação de proteção ao consumidor mais avançada existente hoje no Brasil. "O que se tem de ter em mente é o Código de Defesa do Consumidor, pois é o código cujo fundamento são bases principiológicas, são princípios que se inserem no código", argumenta. Ele complementa que a estrutura do Estatuto do Torcedor é toda uma lei voltada para a defesa do torcedor. "No próprio artigo 3º o estatuto já determina que são fornecedores a entidade responsável pela competição e a agremiação esportiva detentora do mando do jogo", afirma.

E quem é o consumidor? Para Baêta é o torcedor: todo aquele que aprecie, apoie ou se associe a qualquer entidade de prática esportiva do país ou simplesmente acompanhe a prática de determinada modalidade esportiva. "O que é o bom na lei é que a condição de torcedor é presumida. Quando um torcedor necessita ingressar em juízo, basta alegar ser torcedor que ali é presumida sua condição, e ele passa a ser uma pessoa que usufrui do evento esportivo. Assim, pode lançar mão do estatuto, que é todo disposto como garantias para o torcedor."

Arbitragem independente, imparcial e remunerada

A lei não estabelece obrigação do fornecedor, mas direito do torcedor. O promotor de Justiça observa que há uma diferença na redação do estatuto. "Tivemos problemas na arbitragem no Campeonato Mineiro, e pessoas questionaram se o Ministério Público teria competência para investigar problemas decorrentes da arbitragem. E essa competência vem da própria redação da lei", frisa.

Baêta informa que, quando se trata da arbitragem, a lei diz que é direito do torcedor que a arbitragem das competições esportivas seja independente, imparcial, previamente remunerada e isenta de pressões. "Quando a lei fala que a arbitragem tem de ser paga, ou seja, que o pagamento é de responsabilidade da entidade promotora da competição, ela não indica que é obrigação do fornecedor pagar o árbitro, e sim indica ser direito do torcedor que a arbitragem seja remunerada e ainda que os árbitros sejam sorteados. É por isto que se firma a competência do Ministério Público: se a arbitragem não é isenta e imparcial, ou se está havendo algum problema no sorteio dos árbitros, há violação direta das normas de proteção e defesa do consumidor. E isso exige a atenção do Ministério Público", aponta.

A legislação, considerada por Baêta como surpreendente, contempla outro princípio do Código de Defesa do Consumidor, que é, segundo ele, a competência territorial para danos regionais. "No artigo 23 é indicado que a entidade organizadora da competição tem obrigatoriamente que encaminhar ao Ministério Público os laudos de vistoria de segurança dos estádios. Como em campeonato estadual ou nacional tudo o que acontece nos locais de jogo não é de âmbito local, mas estadual, qualquer dano ali ocorrido será de âmbito regional, porque um evento esportivo de um campeonato estadual pressupõe muitas vezes que haja torcidas de locais diferentes do Estado."

No campeonato nacional, por exemplo, pressupõe-se, ressalta Baeta, que haja torcidas de Estados diferentes. "Há toda uma logística antes para que o torcedor chegue ao local, como transporte, acompanhamento da polícia por causa da rivalidade, para garantir a segurança dos torcedores. Não podem ser considerados espetáculos locais." Baêta adianta ainda que, quando uma federação quer que um Estado sedie a sua competição de âmbito nacional, ela encaminha ao Ministério Público, por meio da Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital, o dano regional, conforme está previsto no artigo 93 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, alguma vara da capital do Estado terá a competência para o caso.

Responsabilidade objetiva

O que se verifica, conforme relato do promotor de Justiça, é que o Estatuto do Torcedor absorveu todos os princípios instituídos pelo Código de Defesa do Consumidor para a segurança do torcedor, e consagrou em definitivo a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo dano. Ou seja, independentemente de culpa, na eventualidade de o torcedor sofrer algum dano dentro do estádio, o fornecedor, seja a agremiação esportiva detentora do mando de jogo, seja a entidade organizadora da competição, irá responder civilmente pelos danos que o torcedor sofrer. Um bom exemplo de dano em local de jogo é a queda da arquibancada. "A boa notícia é que o Estatuto do Torcedor vai um pouco além, porque responsabiliza essas duas figuras como fornecedores, mas já há a despersonalização da pessoa jurídica em sede da lei, uma vez que também são solidariamente responsáveis os dirigentes. As pessoas dos dirigentes", conclui.

Alex Lanza

Polícia Militar, responsável pela segurança, é uma das instituições mais interessadas na efetivação da nova lei

Copa do Mundo:
torcedor terá vara especializada e Juizado

Para o Mundial de 2014, que será no Brasil, a nova lei, conforme constata o promotor de Justiça, previu a criação, pelo Poder Judiciário, da Vara do Torcedor, vara especializada e Juizado do Torcedor. "Essas varas poderão ser criadas com competência civil e criminal para o julgamento e execução de ações decorrentes das atividades regulamentadas no Estatuto do Torcedor. Trata-se de uma grande inovação", diz.

O promotor de Justiça lembra que em Pernambuco já há um início para a criação dessa Vara. "Em São Paulo e aqui em Minas, já estamos conversando com o Judiciário e temos sinalizações, inclusive com uma promessa de colocarem recursos financeiros para essa finalidade. Uma legislação dessa envergadura, que atribui responsabilidades às entidades organizadoras e direitos aos torcedores, é um avanço e trará maior segurança aos torcedores para a Copa do Mundo."

Time campeão

O texto da nova lei, afirma Antônio Baêta, é resultado de consenso de um grupo de trabalho formado pelo Ministério da Justiça, Ministério dos Esportes, Confederação Brasileira de Futebol, Ministério Público e outras entidades civis. Baêta recorda que houve a elaboração inicial de um projeto de lei.

O presidente da República acatou o projeto e o encaminhou ao Congresso Nacional. "Houve grande empenho do governo federal, tanto que a lei foi aprovada em um tempo relativamente curto e com grandes avanços. Temos a felicidade de ver que ela está em plena vigência no nosso ordenamento jurídico", festeja.

Combate à violência

Ainda segundo Baêta, cabe à Polícia Militar (PM) dar cumprimento ao que o Estatuto do Torcedor se propõe, principalmente através da criminalização de certas condutas: reprimir a violência nos estádios. O promotor de Justiça lembra que a corporação também se beneficiou desse avanço da legislação, pois muitas vezes os policiais militares não tinham um instrumento jurídico e ficavam impotentes diante das ações de pessoas que iam ao estádio para praticar a violência. "A legislação veio atender a uma aspiração da própria força de segurança pública. A PM é a responsável pela efetivação das regras e uma das mais interessadas no cumprimento delas", conclui o promotor de Justiça.

Boa prática

Promotorias de Justiça têm ampla atuação em **defesa do cidadão**

O Ministério Público Estadual (MPE), por meio das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor em todo o Estado, traz à baila várias ações propostas e obtenção de inúmeras decisões inéditas na área das relações de consumo. Muitas das iniciativas dos promotores de Justiça no interior do Estado, nessa área, servem de exemplo para o Procon Estadual e Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor na capital, e vice-versa.

Nesta edição, na coluna "Boa Prática", a revista *Rede* divulga algumas ações realizadas pelas Promotorias de Justiça para ilustrar a atuação do Ministério Público mineiro nessa importante área, em defesa do cidadão.

Venda de óculos

A comercialização de óculos de proteção solar, com ou sem grau, em estabelecimento não credenciado vinha sendo praticada na cidade de Varginha, no Sul de Minas, expondo a saúde dos consumidores a risco. Ciente da conduta comercial, a Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor de Varginha, por meio da promotora de Justiça Eliane Maria de Oliveira Claro, expediu Recomendação à Secretaria Municipal de Saúde para que ela fiscalize o cumprimento da Lei Estadual n.º 15.177/2004 e da Resolução n.º 154/1995, da Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais, que proíbem tal comercialização.

O órgão municipal acatou o pedido do Ministério Público de Minas e, desde janeiro, a Vigilância Sanitária, juntamente com a Guarda Municipal, vem fiscalizando vários estabelecimentos da cidade e apreendendo os produtos comercializados irregularmente.

Telefonia móvel

O Ministério Público tem legitimidade para propor Ação Civil Pública (ACP) questionando a legalidade de cláusulas de carência e fidelização nos contratos celebrados pelas empresas concessionárias de telefonia móvel com os consumidores. A conclusão é da Primeira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao dar parcial provimento a recurso especial da Maxitel S/A contra o Ministério Público.

De acordo com o promotor de Justiça em Uberlândia Fernando Rodrigues Martins, o STJ não só ratificou a legitimidade do Ministério Público para a defesa dos interesses individuais homogêneos, mas também restabeleceu a decisão da primeira instância, retirando, temporariamente, a cláusula de fidelização das empresas CTBC e TIM. “Em termos normativos o direito fundamental do consumidor a escolha foi protegido. De outro lado, não havendo cláusula de fidelidade a concorrência entre as operadoras é mais dinâmica, o que impõe democracia mercadológica e melhores preços”.

Venda casada de internet e linha telefônica

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor em Belo Horizonte obteve liminar requerida em Ação Civil Pública (ACP) determinando que a empresa Global Village Telecom Ltda, (GVT) cesse imediatamente a prática da venda casada do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – internet banda larga – com outros serviços de telecomunicações, inclusive o Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), de modo a permitir que o consumidor efetivamente possa contratar, em separado, a preços acessíveis, todos os serviços oferecidos.

A liminar determina ainda que a empresa cesse imediatamente a prática de condicionamento de vantagens para o assinante do SCM mediante contratação do STFC ou de outros serviços de telecomunicações, salvo promoções, de modo a permitir que o consumidor faça valer o seu direito à livre escolha na contratação dos serviços que lhe são ofertados. Por fim, a empresa deverá cessar a prática de impor ao consumidor ônus excessivo na contratação do SCM, quando comparado à oferta em conjunto com outros serviços de telecomunicações, que possam forçar a contratação de serviços em venda casada.

A ACP foi motivada por diversas reclamações encaminhadas à Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor noticiando possível venda casada de linha telefônica aos consumidores que demonstrassem interesse em contratar o serviço de internet.

Crédito consignado

Contratos de empréstimo consignados com desconto em benefício previdenciário celebrados por telefone estão proibidos. Proibidas estão, também, as cláusulas contratuais dos empréstimos que fixem descontos superiores a 30% das pensões e proventos de aposentadoria. As duas proibições se aplicam aos bancos BMG e Cruzeiro do Sul na cidade de Uberlândia.

A decisão é da 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), que confirmou a sentença proferida em primeira instância pelo juízo da Comarca de Uberlândia em ACP proposta pelo MPE contra os dois bancos. O autor da ação, promotor de Justiça Fernando Martins, pediu a nulidade dos contratos dos empréstimos consignados ao argumento de que, por serem firmados por telefone, torna-se impossível ao banco cumprir todos os requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O promotor de Justiça explica ainda que as instituições financeiras devem ofertar aos seus clientes o máximo de informações sobre os contratos firmados, e isso deve ser feito de forma escrita, mesmo que a contratação se dê por meio eletrônico.

Crédito consignado II

Cerca de 60 prefeitos e representantes legais de municípios de Minas Gerais compareceram em junho deste ano ao MPE para a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). O acordo tem como objetivo acabar com a concessão de privilégios e exclusividades dados a bancos para a concessão de empréstimos consignados a servidores municipais, ferindo o direito do consumidor à livre escolha. Trinta municípios assinaram o documento, acabando com os privilégios dos bancos sobre suas folhas de pagamento.

Segundo os promotores de Justiça de Defesa do Consumidor José Antônio Baêta e Edson Lima, a concessão da exclusividade para essa modalidade de empréstimo pelas prefeituras pode constituir crime contra a ordem econômica e tributária. Ao vender a folha de pagamento dessa forma, a prefeitura e o banco estão tirando o direito de escolha do consumidor, que poderá contrair empréstimos consignados apenas da instituição contratada pelo órgão público a que está vinculado.

Apreensão de cosméticos

Uma fiscalização realizada pela Promotoria de Defesa do Consumidor de Ribeirão das Neves, em conjunto com a Vigilância Sanitária municipal, na Indústria de Cosméticos Mãos Unidas Ltda-ME, situada no bairro Pedra Branca, no distrito de Justinópolis, Ribeirão das Neves, resultou na apreensão de quase uma tonelada de produtos cosméticos para tratamento de cabelo.

O promotor de Justiça de Defesa do Consumidor Fabrício José da Fonseca Pinto proferiu Decisão Administrativa determinando a interdição do estabelecimento e a apreensão dos produtos, com base no laudo da agente fiscal do Procon Estadual Flávia Álvares Guimarães e de fiscais da Vigilância Sanitária. Os profissionais constataram ilegalidade na produção e na comercialização dos produtos e ausência de registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

O promotor de Justiça orientou os consumidores que tenham sofrido danos depois de utilizarem produtos das empresas Mãos Unidas Ltda. e Ervargila Kosméticos a procurar a fiscalização do Procon Estadual em Ribeirão das Neves ou telefonar para (31) 3624-6762.

Código de barras em conta de luz

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte obteve liminar requerida em ACP determinando que a Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig) suspenda imediatamente a cobrança de contribuição financeira por meio de suas faturas de energia elétrica enquanto não disponibilizar o duplo código de barras ou até decisão final da demanda. Caso descumpra a medida, a empresa deverá pagar multa diária de R$ 5 mil.

Conforme decisão da 1ª Vara da Fazenda Pública Estadual, só poderão permanecer com o desconto em conta as doações feitas a entidades de caridade, que têm natureza jurídica diferente.

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor entende que essa prática é abusiva, já que configura exigência de vantagem manifestamente excessiva, sujeitando indiretamente os consumidores ao corte de energia elétrica, serviço de caráter essencial.

Causas previdenciárias de idosos

A Justiça mineira determinou, por meio de uma liminar, o bloqueio das contas bancárias de uma advogada que atua em Paracatu. O pedido foi feito pelo MPE depois de o promotor de Justiça Peterson Queiroz obter informações de que a advogada cobrava de idosos altos valores por ações de aposentadoria. Ainda foram anuladas as procurações que davam a ela e a outro advogado - que também atuava nos mesmos moldes – o direito de proporem ações judiciais de aposentadoria rural dos idosos. Ao fim do processo, os dois poderão ter que restituir os valores cobrados abusivamente.

O promotor de Justiça afirmou na ação que os dois advogados se aproveitavam "da condição de vulnerabilidade dos idosos para impor cláusulas abusivas de honorários advocatícios e também para sacar quantias depositadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) nas contas dos aposentados". As informações levantadas por Queiroz apontaram que os dois advogados entraram com mais de 600 processos pleiteando a concessão de aposentadorias em Paracatu, e que eles cobraram valores abusivos.

Operação Volta às Aulas

Em janeiro deste ano, o Procon Estadual realizou a Operação Volta às Aulas em todo o Estado de Minas Gerais com o objetivo de impedir abusos praticados por lojistas contra o consumidor. A ação consistiu em verificar se todas as normas do Código de Defesa do Consumidor estão sendo cumpridas pelos comerciantes. Toda mercadoria exposta deve ter o preço à mostra, e as formas de pagamento e as diferenças de preço à vista e parcelado devem estar claras para o consumidor. Também é proibido haver diferença de preço entre as formas de pagamento à vista em dinheiro e cartão, de débito ou de crédito.

Programa Gás Legal

O Procon Estadual, a Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital e a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) realizaram, no final de novembro, em Belo Horizonte, a primeira reunião do Comitê de Erradicação do Comércio Irregular de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) em Minas Gerais. Participaram também representantes das Polícias Civil e Militar, do Corpo de Bombeiros, da Secretaria de Estado da Fazenda, de ONGs, de associações e de sindicatos com atuação no setor.

A reunião teve como principal meta colocar em prática, em todo o país, o Programa Gás Legal, que objetiva combater o comércio clandestino, regulamentando a revenda e o fornecimento do produto. Durante a reunião, ocorreu o lançamento do Comitê Regional II, que abrange os Estados de Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

Para Amauri Artimos da Matta, o Ministério Público, na condição de fiscal da sociedade, faz parte do comitê. "Nós temos um compromisso com a sociedade e, junto com os órgãos representativos, iremos atuar na repressão e em campanhas de esclarecimento para que possamos combater a irregularidade na venda e na revenda do gás de cozinha", ressalta.

Transporte gratuito a idosos

As Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e de Defesa do Idoso e Pessoas com Deficiência firmaram TAC com a Prefeitura de Belo Horizonte em abril deste ano. Pelo ajuste, ficou garantido aos idosos o direito de transpor gratuitamente a roleta no transporte coletivo municipal. O acordo põe fim à discriminação que ocorria dentro do transporte coletivo de Belo Horizonte, já que os idosos tinham direito à gratuidade, mas não podiam transpor a roleta sem pagar a passagem. Para os promotores de Justiça José Antônio Baeta, de Defesa do Consumidor, e Ana Paula Mendes, de Defesa do Idoso, responsáveis pelo TAC, a situação anterior feria o princípio da dignidade humana.

Horário de saída de ônibus

Trinta e nove empresas de transporte intermunicipal e interestadual que operam no Terminal Rodoviário de Belo Horizonte foram notificadas pela Justiça para que cumpram horários de saída de seus ônibus. A decisão tem caráter liminar e atende a pedido formulado pelo promotor de Justiça de Defesa do Consumidor José Antônio Baêta de Melo Cançado em ACP proposta contra as empresas. Na liminar, a Justiça determinou que os horários oficiais de saídas dos ônibus sejam observados pelas empresas, sob pena de multa no valor de R$ 50 mil para cada ocorrência de atraso superior a 30 minutos, nos termos do art. 84 do CDC.

A ação foi motivada pela ocorrência reiterada de atrasos de até seis horas nas partidas dos ônibus nos períodos de feriados prolongados. O Ministério Público entende que tais atrasos são injustificados e demonstram desídia das empresas que prestam o serviço de transporte.

Carros danificados

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor determinou, em maio deste ano, a suspensão da venda dos veículos produzidos em 2008 pela Fiat em Betim, região metropolitana de Belo Horizonte. A decisão administrativa foi tomada pelo fato de a concessionária de veículos Sinal ter revendido na capital um carro recuperado, omitindo ao cliente as informações sobre os danos causados por uma chuva de granizo em 2008. Depois de um pedido da montadora, no entanto, foram liberadas as vendas dos carros fabricados após a chuva. Estima-se que entre 3.000 e 10 mil veículos podem ter sido danificados. O Ministério Público determinou que a montadora informe quais foram os veículos danificados e recuperados. Alguns consumidores entraram em contato com o Procon Estadual relatando terem encontrado avarias em seus veículos.

Cartório ilegal

Consumidores que registraram a posse de seus bens em suposto Cartório de Registro de Posse de Betim devem procurar a 6ª Vara Cível do município, informar o número de processo (027 05 062 074-2) e habilitar-se para serem ressarcidos.

Após julgamento da ACP proposta pelo promotor de Justiça Marcos Pereira Anjo Coutinho, ficou comprovado que o estabelecimento atuava ilegalmente. "A legislação brasileira veda a criação desse tipo de cartório. A posse de um bem caracteriza-se pelo uso, não sendo possível registrá-la", afirmou o promotor de Justiça. Quem procurava o cartório tinha a falsa ideia de que a posse de seu bem estava registrada. "Muitos consumidores, a custos elevados, supostamente registravam a posse de suas terras na ilusão de que isso lhes garantiria maior segurança quanto à legalidade da posse dos imóveis", afirmou Coutinho.

Produtos adulterados

O MPE firmou TAC com um mercado em Barbacena que vendia produtos com as datas de validade adulteradas e estocava alimentos congelados fora das especificações dos fabricantes.

Pelo acordo, o fornecedor se compromete a não expor à venda produtos sem prazos de validade, com prazos vencidos ou prazos que não tenham sido inseridos pelo fabricante ou produtor, produtos com as embalagens avariadas e produtos congelados fora da temperatura exigida pelo fabricante. O estabelecimento deverá pagar multa de R$ 150,64 em razão das irregularidades encontradas pela fiscalização. Caso o mercado reincida nos problemas encontrados, deverá pagar outra multa no valor de R$ 301,28.

Falta de senha em banco

A agência do Banco do Brasil, na Avenida Prudente de Morais, em Belo Horizonte, foi multada pelo Procon Estadual em R$ 6.437,81 por não fornecer, nas senhas de atendimento distribuídas aos clientes, o horário da sua emissão. O banco foi notificado para apresentar defesa e para se manifestar sobre a possibilidade de firmar TAC com o Procon, manifestando-se, no entanto, contrário à assinatura do acordo.

Para o promotor de Justiça Alexandre Motta Benevides "não há que se falar em nulidade do auto de infração pela ausência de qualificação do consumidor/usuário do serviço bancário, uma vez que referida ausência não elide o fato constatado pela fiscalização de que o infrator fornece ao cliente senha de atendimento sem a indicação da hora exata de sua entrada no estabelecimento bancário". Ele complementa que, "salvo melhor juízo, no caso do presente auto de infração, é irrelevante constar a qualificação do consumidor/cliente que recebe referida senha".

Produtos adulterados II

Em Ponte Nova, a Promotoria de Justiça Especializada na Defesa do Consumidor firmou TAC com o Supermercado Bahamas, de Juiz de Fora. Pelo avençado, o fornecedor se comprometeu a não colocar à venda produtos com prazos de validade vencidos, ou com embalagens avariadas, produtos congelados fora da temperatura exigida pelo fabricante ou produtor e produtos sem etiqueta que contenha seu preço.

Ainda segundo o termo, o supermercado se comprometeu a pagar o valor de R$ 14.779,40, a ser depositado na conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Contendo as mesmas orientações também foi firmado um TAC com o Supermercado Bretas, de Juiz de Fora. Além disso, o supermercado terá que fornecer um litro de leite ao consumidor que identificar produto com data de validade vencida, caso isso volte a ocorrer no estabelecimento comercial. O estabelecimento foi autuado e terá que pagar multa de R$ 10 mil.

Produtos adulterados III

A Promotoria de Justiça Defesa do Consumidor de Pitangui firmou, com empresários da região, 52 TACs resultantes da fiscalização dos agentes do Procon, tendo sido constatada a revenda de produtos com prazo de validade vencido na maioria dos estabelecimentos fiscalizados. De acordo com a promotora de Justiça Adriana Júlia de Souza, os agentes fiscais autuaram, no total, 54 estabelecimentos comerciais, cujos proprietários foram todos notificados para comparecerem ao MPE.

Tarifa de esgoto

Contra Copasa, a Justiça de Januária deferiu pedido de liminar formulado pelo MPE em Ação Civil Coletiva, determinando a imediata suspensão da cobrança da tarifa de esgotamento estático dos usuários do serviço de abastecimento de água não ligados à rede coletora de esgoto da cidade, sob pena de multa diária de R$ 5 mil.

Conforme apurado, a tarifa é recolhida pela Copasa em contraprestação aos serviços de vistoria, manutenção e limpeza das fossas sépticas existentes nas residências dos consumidores atingidos pela cobrança, realizados anualmente pela empresa. Contudo, grande parte da população da cidade não está ligada à rede pública coletora de esgoto, utilizando-se de fossas caseiras para a disposição final de seus dejetos. Para a promotora de Justiça Ana Eloísa Marcondes da Silveira, a conduta da empresa é lesiva aos interesses dos consumidores que estão sendo prejudicados pela cobrança indevida.

Telemar é condenada a pagar multa

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Contagem multou em cerca de R$ 7 milhões a Telemar, por constatar o descumprimento de vários artigos do Código de Defesa do Consumidor ao oferecer um pacote de serviços para telefonia fixa. Apesar de anunciar que o produto daria direito a ligações ilimitadas para telefone fixo e para conexão discada à internet, a empresa não informava aos consumidores que o acesso à rede mundial de computadores só poderia ser feito por meio de provedores cadastrados. A investigação constatou que essa condição era repassada ao cliente apenas quando solicitada expressamente, ferindo o direito à informação do consumidor. Para o promotor de Justiça Evaristo Soares Moreira Júnior, autor da decisão, “a oferta publicitária veiculada pela empresa faltou com a clareza necessária para que o consumidor obtivesse informação precisa quanto às condições do serviço que estaria contratando”

Cobrança de água e esgoto

A Copasa deverá suspender a cobrança da tarifa de esgoto dos consumidores do Município de Santa Rita de Caldas, região sul do Estado. Mesmo sem ter o serviço implantado, a estatal cobrava a tarifa no valor de 40% da conta de água dos consumidores. A decisão, de primeira instância, foi obtida em ACP proposta pelo o promotor de Justiça Nivio Leandro Previato e, caso a tarifa seja cobrada irregularmente, a empresa terá de pagar multa de R$ 500 por cobrança indevida.

Em 2008 a companhia divulgou um folheto comunicando que iria assumir a responsabilidade pelo sistema de esgotamento sanitário da cidade e que, por isso, passaria a cobrar a taxa para tratamento dos dejetos. Entretanto, no município, não existe nenhuma estação de tratamento de esgoto, e os dejetos continuam a ser despejados diretamente nos rios e córregos de Santa Rita.

Tarifa de esgoto II

A pedido do MPE, a Justiça de Vazante, no Noroeste do Estado, concedeu liminar determinando que a Copasa deixe de arredondar para cima o valor cobrado na conta de água e esgoto. A decisão foi proferida em ACP ajuizada pela Promotoria de Justiça de Vazante. De acordo com a ação, o serviço de abastecimento de água e de esgoto fornecido pela Copasa no município é um dos mais caros do país. No entanto, há residências não atendidas por nenhum dos procedimentos integrantes do serviço de esgotamento sanitário (coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários) e outras que recebem apenas coleta e transporte dos resíduos e, mesmo assim, é feita a cobrança integral da tarifa de esgoto, atrelada à de água. Isso sem mencionar que são frequentes as reclamações quanto ao mau cheiro propagado pela estação de tratamento. A liminar determinou ainda que a Copasa reduza, a partir da conta relativa ao mês de abril, a alíquota cobrada a título de esgotamento sanitário para 30% do valor do consumo de água do imóvel atendido pela rede pública de esgotamento.

Acordo com a Univale

A Promotoria de Justiça Especializada na Defesa do Consumidor de Governador Valadares e a Fundação Percival Farquhar, mantenedora da Universidade Vale do Rio Doce (Univale), firmaram em julho TAC para interromper práticas irregulares que vinham sendo adotadas pela fundação ao celebrar contratos com seus alunos.

Em novembro de 2005, o MPE ajuizou ACP contra a fundação Percival Farquhar para que ela deixasse de celebrar contratos com a cláusula intitulada Semestralidade Escolar, contida nos seus contratos de adesão; de cobrar a semestralidade integral dos alunos que não estejam cursando todas as disciplinas de um período, fazendo com que sejam pagos apenas os valores correspondentes às disciplinas efetivamente cursadas; de cobrar um sexto da semestralidade por matéria cursada em regime de dependência, passando a cobrar apenas o valor correspondente àquela disciplina.

Além disso, a entidade deveria informar aos alunos, na assinatura do contrato, as disciplinas cursadas no semestre e o valor devido para cada uma delas. Para evitar a execução judicial, o MPE, por meio do promotor de Justiça Edson Antenor Lima Paula, propôs à fundação a celebração de TAC.

Título de capitalização

A pedido do MPE, a 5ª Vara Cível da Comarca de Juiz de Fora condenou a Interunion Capitalização S.A. ao pagamento de indenização por danos materiais causados aos consumidores juiz-foranos que adquiriram o título de capitalização Papa Tudo e não puderam resgatar 50% do valor a que tinham direito por causa da recusa da empresa.

A ACP que gerou a sentença foi proposta pelo promotor de Justiça Plínio Lacerda Martins. Segundo ele, a Interunion descumpria o acordo que previa a devolução de parte do valor do título. “Nos postos autorizados, o consumidor era informado de que a empresa não havia autorizado o resgate em dinheiro, sendo possível apenas a troca por outro título”, afirmou.

Para o promotor de Justiça, “a Interunion assumiu obrigação perante os consumidores ao inserir no título a frase ‘O Papa Tudo é um título de capitalização. Após 12 meses, você poderá resgatar 50% do valor investido neste título’, o que só autoriza uma conclusão, a de que o ato de não autorizar o pagamento do valor em dinheiro configurou descumprimento da obrigação assumida.” .

Acordo com produtores de laticínios

O MPE firmou TAC com 46 produtores de laticínios em audiência realizada na sede da Procuradoria-Geral de Justiça, dia 29 de junho. O TAC irá regularizar a situação dos produtores rurais que expõem produtos derivados do leite nos Mercados Livres de Produtores da Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A (CeasaMinas), com relação à produção, transporte e comercialização de laticínios. A medida irá assegurar a qualidade e informação adequada sobre o alimento de acordo com disposições sanitárias vigentes.

Para o promotor de Justiça de Defesa do Consumidor José Antônio Baêta, “esta é uma ação inovadora, que vai trazer mais segurança aos consumidores”. Segundo o promotor, ocorreram vários problemas de saúde em pessoas que consumiram alimentos produzidos em desacordo com as normas. Em decorrência disso, ocorreram, inclusive, mortes por contaminação causada por bactérias.

ABNT fica proibida de vender normas

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (Procon) expediu decisão administrativa cautelar proibindo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) de comercializar as normas de uso obrigatório regulamentadas pela entidade em Minas Gerais. A proibição vale enquanto houver nos textos a informação de que elas são protegidas pela Lei de Direitos Autorais.

Diversas Normas Brasileiras (NBR) elaboradas pela associação mediante consulta pública integram o ordenamento jurídico e obrigam os fornecedores de produtos e serviços a segui-las quando inexistirem normas específicas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, por ser entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro). Assim, a colocação, no mercado de consumo, de produto ou serviço em desacordo com as normas da ABNT, nesses casos, caracterizaria prática abusiva do fornecedor.

Torcidas organizadas

Até abril de 2011, com possibilidade de prorrogação, as torcidas organizadas Máfia Azul, Galoucura e Pavilhão Independente não poderão utilizar faixas, bandeiras, instrumentos musicais ou qualquer outro tipo de apetrecho – com exceção das camisas – que possam identificá-las. A medida terá que ser cumprida em qualquer estádio de Minas Gerais ou fora do território mineiro.

A decisão foi tomada no dia 3 de dezembro, durante reunião com representantes do MPE, da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais (PMMG), da Federação Mineira de Futebol (FMF), da Comissão de Monitoramento da Violência em Eventos Esportivos e Culturais (Comoveec) e das torcidas organizadas. A medida cautelar teve como motivação a morte do torcedor Otávio Fernandes, 19, ocorrida no último dia 27 de novembro e também o não cumprimento, por parte das organizadas, de procedimentos estabelecidos no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado em abril de 2009: o encaminhamento, ao MPE, dos atos constitutivos das torcidas organizadas e o cadastro de seus integrantes, segundo determina o Estatuto do Torcedor. As torcidas organizadas terão que regularizar todas as pendências sob pena de seus integrantes ficarem impedidos de entrar nos estádios.

José Antônio Baêta se mostrou preocupado com um possível "ajuste de contas" entre as torcidas e destacou que "o MPE, as Polícias Civil e Militar e a Comoveec estão atentos e não admitirão e nem aceitarão quaisquer desdobramentos em decorrência do confronto entre torcedores que resultou na morte do jovem."

Posto de concessionária de energia elétrica

O MPE propôs ACP contra a concessionária de energia elétrica em Manhumirim para que seja reaberto o posto de atendimento ao público. O posto havia sido fechado sob o pretexto de modernização do atendimento e foi substituído por um serviço de atendimento telefônico e outro pela internet.

Segundo a ação, a atitude da requerida está causando inúmeros prejuízos à população do município, que, para receber atendimento presencial, deve se deslocar até a vizinha Manhuaçu, localizada a aproximadamente 20 km de distância. Outro problema é que nem toda a população possui acesso a uma linha telefônica ou à internet ou consegue transporte gratuito até a cidade vizinha.

Para o promotor de Justiça Samuel Saraiva Cavalcante, a troca feita não está apenas ferindo o direito dos consumidores de Manhumirim, mas, também, o dos usuários de energia elétrica dos municípios de Durandé, Alto Caparaó, Alto Jequitibá e Martins Soares, atingindo cerca de 46 mil pessoas.

Tarifa de ônibus

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor em Uberlândia obteve liminar, pedida em ACP ajuizada contra o Município de Uberlândia, que reajustou o valor da tarifa do transporte coletivo de R$ 1,90 para R$ 2,20, sem que houvesse processo licitatório para celebração dos contratos de concessão.

A ACP objetiva, segundo os autores, promotores de Justiça Luiz Henrique Acquaro Borsari e Fernando Rodrigues Martins, proteger os usuários do serviço de transporte coletivo, que foram surpreendidos com reajuste ilícito na tarifa. Para os promotores de Justiça, a medida causa insegurança jurídica porque o prefeito não fez licitação e descumpriu a promessa de melhoria no transporte público.

Saneamento básico

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Juiz de Fora propôs ação cautelar com pedido liminar para evitar que a Companhia de Saneamento Municipal (Cesama) reajuste a tarifa em 16,29%. Além da suspensão do aumento, o MPE requer que a empresa se abstenha de promover novos reajustes sem observância à Lei de Saneamento Básico, sob pena de multa diária no valor de R$ 50 mil, a ser revertida para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

O reajuste das tarifas dos serviços de água e de esgoto, praticado pela Cesama, está fora do determinado pela Lei n.º 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Pelo previsto na lei, a empresa só poderia efetuar o aumento após a criação do órgão regulador, autônomo e independente, com a participação de representantes dos usuários, implantando, assim, uma política transparente para os custos dos serviços. De acordo com o promotor de Justiça Plínio Lacerda Martins, isso não ocorreu, o que motivou a propositura da ação.

Fiscalização de preços no comércio

Em Patos de Minas, no Alto Paranaíba, o Procon Estadual realizou, entre os dias 13 e 15 julho, fiscalização no comércio varejista da cidade a fim de verificar o cumprimento das leis que estipulam aos comerciantes o dever de colocar em local ostensivo e visível aos consumidores os preços dos produtos expostos à venda nas vitrines, araras, gôndolas e prateleiras. Fiscais percorreram as ruas das principais áreas comerciais da cidade, autuando e orientando os comerciantes que têm seus estabelecimentos no centro, no Pátio Central Shopping e nos comércios setoriais da avenida Brasil, do bairro do Rosário e da rua da Mata dos Fernandes.

Foram autuados mais de 60 estabelecimentos que descumpriram esse direito básico do consumidor. O promotor de Justiça José Carlos de Oliveira Campos Júnior, coordenador do Procon Estadual na comarca, explica que “é a segunda vez que este tipo de trabalho é realizado na cidade. A primeira fiscalização foi batizada de operação Quanto Custa? e ocorreu em agosto de 2008”.

Combate à adulteração de combustível

A Justiça da Comarca de Juiz de Fora realizou, em agosto deste ano, audiência com representantes da Agência Nacional do Petróleo (ANP), da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e dos Procons Estadual e Municipal para instalar na cidade um laboratório de análise de combustíveis (gasolina, etanol, diesel e gás natural) na UFJF.

Segundo o promotor de Justiça Plínio Lacerda, “a ideia é fazer um constante combate à adulteração de combustíveis na região da Zona da Mata, por intermédio da fiscalização do Procon Estadual e da ANP, e posterior análise dos combustíveis pelo laboratório”. O investimento previsto é de R$ 2,2 milhões, que poderá ser custeado pelo Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor juntamente com a UFJF.

Suspensa venda da Tecnologia 3G

A Promotoria de Justiça do Consumidor em Juiz de Fora e o Procon propuseram a assinatura de um TAC junto às operadoras de telefonia celular na cidade determinando, entre outras obrigações, a suspensão da venda de tecnologia 3G naquele município. A ação foi provocada pelo alto número de reclamações recebidas pelo órgão de defesa do consumidor.

Para o promotor de Justiça Plínio Lacerda, "as empresas fazem a venda da 3G em Juiz de Fora, mas o serviço não funciona, configurando crime contra relação de consumo, pois trata-se de propaganda enganosa". O TAC proposto pelo MP e pelo Procon contém, além da suspensão imediata das vendas, o direito à rescisão de contratos anteriores ao acordo, sem ônus para o consumidor, e devolução de três meses de mensalidades já pagas. O documento prevê, ainda, a suspensão dos serviços até a implantação efetiva da tecnologia, com desconto de três meses nas mensalidades, a partir do início da reutilização do serviço.

A proposta é de que caberá multa de R$ 1 mil por reclamação ao Procon sobre cláusula do TAC não atendida e mais R$ 10 mil, se comprovada a desobediência ao acordo. As empresas deverão realizar ainda o ressarcimento dos custos de investigação, no valor de R$ 1 mil.

Multinacional é acionada por publicidade enganosa

A pedido do MPE, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) manteve liminar que suspende a veiculação de publicidade do fungicida Stratego, produzido pela multinacional Bayer S.A. A ação contra a empresa foi motivada após denúncias feitas por agricultores de Uberlândia, que questionaram a eficiência do produto. Eles alegaram a perda de milhões de reais por terem acreditado na publicidade do fungicida.

A propaganda, segundo os agricultores, dizia que o fungicida era o defensivo agrícola mais eficiente do mercado para combater a praga conhecida como ferrugem asiática. Mas, após usarem o produto, os fazendeiros disseram que houve quebra de 50% na produtividade das plantações. Além da constatação deles, laudos técnicos elaborados por um engenheiro agrônomo teriam comprovado que a utilização do produto ocasionou a diminuição na produtividade das lavouras de soja.

A Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão em Uberlândia propôs ACP, com pedido liminar, para a suspensão da publicidade do produto. Além disso, o promotor de Justiça Fernando Rodrigues Martins pede a proibição da venda do produto, a imposição de publicidade reparatória e a condenação da multinacional por danos morais coletivos.

Segundo o promotor de Justiça, após análise técnica no produto, foram constatados vícios de informação na bula do fungicida. Ainda de acordo com ele, não apenas em Uberlândia, mas em diversas outras localidades, o mesmo produto foi responsável por quebra de produtividade em lavouras. "Produtos com vício de informação e com publicidade otimizada agridem a legítima expectativa do consumidor, retirando a seriedade do negócio. Isso gera não apenas a esses agricultores, mas a toda a economia, prejuízos exuberantes, que merecem ser reparados como medida de justiça", afirmou Fernando Rodrigues Martins.

Opinião

O direito

do consumidor: perspectiva para os próximos 20 anos.

Do consumo sustentável à necessária ação estatal.

O Direito do Consumidor experimentou um espetacular desenvolvimento no Brasil desde o advento do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990. É tido como um dos diplomas mais avançados do mundo em matéria de defesa do consumidor. Tal consagração deve-se sobretudo não apenas ao direito material em si, no rol exemplificativo das cláusulas abusivas, mas aos institutos de defesa previstos no próprio código para a defesa dos interesses coletivos.

Nesses 20 anos criaram-se associações de defesa do consumidor por todo o país, o Ministério Público assumiu, mesmo com toda limitação de pessoal e estrutura, papel institucional relevante na defesa do consumidor; a proteção administrativa do consumidor foi incrementada a partir dos Procons municipais e estaduais .

O resultado mais evidente desses últimos 20 anos é que o consumidor está hoje mais consciente de seus direitos, embora a educação para o consumo continue como um desafio a ser vencido em todo o país, onde o índice de analfabetismo funcional incomoda. Do lado do fornecedor, tivemos setores que se adaptaram bem ao código e deixaram de vê-lo como uma ameaça aos seus negócios. O código não é contra o fornecedor nem busca garantir privilégios ao consumidor. O objetivo maior do CDC é a harmonia, o equilíbrio, a chamada igualdade material nas relações de consumo, tal qual reconhecido no seu artigo 4º, III. Entretanto há ainda fornecedores, sobretudo, dos serviços de massa, como cartões de crédito, planos de saúde, telefonia, transporte aéreo, sobretudo, em face do grande volume de negócios e demandas, que têm enfrentado sérias dificuldades para ajustar seus procedimentos a uma política permanente de respeito aos direitos dos consumidores. Para os próximos 20 anos, pelo menos seis importantes desafios se apresentam a fim de se garantir a maior efetividade dos direitos do consumidor:

Divulgação

Paulo R. Roque A. Khouri é mestre em Direito Privado pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, pós-graduado em Direito do Consumo pela mesma Faculdade, pós-graduado em Direito Empresarial pela FGV, advogado militante. Participou, como convidado, da III Jornada de Direito Civil, realizada pelo Conselho de Justiça Federal, para formular enunciados sobre o novo Código Civil. Ex-diretor da Escola Superior de Advocacia da OAB-DF, atualmente é coordenador da Pós Graduação em Contratos e Responsabilidade Civil do IDP, professor voluntário da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, professor licenciado da Faculdade de Direito do Centro Universitário de Brasília - (UniCEUB-DF), com especialização em Direito Econômico pela FGV. Autor dos livros *Direito do Consumidor* (Atlas, 4a. edição 2009) e *Revisão Judicial dos Contratos* (Atlas, 2006).

Consumo sustentável.

Ante os problemas gerados pelo aquecimento global, o consumidor vai ter de deixar seu papel de mero destinatário de proteção para atuar como protagonista na luta pela preservação do meio ambiente. O consumo, nos moldes em que hoje é exercido, é também poluidor[1] . O consumo sustentável é uma tentativa ainda hoje tímida de cobrar responsabilidade ambiental do próprio consumidor, evitando o consumismo e adotando condutas de consumo ecologicamente corretas. A adoção de um modelo de consumo sustentável vai implicar em profundas mudanças nos hábitos dos consumidores e também há de repercutir nas próprias bases do capitalismo, que se fortalece com o incremento do binômio mais produção/mais consumo. O novo binômio do consumo sustentável procura inverter essa lógica, ou seja, menos consumo e consequentemente menos produção, menos poluição etc. Daí que, tendo em vista o impacto do aquecimento global na necessária mudança de hábitos dos consumidores, o professor da Universidade de Cambridge, Antony Giddens[2], lança a seguinte indagação: "[...] será que o capitalismo não sucumbirá a uma crise ecológica?"

Fiscalização. No plano material o consumidor dispõe de direitos bem definidos. O problema já não é outorgar mais direitos ao consumidor, mas como garantir o respeito aos direitos ora vigentes. Não raro o legislador busca, através da criação de novas leis, atacar problemas nas relações de consumo, que decorrem, na verdade, da falta de cumprimento da lei já existente, ou seja, o problema é de fiscalização. Para tal é importante a promoção de uma maior interação de todas as instituições pertencentes ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sob a coordenação do Departamento Nacional de Proteção dos Direitos do Consumidor[3] (DPDC), do Ministério da Justiça. Essa coordenação seria feita sobretudo a partir do intercâmbio permanente de informações, identificando não só as infrações mais comuns aos direitos do consumidor, como os fornecedores mais resistentes ao CDC. De posse de tais informações, o sistema poderia agir de forma mais racional e coordenada para, via poder de polícia, o poder de aplicação de multas, reprimir e inibir procedimentos violadores dos direitos do consumidor.

Ações coletivas. A garantia da efetividade dos direitos do consumidor depende não apenas de uma ação fiscalizadora estatal, mas, na via repressiva, da propositura de ações coletivas[4] . Entretanto, a cultura jurídica brasileira (incluindo protagonistas, como o Poder Judiciário, as faculdades de Direito) ainda resiste a esse tipo de ação, que é, na verdade, a coluna vertebral de todo sistema de defesa do consumidor, e continua muito focada na solução da lide individual. Ainda hoje no Brasil, na grande maioria das faculdades de Direito, não é oferecida na grade curricular regular a disciplina Processos Coletivos. Sem as ações coletivas, o código será sempre pouco efetivo. Como se sabe, no plano individual, as demandas dos consumidores, na maioria das vezes, não são economicamente atrativas, seja por conta do custo para a propositura da ação, seja, mesmo nas causas de competência dos juizados especiais, onde se prescinde da contratação de advogados, por falta de tempo para cuidar da defesa dos seus direitos. E, sabedor dessa dificuldade de autotutela, para o fornecedor mal-intencionado, pequenas violações cotidianas a direitos de dezenas de milhares de consumidores podem se transformar em ganhos milionários. Nesse sentido é a que as ações coletivas previstas no CDC precisam ser mais acionadas não só pelo Ministério Público, mas, sobretudo, pelas associações civis de defesa dos consumidores.

Serviços regulados. Nos serviços regulados, como energia elétrica, telefonia, transportes aéreos, planos de saúde, o que eu costumo chamar de verdadeiros serviços de massa, o consumidor apresenta um elevado grau de insatisfação com a maneira como são prestados. Mostra-se insatisfeito, ainda, com a forma como é tratado quando precisa recorrer aos *call centers* dos fornecedores para resolver qualquer pendência. Há aqui competências mal definidas[5] e superposição de estruturas regulatórias de defesa do usuário desses serviços. Isso acaba criando grandes vazios de violações aos direitos do consumidor. As agências reguladoras deveriam atuar mais próximas das instituições de defesa do consumidor a fim de garantir a máxima eficiência e qualidade desses serviços.

Criação de Centros de Arbitragem de Consumo.

Consoante determina o CDC, no seu artigo 51, VII, é nula a cláusula que imponha a "utilização compulsória da arbitragem". Evidente que, nos moldes clássicos, a *pactuação* da arbitragem, conforme sustenta Claudia Lima Marques[6], em um contrato de adesão tende a prejudicar de forma demasiada os interesses do consumidor. Entretanto, apoiando-se em experiências bem-sucedidas como da União Europeia[7], o Estado deveria incentivar a criação de centros especializados de arbitragem de consumo, vinculados a organismos não governamentais e/ou governamentais de defesa do consumidor, a fim de dirimir conflitos de consumo. Nesse modelo, a opção da arbitragem seria sempre do consumidor, sem qualquer espaço para o fornecedor influenciar sua decisão. Embora os juizados especiais sejam uma estrutura preferencialmente utilizada para as demandas de

consumidores, hoje é flagrante, em muitas unidades da federação, que essa via de solução de conflitos acaba padecendo dos mesmos problemas da Justiça comum, inclusive o da a morosidade. Os centros de consumo poderiam ajudar a criar no país a cultura de solução de litígios de modo seguro e eficaz fora da estrutura judiciária estatal e ainda colaboraria de modo efetivo para desengarrafar o Poder Judiciário.

Estender ao consumidor dos serviços públicos direitos semelhantes existentes nas relações com os particulares. É fato que, no tocante aos serviços privados, a aplicação do CDC é hoje um importante mecanismo, que busca assegurar ao consumidor acesso a produtos e serviços seguros e eficazes. Há, no plano doutrinário, controvérsia quanto à aplicação ou não do CDC aos serviços públicos próprios, como saúde, educação e segurança. Os que defendem a não aplicação do CDC aos serviços próprios estatais sustentam que essa não é uma relação de consumo[8], mas de cidadania, porque financiada pelo pagamento de tributos. Os que sustentam contrariamente[9] apoiam-se em três dispositivos do CDC (arts. 3º, 6º, X, e 22), onde a todo tempo o legislador deixa claro que é direito consumidor a "eficaz prestação dos serviços públicos em geral". O fato é que tem ficado muito mal para o Estado cobrar dos particulares eficiência e qualidade no fornecimento de produtos e serviços, quando ele próprio não consegue prestá-los adequadamente. Veja que o paciente que recorre a um hospital privado para tratar de um tumor tem todos os direitos assegurados pelo CDC (direito a informação, prestação de serviço de forma segura e eficiente, sob pena de condenação em pesadas indenizações), ao passo que, se esse mesmo paciente escolhe um hospital público para tratar esse mesmo tumor, terá ali não uma relação de consumo, mas de cidadania. Ora, tal distinção só é feita nos livros e códigos, porque o demandante dos serviços não a faz. O que ele quer, seja na esfera pública ou privada, é o mesmo, qual seja, serviços prestados com qualidade e eficiência. Hoje, quando se depara com um serviço público ineficiente, o cidadão se sente verdadeiramente impotente, pois não tem como utilizar as mesmas ferramentas do CDC para buscar eficiência desse serviço.

Conclusão. Os seis desafios acima expostos devem estar na ordem do dia para dar mais efetividade aos direitos do consumidor. Sem atentar para eles, a sociedade daqui a 20 anos talvez não fale em evolução dos direitos do consumidor, mas em involução, e o CDC continuará sendo visto como uma bela carta de princípios, mas que terá parado no tempo. É bem possível que as políticas públicas que necessariamente deverão ser adotadas para combater o aquecimento global, as funções sancionatória e fiscalizatória estatal sejam ainda mais cobradas pela sociedade. Neste cenário, daqui a 20 anos, como visto, todas as atenções voltam-se para o Estado, seja no exercício de seu poder de polícia sancionador e fiscalizador, seja como fornecedor moderno de serviços, nos quais a qualidade e a eficiência sejam um balizador concreto das ações estatais em favor da sociedade.

Referências

[1]Cf. GHERSI, Carlos Alberto. Consumo Sustentable Y Medio Ambiente. *Revista de Direito do Consumidor.* São Paulo: RT, nº. 31, p.97-103, 1999.

[2]In *Para Além da Esquerda e da Direita*. Tradução de Alvaro Hattnher. São Paulo: UNESP, 1996, p. 227.

[3]Cf. BENJAMIM, Antonio Herma Vasconcellos ett alli. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2007, p. 338.

[4]Cf KHOURI, Paulo R. Roque A. Khouri. *Direito do Consumidor*: Contratos, Responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. Atlas. 4ª. Edição. São Paulo: 2009, p. 209/210.

[5]Cf. MELLO, Ceslo Antonio Bandeira. *Curso de Direito Administrativo*. 13ª. Edição. Malheiros. 2001., p. 134

[6]In *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 3ª. Edição. RT. São Paulo: 1999, p. 503

[7]A Arbitragem de Consumo em Portugal, regulada pelas Leis 31/86 e 24/96 e ainda os Decretos-Leis 425/86 e 103/91, é uma arbitragem institucionalizada e gratuita, promovida por associações privadas sem fins lucrativos. Os Centros de Arbitragem têm a sua competência territorial definida de acordo com as áreas geográficas de municípios ou das suas associações. Na maior parte dos Centros de Arbitragem, o Tribunal Arbitral só poderá intervir na resolução de conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse o legalmente fixado para a alçada dos tribunais de comarca – € 3.740,98 (três mil e setecentos e quarenta euros e noventa e oito centavos), cerca de R$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais).

[8]Cf. ALMEIDA , João Batista. *A proteção Jurídica do Consumidor*. 2ª. Edição. Saraiva. São Paulo : 2000, p. 99/100.

[9]Cf. LAZZARINI, Alvaro. Serviços Públicos nas Relações de Consumo. In: *Revista de Direito do Consumidor* nº 29. RT. São Paulo: 1999, p. 21-28.

Comente a decisão

Caso Toyota Corolla

Pode o fabricante de veículo associar o uso do tapete do motorista a risco de acidente, se o acessório não estiver preso ao assoalho do carro? Em caso afirmativo, basta informar o uso correto do tapete no manual do proprietário, ou a montadora deve destacar a informação no tapete e no interior do automóvel, de modo ostensivo? Essas são as questões a serem decididas no processo administrativo aberto contra a Toyota pelo Procon Estadual em abril deste ano.

O Ministério Público soube dos fatos porque alguns consumidores, usuários do Toyota Corolla fabricados a partir de abril de 2008, foram vítimas da aceleração repentina de seus carros e só descobriram a causa do problema quando procuraram as concessionárias. Em dois casos houve acidentes, um com perda total do bem e lesões no motorista, outro com danos materiais.

Na versão da fabricante, a aceleração indevida ocorreu porque os tapetes dos motoristas não estavam presos no assoalho do carro, deslizaram até o pedal do acelerador e interferiram no seu funcionamento, causando os incidentes. Embora nem todos os consumidores aceitassem a justificativa dada para a ocorrência do problema, alerta nesse sentido constava no manual do proprietário do veículo Toyota Corolla da seguinte forma: "Use um tapete que corresponda ao tamanho do espaço no carpete. Fixe o tapete no lado do motorista, usando os ganchos fornecidos. A Toyota recomenda a utilização de tapetes genuínos Toyota e para tanto, consulte uma das Concessionárias Autorizadas Toyota. Ao instalar o tapete do assoalho observe as seguintes precauções. Certifique-se de que o tapete esteja posicionado corretamente sobre o assoalho do veículo. Se o tapete deslizar e causar a interferência no movimento dos pedais durante a condução, acidentes poderão ocorrer. Certifique-se de que o tapete esteja posicionado corretamente no assoalho do veículo com o lado correto voltado para cima. Não coloque tapetes sobre outros tapetes no assoalho do veículo".

Para responder à primeira pergunta, o julgador deverá questionar se um tapete de automóvel, por natureza inofensivo, pode ser tratado como um produto perigoso. Dito de outro modo, a pergunta seria a seguinte: pode o fabricante criar as condições para que o tapete do motorista se transforme num produto perigoso, ao montar o veículo com o pedal do acelerador posicionado numa altura mais baixa, se comparada às versões anteriores?

Tal questão é relevante, pois, em princípio, "os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias a seu respeito" (CDC, art. 8º, *caput*).

Mas a matéria não é simples e será decidida oportunamente. Em relação à segunda questão, sendo os dois produtos (carro e tapete) gerados pela indústria automotiva, "ao fa-

bricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto" (CDC, art. 8º, parágrafo único).

No caso analisado, isso não ocorreu. Só a partir de outubro de 2009, a Toyota passou a colocar etiquetas nos tapetes dos motoristas (com letras minúsculas), informando que deveriam ser usados presos ao assoalho. Porém, não se preocupou em alertar os usuários dos veículos adquiridos anteriormente. Da mesma forma, na condição de fornecedor de produto potencialmente perigoso à saúde ou segurança dos usuários, a Toyota não informou "de maneira ostensiva e adequada, a respeito de sua (...) periculosidade" (CDC, art. 9º), colocando aviso no interior dos veículos, de forma ostensiva, como normalmente ocorre em situações semelhantes. E isso é grave, pois tipifica crime contra as relações de consumo "omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade", sujeitando o infrator à pena de detenção de seis meses a dois anos e multa (CDC, art. 63).

Outro dado relevante é que a Toyota, embora considerasse o tapete do motorista um produto perigoso, caso não estivesse fixo ao assoalho, através de presilhas, não o tratava como item obrigatório, permitindo que as concessionárias revendessem os veículos Corolla com tapetes de outros tipos, sem os dois orifícios existentes nos tapetes genuínos e sem as presilhas que deveriam ser fixadas no assoalho e neles encaixadas.

Ao não prestar todas as informações exigidas pelo Código de Defesa do Consumidor, a fabricante gerou um grande problema no mercado e colocou em risco a saúde e a segurança dos consumidores, na medida em que: 1º) permitiu a oferta e revenda de seus veículos sem que os consumidores fossem alertados sobre os riscos a que estavam expostos, levando-os à direção perigosa e, em duas ocasiões, a acidentes; 2º) permitiu a oferta e revenda de tapetes de outras espécies, sem os dispositivos de fixação no assoalho do carro e sem as presilhas de fixação, contrariando orientação contida no manual do proprietário do veículo confeccionado pela própria fabricante; 3º) constatou a falta de informação nos tapetes originais em outubro de 2009 e passou a etiquetá-los, mas não se preocupou em informar os usuários dos veículos comercializados anteriormente; 4º) não substituiu os tapetes impróprios ao uso e consumo revendidos aos consumidores, eis que sem os dispositivos de fixação do produto ao assoalho do carro (dois orifícios e presilhas).

Por tudo isso, e outras questões não abrangidas neste pequeno artigo, o Ministério Público, preventivamente, no dia 19 de abril deste ano, determinou "a suspensão de fornecimento (comercialização e revenda) dos veículos Toyota Corolla no território mineiro para impedir que a vida, saúde e segurança dos consumidores continuem a ser expostas a riscos, pela ausência de informação, nos termos do art. 56, PU, e 58 do Código de Defesa do Consumidor", até que o fabricante "comprove perante o Procon Estadual: 1) a adoção das medidas necessárias para garantir aos consumidores, no ato da oferta de seus produtos, as informações sobre os cuidados e riscos associados à sua utilização, nos termos dos arts. 4º, 6º, I e III, 8º e 9º, do Código de Defesa

Alex Lanza

Amauri Artimos da Matta
Promotor de Justiça do Procon Estadual
Coordenador da Área de Produtos

do Consumidor; 2) a adoção das providências necessárias para (i) a substituição dos tapetes dos veículos Toyota Corolla, já revendidos no mercado, ou a serem fornecidos, (não importa o ano, pois seguem o mesmo critério de fabricação), por produtos seguros, e com recurso que impossibilite a utilização, no veículo, de tapetes não originais, sem as especificações do fabricante e (ii) o recolhimento dos que foram ou estejam sendo ofertados à venda aos consumidores, por sua rede concessionária." (PA n.º 0024.10.000.730/1, f. 787/789).

Com isso, a Toyota, que já enfrentava, em alguns países, vícios na fabricação de seus veículos, afetando a vida e a segurança dos consumidores, e relutava em reconhecê-los no Brasil, acabou por admiti-los. Contudo, outras possíveis causas dos problemas continuam sendo investigadas pelos órgãos públicos.

Assim, no dia 23 de abril de 2010, ou seja, quatro dias depois da decisão administrativa cautelar do Procon Estadual, a montadora procurou o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, em Brasília, e se dispôs a promover campanha de chamamento aos consumidores dos veículos Toyota Corolla, fabricados a partir de abril de 2008, iniciada no dia 3 de maio, com o objetivo de "reforçar aos consumidores a informação existente relativa aos riscos decorrentes da incorreta colocação do tapete genuíno Toyota, ou utilização do tapete não genuíno, nos veículos Toyota Corolla, diante da possibilidade de interferência do tapete no retorno do pedal do acelerador". "Primeira fase: Para tapetes genuínos: verificação e eventual fixação do tapete; Para tapetes não genuínos: esclarecimento sobre a importância de sua não utiliza-

> "**Ao** não prestar todas as **informações** exigidas pelo **Código de Defesa do Consumidor,** a fabricante **gerou** um grande **problema** no mercado e colocou **em risco** a saúde e a **segurança** dos **consumidores"**

ção e eventuais riscos de sua inobservância. A primeira fase tem início nesta segunda-feira, 3 de maio. Recomenda-se o prévio agendamento da visita junto ao distribuidor Toyota de sua preferência, porém, preventivamente, solicita-se a remoção imediata do tapete do lado do motorista, não o substituindo até que a verificação por um dos distribuidores Toyota tenha sido realizada. Segunda fase, com início em 17 de maio de 2010: Colocação, nos veículos, dos avisos de segurança sobre uso e fixação de tapetes genuínos; Entrega e explicação do encarte especial do manual do proprietário relativo ao uso e à fixação dos tapetes genuínos; Substituição do tapete não genuíno por tapetes genuínos" (f. 911 e 913).

O Poder Judiciário, acionado pela montadora, agindo com prudência, manteve a decisão administrativa cautelar do Procon Estadual e apenas suspendeu os seus efeitos no dia 7 de maio de 2010, após verificar que o chamamento público dos consumidores havia sido iniciado para corrigir a falha de informação existente no processo de fabricação, distribuição e revenda dos veículos Toyota Corolla no país. Ponto para os consumidores.

Opinião

A luta contra a opressão financeira

No dia 13 de novembro de 2009, na cidade de Salvador, na Bahia, participamos da reunião do Comitê Técnico n.º 7 (CT7 Mercosul), quando reafirmamos que o Brasil e os países do Cone Sul necessitam de uma legislação específica para combater o flagelo social do superendividamento.

Apesar dos avanços trazidos pelo advento do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC), o problema social decorrente de ofertas e práticas abusivas de crédito ao consumo se agrava. O cidadão brasileiro e sul-americano ainda não tem expressamente reconhecido em lei o direito de se socorrer de técnicas de moratória ou de remissão de dívidas, a exemplo do que já ocorre em países como a França.

O sistema de exploração por meio do crédito ao consumo começa pela desinformação. Divulgadas em panfletos pelas ruas, pelo rádio ou pela televisão, as ofertas de crédito geralmente omitem covardemente as informações essenciais sobre o montante da operação econômica. Os profissionais banqueiros e grupos mercantis coligados destacam em seus anúncios a taxa mensal, e disfarçam ou omitem dolosamente a taxa efetiva anual .

Isso para esconder a realidade econômica brasileira de que os juros anuais efetivos em lojas de departamentos ou de eletrodomésticos atingem as alturas dos 80% de juros ao ano ou mais, ou de que os juros incidentes nos empréstimos diretos ao consumidor ultrapassam 180% ao ano. Ora, segundo o Direito, o montante efetivo anual dos juros, um dado técnico das ciências contábeis, deve ser de transparência obrigatória, conforme o previsto no art. 36, parágrafo único, combinado com os artigos 69, 38 e 52, II, todos do CDC.

Alex Lanza

Geraldo de Faria Martins da Costa
Procurador de Justiça do Ministério Público de Minas Gerais e Mestre em Direito pela Universidade de Montpellier, França

A exclamação "17 vezes sem juros!" é repetida aos berros e à exaustão no horário de maior audiência da televisão, no horário do Jornal Nacional, para aproximadamente 80 milhões de telespectadores. Na realidade da economia brasileira, seria verdadeira essa oferta? Crédito gratuito durante 17 meses?!

Não nos iludamos. A remuneração do capital financeiro triunfante está embutida no preço da mercadoria. Na linguagem econômica: não há almoço grátis. Na expressão jurídica: "os atos a título gratuito são por essência estranhos ao Direito Comercial" (H. L. et J. Mazeaud, apud CAS, Gérard et FERRIER, Didier. T*raité de droit de la consommation*, Paris: PUF, 1986, p. 305).

Mas a mentira "17 vezes sem juros!", repetida muitíssimas vezes à moda do dr. Joseph Goebbels (Ministro do Povo e da Propaganda de Hitler, dono da célebre frase "uma mentira cem vezes dita torna-se verdade"), triunfa como verdade...

O instituto do preço à vista quase nunca é praticado nas relações de consumo. Ou, dito de outra maneira, o direito à informação sobre o preço à vista é sistematicamente sonegado. Somos quase obrigados a pagar em parcelas, pois no comércio prevalece a oferta descarada de 5, 6, 7, ou 12 vezes "sem juros!".

Funciona na economia um sistema de exploração legalizada operado por casas bancárias. Acobertados pela lei, a chamada Lei do Crédito Consignado, agentes financeiros exploram servidores públicos, aposentados e pensionistas. Nessa modalidade de capitalismo financeiro sem risco, o banqueiro não corre nenhum risco em relação ao recebimento das prestações, pois estas são penhoradas diretamente na fonte pagadora ou no tesouro da previdência social.

Nos últimos anos, o crédito ao consumo se constitui no principal e poderosíssimo motor do crescimento da economia brasileira. O crédito tem gerado um estupendo crescimento econômico. Mas a qual custo humano e social?

São exatamente as classes sociais mais exploradas as que mais contribuem para esse crescimento, comprando e se endividando às cegas, desinformadas, ludibriadas, desaconselhadas.

As páginas A-18 e A-19 do jornal *Gazeta Mercantil,* na edição do dia 27 de fevereiro de 2002, trazem duas manchetes interessantes. A primeira informa: "Saem arroz e açúcar, entram celular e internet". A segunda manchete: "Crédito traz classes C e D ao consumo". Em subtítulos, é explicado que "classes C e D ampliam presença no mercado consumidor, apesar da compressão salarial dos últimos quatro anos" e que "a prestação de eletrodomésticos e carros passou a caber no orçamento das rendas mais baixas".

A matéria jornalística de 2002 traz declarações de importantes analistas de mercado. Um deles salienta que "o Brasil só está entre os primeiros lugares mundiais de consumo de CDs, automóveis, televisores, e tantos outros itens, por causa das classes C e D". "As classes C e D é que fazem a diferença", afirma José Francisco Eustachio, sócio diretor da empresa Talent, que há mais de dez anos se dedica a traçar o perfil dos consumidores brasileiros. Este analista ressalta que "as classes de renda mais baixa não querem reforçar seu sentimento de que são pobres, querem produtos de qualidade, que aumentem a sua autoestima".

O quadro de abuso e exploração vem adquirindo coloração mais intensa. A edição de 11 de agosto de 2009 do jornal *Estado de São Paulo*, na página B15, noticia: "Rede Elektra é acusada de constranger inadimplentes".

Ligada ao Grupo Salinas e ao Banco Azteca, essa rede de lojas foi inaugurada em 2009 em um evento que contou com a presença do presidente da República. A rede financia a compra de produtos para clientes que não têm como comprovar renda. Segundo a matéria jornalística, diversos moradores de bairros populares da cidade do Recife que estão com prestações atrasadas recebem a "visita de pessoas vestidas de preto", que cobram essas quantias, mediante a invasão de residências e subtração de bens adquiridos nas lojas Elektra. A rede pertencente ao bilionário mexicano Ricardo Salinas pratica justiça com as próprias mãos, uma prática típica de um estágio civilizatório pré-estatal, uma barbárie contra as classes mais pobres.

O enfrentamento do problema social do superendividamento no Brasil e nos países sul-americanos exige a adoção de técnicas jurídicas protetoras específicas e mais preventivas, chamadas regras de crédito responsável ou civilizado, tais como a exigência de que as ofertas de crédito sejam feitas obrigatoriamente por escrito, a instituição de prazos de reflexão e de interdependência entre o contrato de crédito e o de venda e a proteção específica do fiador. Mais ainda. As nossas sociedades precisam discutir e adotar medidas legislativas de solidariedade social imperativa: a proibição da oferta publicitária para o crédito ao consumo, a moratória de dívidas de consumo, a instituição do direito à remissão de dívidas e a fixação de um *minimum vital*.

Opinião

Reflexão

jurídico-social sobre a efetiva defesa do consumidor como uma garantia constitucional

A proteção do consumidor, ao lado da educação e saúde, entre outros, constitui direito humano fundamental propositadamente positivado na Constituição Federal, como norma de ordem pública e de interesse social, indissociável dos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana.

Podemos dizer, sem vacilações, que o legislador objetivou dar à sociedade brasileira mais do que uma proteção ao consumidor. Seu propósito foi de reconhecer nessa proteção verdadeiro status de garantia constitucional, de aplicabilidade imediata e máxima eficácia e efetividade (artigo 5º, § 1º, CF).

Como garantia constitucional, a proteção do consumidor, individual ou coletiva, possui caráter permanente. É, portanto, cláusula pétrea prevista no parágrafo 4º do artigo 60 da referida Carta.

Dada essa sua natureza de gênese constitucional, não cabe ao Estado a discricionariedade ou faculdade de agir na proteção do consumidor. Aqui, essa figura governamental deve ser entendida como União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios.

De fato, a Constituição Federal, ao determinar que "O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor"[1] , estabeleceu, de forma imperativa, a um só tempo, o direito da proteção universal dos consumidores e o dever do Estado com a garantia dessa mesma proteção. Aqui, exige-se uma atuação positiva por parte do Estado em favor do cidadão, evidenciando uma característica do Estado Social.

Nesse aspecto, somente poderemos falar em direito fundamental de proteção do consumidor igual para todos (universal) desde que assegurado o acesso a ela, mediante instrumentos de políticas que assegurem o pronto atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria de sua qualidade de vida.

A inexistência desses instrumentos ou políticas de proteção ao consumidor, a par de configurar violação aos fundamentos da República brasileira consistentes no exercício da cidadania e da dignidade da pessoa humana, colide também com a determinação da garantia de acesso material a essa proteção ampla, sobrelevando o reconhecimento de injustificada inconstitucionalidade por omissão.

Aliás, com a promulgação da Lei Federal n.º 8.078/90 — que, em atendimento a comando certo da mesma Carta[2], instituiu Código de Defesa do Consumidor (CDC) —, a garantia constitucional de uma ação governamental efetiva na proteção do consumidor foi elevada à condição de princípio da Política Nacional das Relações de Consumo.[3]

A proteção efetiva do consumidor somente será possível através de uma ação vigorosa do Estado, que deverá atuar: (i) por iniciativa direta, (ii) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas, (iii) fazendo-se presente no mercado de consumo, (iv) zelando pela garantia dos produtos e serviços com padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Todos os instrumentos ou políticas necessários à concreção da perseguida proteção do consumidor podem ser encontrados no referido código, como, por exemplo, os descritos no seu artigo 5º.

Pensamos que a discricionariedade do ente governamental na proteção do consumidor somente é possível na eleição dos instrumentos ou políticas que visem a essa mesma defesa. Contudo, ainda assim, a proporcionalidade e a efetividade da medida estarão diretamente sujeitas à ponderação judicial, sem que isso caracterize ofensa ao princípio da separação dos Poderes.

As normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, estabelecem para o Estado uma situação jurídica objetiva que antecede ao próprio direito público subjetivo conferido, individual ou coletivamente, aos consumidores.

Outra não menos importante reflexão jurídica está no fato de a defesa do consumidor, como direito fundamental e princípio da ordem econômica[4] , não poder entrar em rota de colisão com o fundamento e também princípio da livre iniciativa, e sim encontrar parâmetros para a harmonização do desenvolvimento econômico e tecnológico com o desenvolvimento humano e social.

Oportuno o ensinamento de Rizzato Nunes quanto à necessidade de que o fundamento da livre iniciativa se realize também com observância dos valores sociais. Segundo o autor, não se trata de uma livre iniciativa

Alex Lanza

Gilmar de Assis é Promotor de Justiça do Ministério Público de Minas Gerais, coordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa da Saúde (CAO-Saúde) e secretário-executivo do Procon Estadual

ampla, total e irrestrita, conforme se interpretam. Pela interpretação gramatical as duas proposições (artigo 1º, inciso IV, CF) são ligadas pela conjunção aditiva e: "valores sociais do trabalho e valores sociais da livre iniciativa". Portanto, quando se fala em regime capitalista brasileiro, a livre iniciativa sempre gera responsabilidade social. Ela não é ilimitada.[5]

O componente da educação do consumidor, princípio da Política Nacional das Relações de Consumo[6], deve ser visto como um dos mais importantes meios de alcance da harmonização da relação de consumo, principalmente quando dirigida à coletividade[7].

A educação para o consumo, de fornecedores e consumidores, na forma expressa pelo Código de Defesa do Consumidor, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo, não pode ser interpretada pelo método apenas gramatical. Ao contrário, o legislador, na busca de uma proteção efetiva, não poderia conformar-se com o exercício de uma cidadania passiva pelos consumidores, ou seja, ausência de uma postura ativa e consciente na defesa de seus interesses econômicos. A melhoria do mercado de consumo - um dos objetivos da educação para o consumo - é dirigida indistintamente para o Estado e para a sociedade. A efetiva participação do consumidor nesses processos – cidadania ativa – é fator preponderante para que o atendimento de suas necessidades se faça com respeito à sua dignidade, saúde e segurança.

A educação constitucional, conceito desenvolvido por Rodrigo Costa Vidal Rangel, para o exercício da cidadania implica conscientização, assimilação e apropriação prática desses direitos pelo cidadão[8].

No ano em que comemoramos os 20 anos de promulgação do Código de Defesa do Consumidor, verdadeiro marco histórico, com repercussões profundas no Direito Civil e Processual Civil brasileiro, há que se destacar seu papel de equiparação das forças (consumidores e fornecedores) no mercado de consumo. Outro aspecto que merece destaque é o fato de o código constituir-se em um dos principais instrumentos na persecução dos objetivos permanentes fundamentais da República Federativa do Brasil de construção de uma sociedade mais justa[9].

Lado outro, não obstante a garantia constitucional da proteção efetiva do consumidor, situação que exige uma imediata atitude positiva por parte do Estado, não podemos ignorar que, no universo de 5.565 municípios brasileiros, contamos com apenas 618 Procons Municipais, destes 101 de Minas Gerais. Daí a grave responsabilidade do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e, no caso do nosso Estado, do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de Minas Gerais (SEDC), do qual se destaca o Ministério Público Social.

Referências

[1]Constituição Federal, artigo 5º, XXXII.

[2]Constituição Federal, artigo 48 de suas Disposições Transitórias

[3]Código de Defesa do Consumidor, artigo 4º, II.

[4]Constituição Federal, artigo 170.

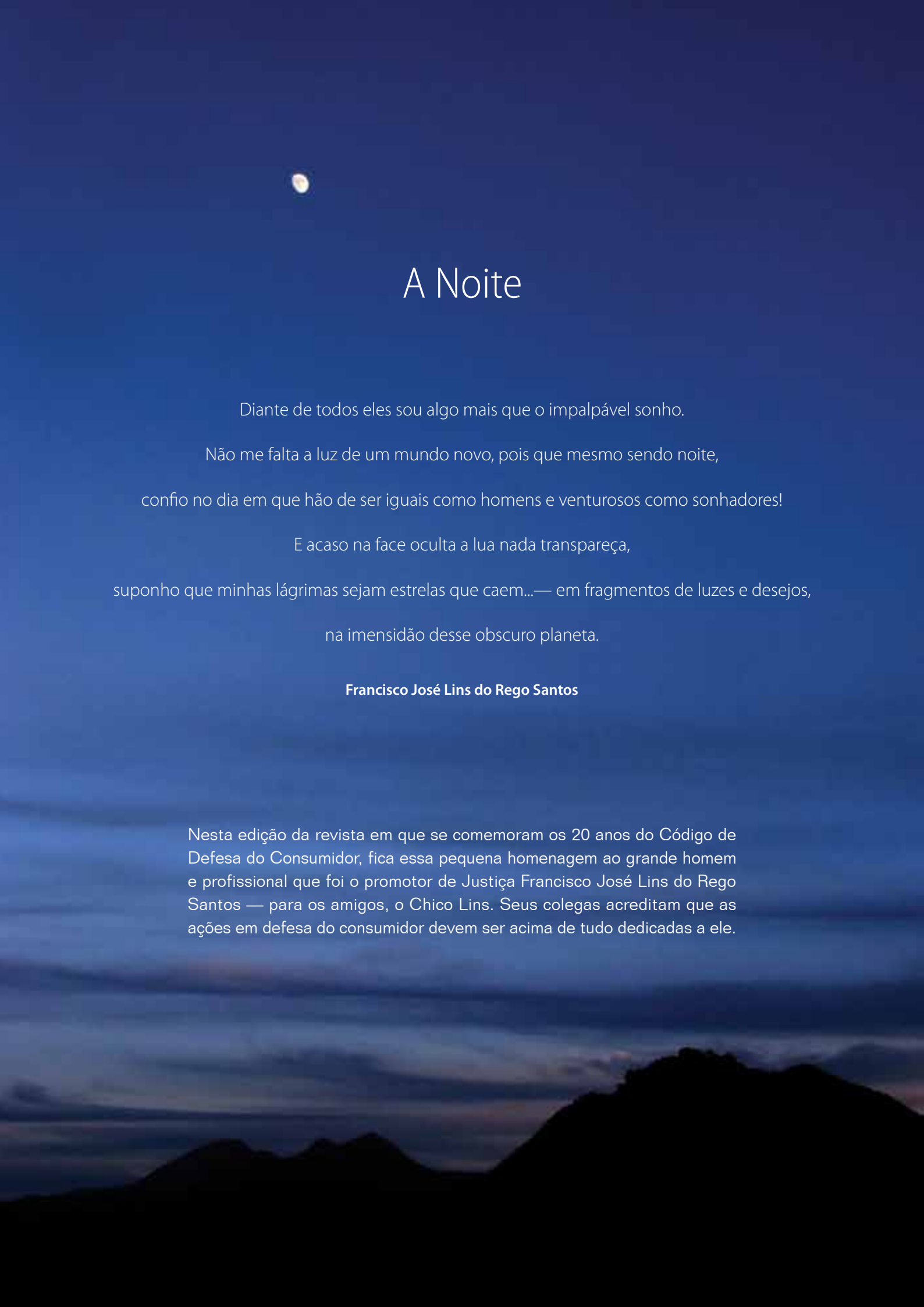
[5] NUNES, Luís Antônio Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor.* 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 7.

[6]Código de Defesa do Consumidor, artigo 4º, IV.

[7]EILBERG, Ilana Finkielsztejn. O direito fundamental à educação e as relações de consumo. *Revista de Direito do Consumidor,* São Paulo, n.º 74, p.156 – abr/jun. 2010.

[8]RANGEL, Rodrigo Costa Vidal. Educação constitucional, cidadania e Estado Democrático de Direito. Porto Alegre: Núria Fabris, 2008, *apud* EILBERG, Ilana Finkielsztejn. O direito fundamental à educação e as relações de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n.º 74, p.166 – abr/jun. 2010.

[9]Constituição Federal, artigo 3º.



A Noite

Diante de todos eles sou algo mais que o impalpável sonho.

Não me falta a luz de um mundo novo, pois que mesmo sendo noite,

confio no dia em que hão de ser iguais como homens e venturosos como sonhadores!

E acaso na face oculta a lua nada transpareça,

suponho que minhas lágrimas sejam estrelas que caem...— em fragmentos de luzes e desejos,

na imensidão desse obscuro planeta.

Francisco José Lins do Rego Santos

Nesta edição da revista em que se comemoram os 20 anos do Código de Defesa do Consumidor, fica essa pequena homenagem ao grande homem e profissional que foi o promotor de Justiça Francisco José Lins do Rego Santos — para os amigos, o Chico Lins. Seus colegas acreditam que as ações em defesa do consumidor devem ser acima de tudo dedicadas a ele.

Desconto
de
%
JUROS
$
OFERTA
Oferta
80%
%
cpaiva

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

ASSCOM ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL IMPRENSA . ACS-NIMP

Rua Dias Adorno, 367 - 10º andar - Santo Agostinho
Belo Horizonte - MG - CEP: 30190-100
Fone: (31) 3330-8166 - (31) 3330-8016
e-mail: asscom@mp.mg.gov.br
www.mp.mg.gov.br