

PALESTRA NO SENADO FEDERAL

# PROCESSO ECONÔMICO E DEFESA DO CONSUMIDOR

ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER

**DIRETOR EXECUTIVO DO PROCON-SP**  
**MESTRE E DOUTORANDO EM DIREITO PELA USP**  
**EX-CONSELHEIRO DO CADE**  
**PROCURADOR DO ESTADO DE SP**  
**EX-PRESIDENTE NACIONAL DO BRASILCON**  
**Ex-Assessor de Ministro do STF e Ex-Consultor Jurídico do MJ**

# 1- Primórdios da defesa do consumidor (70 e 80)

- Processo inflacionário
- Grandes problemas: planos econômicos e indexadores contratuais
- Planos de expansão na telefonia
- Início da defesa do consumidor, sem os instrumentos e normas adequadas.
- Nascimento do Procon (1975) e das associações de defesa do consumidor (IDEC).

## 2- Promulgação do CDC e abertura econômica

- Empoderamento do consumidor
- Agentes eficazes: Procons, Ministério Público, associações e Poder Judiciário
- Respeito e incorporação pela imensa maioria dos fornecedores

### 3- Defesa do consumidor e estabilização econômica

- Incorporação da noção de preço
- Maior atenção aos empréstimos e ao valor dos juros
- Crescente sofisticação dos produtos e serviços

## 4- Regulação econômica e defesa do consumidor

- Universalização crescente na prestação de serviços públicos
- Aumento gradativo dos preços
- Rebeldia: setores regulados entendem que o CDC não lhes é aplicável. Símbolo maior: bancos e ADI 2591.
- As principais empresas reclamadas, via de regra, pertencem a setores regulados.

## Século XXI: consolidação e novas estratégias

- Consolidação da aplicação do CDC: julgamento da ADI 2591 como maior símbolo.
- Segundo símbolo eloquente: Decreto do SAC.
- Novas estratégias dos órgãos de defesa do consumidor: fixação de metas de redução de demandas, aperfeiçoamento do atendimento. Intensificação da atividade de fiscalização e crescente diálogo com os fornecedores para eliminação de práticas abusivas. Regionalização dos Procons Estaduais e municipalização do atendimento ao consumidor. Efetiva implementação de um Sistema Estadual e Nacional de Defesa do Consumidor.

# Sugestões Normativas

- Aperfeiçoamento da participação dos consumidores na atividade das agências reguladoras.
- Projeto de Lei 3337 de 2004: financiamento da assessoria técnica das associações e consultas recíprocas agências e órgãos de defesa da concorrência e do consumidor.
- Transparência na atuação das agências reguladoras: sessões de deliberação públicas e obrigação de motivação das suas decisões (inclusive afastando sugestões em consultas públicas).
- Reclamações perante órgãos de defesa do consumidor devem ser levadas em consideração para cumprimento de metas de desempenho nos casos de concessão.

- Leis federais disporão sobre algumas matérias já estabelecidas em leis estaduais de São Paulo: proibição de fumo; bloqueio de telemarketing; obrigação de fixação de dia e turno para entrega de produtos e prestação de serviços; perdimento de combustíveis adulterados.
- Lei Federal estabelecendo a possibilidade de determinação de obrigação de fazer em casos de descumprimento de normas de defesa do consumidor.
- Restabelecimento da multa civil
- Criação de órgão para tratar especificamente de recall e segurança de produtos.

## Concentração econômica e defesa do consumidor

- Setores mais reclamados normalmente são caracterizados por monopólios ou oligopólios e passam por processos de concentração: telefonia (fixa e móvel); cartões de crédito, energia elétrica; aparelhos celulares e bancos.
- Sugestões: Reforma da atual lei de defesa da concorrência: Projeto de lei n. 3.937-B, de 2004 aprovado pela Câmara dos Deputados (PL n. 06/09 no Senado Federal).
- Maior participação dos órgãos e associações de defesa do consumidor: operações conjuntas, compartilhamento de dados, levar em consideração o cadastro de reclamações na avaliação de fusões.