



Rosana Grimberg, uma das maiores especialistas em Direito do Consumidor do país



Ano 13 | nº 29
novembro/11

Revista
I M P P E

Artigo
A união
homoafetiva, o STF
e a sociedade



Dezembro
O IMPPE marcará
presença no Dia
Nacional do MP

Rosana Grimberg

Fundadora e atual Coordenadora Executiva da ADECCON-PE

IMPPE- Qual sua avaliação dos vinte e um anos do Código de Defesa do Consumidor?

ROSANA- Nunca se chegou ao ideal, contudo nunca se desrespeitou tanto o consumidor como vem ocorrendo nos dias atuais. Explico: no início da vigência do CDC, movimentos de defesa do consumidor espalhados pelo Brasil afora, tendo à frente os juristas idealizadores da mais moderna e avançada legislação do mundo, estimularam, educaram os consumidores e orientaram os operadores do direito na defesa da cidadania.

Naquela época, os empresários, por força das normas cogentes do CDC, pela pressão dos movimentos sociais em defesa dos consumidores ou por medo das punições, passaram a respeitar os consumidores, prestando-lhes as informações necessárias e detalhadas sobre os diferentes produtos e serviços, criando serviços de atendimento aos consumidores, internamente, dentro de suas próprias empresas, para atender de forma efetiva e rápida às reclamações porventura existentes - os famosos SACs.

Os órgãos oficiais de defesa dos consumidores, notadamente os PROCONs estaduais e municipais e as Delegacias de Defesa dos Consumidores, nos locais onde foram criadas, fiscalizavam, autuavam e multavam as empresas infratoras, levando-as a uma mudança de postura e, conseqüentemente, a um maior equilíbrio nas relações de consumo.

Os representantes do Poder Executivo estavam

preocupados em aparelhar os respectivos órgãos e estimulavam os seus dirigentes a uma atuação em defesa da sociedade.

O Ministério Público, Federal e Estadual, fortalecido pelas conquistas introduzidas pela Constituição Federal de 1988, passou a atuar de forma eficiente no âmbito dos interesses difusos e coletivos, de modo que, praticamente, detinha o monopólio das ações judiciais coletivas.

Aos poucos, começaram a surgir as entidades civis de defesa do consumidor, com destaque especial para o IDEC em São Paulo, que também se sobressaíram com a propositura de inúmeras ações civis públicas em defesa de interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

Proliferaram, na ocasião, congressos nacionais e internacionais, seminários, cursos, palestras, conferências.

Foi fundado o BRASILCON – Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, pelo jurista, professor e atual Ministro do STJ Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin, um dos redatores do CDC e iniciadores do movimento consumerista no Brasil, cuja Revista de Direito do Consumidor, editada pela RT, a mais completa revista de doutrina e jurisprudência na matéria, tornou-se uma referência nacional.

No âmbito do Poder



Judiciário, no início da década de 1990, época da vigência do CDC, inúmeros Magistrados, inclusive, Desembargadores e Ministros do STJ, pessoas honradas e imbuídas do mais elevado espírito de justiça social, tornaram-se membros do BRASILCON e engajaram-se numa construção jurisprudencial do CDC, sempre considerando o princípio da vulnerabilidade como razão de decidir. Vislumbrava-se o equilíbrio sonhado.

Aqui mesmo em Pernambuco algumas decisões tiveram repercussão nacional e os órgãos de defesa do consumidor, liderados pela Promotoria do Consumidor, atuavam em parceria harmônica e com o mesmo objetivo: a defesa e a proteção da sociedade.

IMPPE- Qual a realidade em relação a aplicação do CDC hoje?

ROSANA- Com a era da globalização - sem desconsiderar as grandes vantagens e os avanços científicos e tecnológicos, sobretudo, nas comunicações,

que diminuíram as distâncias entre os povos, fazendo com que os acontecimentos de qualquer parte do mundo sejam realidade em nossos lares, no momento mesmo em que estão acontecendo -, houve um retorno ao primado da economia. Sim, porque sempre se polarizou economia e direito. O CDC quer o equilíbrio e o início da harmonia por ele introduzida, cedeu espaço, novamente, para os interesses econômicos. E, evidentemente, que o reflexo dessa nova realidade se fez notar também nas relações jurídicas, notadamente, de consumo. Com isso, o cidadão deixou de ser prioridade.

E o que se vê atualmente são ainda alguns PROCONS desaparelhados, humana e materialmente e respectivos diretores - sem desmerecer o esforço pessoal e o trabalho desenvolvido -, escolhidos entre políticos e aliados e não entre técnicos, como seria lógico e ideal.

No legislativo, existem atualmente no Congresso Nacional mais de 400 (quatrocentos) projetos de lei, todos objetivando modificar o Código do Consumidor. Por pressão dos empresários, inclusive, projetos de leis antigos, esquecidos durante anos, foram convertidos em lei, como foram exemplos, a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, conhecida como lei da precificação, liberando os supermercados de etiquetarem os preços nos produtos; a lei da alienação fiduciária, que permite ao credor tomar o bem de volta independentemente de decisão judicial; a lei do turismo, que libera as agências de responsabilidade por danos sofridos por seus clientes, só para citar alguns.

O Judiciário continua extremamente demorado, o que desestimula o consumidor e os próprios órgãos que o defendem. E o que é mais grave: a maior parte das decisões que são proferidas em favor do consumidor, não são cumpridas, nenhuma punição sendo aplicada ao fornecedor que desobedece à ordem judicial.

Essa demora favorece os maus fornecedores que, além de praticarem toda sorte de abusos contra os consumidores, têm preferido atalhos mais rápidos

para solução dos conflitos, ainda que flagrantemente ilegais, como, exemplificativamente, fazer convênios com os Serviços de Proteção ao Crédito, em especial, o SPC, para negativar o nome dos clientes inadimplentes, num verdadeiro desvio de finalidade deste órgão, criado para orientar os lojistas filiados.

IMPPE- Quais temas, no seu entendimento, devem ser levados em consideração na reforma do CDC?

ROSANA- Primeiramente, é de se ressaltar que, segundo a Comissão de Juristas do Senado, o CDC não está sendo reformado, mas atualizado, para incluir dois temas: acesso ao crédito e

“ **O CDC é uma lei geral e principiológica com normas que protegem o consumidor (...)**
Por isso sempre me posicionei contra uma reforma ”

superendividamento e comércio eletrônico. Algumas alterações também estão sendo propostas na parte processual, a meu ver, neste aspecto, se permanecerem as alterações na forma sugerida pela Comissão do Senado, serão altamente prejudiciais ao consumidor, notadamente na viabilidade das Ações Cíveis Públicas manejadas pelo Ministério Público e pelas Associações de Defesa do Consumidor, na medida em que condiciona o exercício do direito de ação a uma condição premonitória de apresentar com a inicial uma certidão de inexistência de igual demanda com as mesmas partes, o mesmo objeto e a mesma causa de pedir em todo território nacional.

Como a atualização, portanto,

restringe-se às questões supra, não há que se cogitar de outros temas. É de se ressaltar, por outro lado, que o CDC é uma lei geral e principiológica, e, nessa condição, tem princípios e normas que protegem o consumidor em todas as situações em que ocorra uma relação de consumo. Por isso mesmo, sempre me posicionei contrária a uma reforma estrutural do CDC e até mesmo a uma atualização. Isto afirmo, porque, se, de um lado, a Comissão de Juristas do Senado, que elabora as propostas de atualização, é constituída pela elite de operadores do direito do consumidor, o que por si só, traduz-se em enorme segurança para a sociedade, de outro lado, considero um grande risco, pela possibilidade de eventuais investidas e pressões do Poder Econômico, a partir do momento em que os referidos projetos de lei chegarem ao Congresso.

O certo é que, oportuna ou não, a atualização é inevitável. Disso decorre que o fundamental é assegurar que o CDC seja preservado como lei geral e principiológica e garantir o respeito ao princípio do não-retrocesso de direitos e garantias já assegurados pelo CDC nesses últimos vinte e um anos.

IMPPE- Os Juizados Especiais do Consumidor têm contribuído, em que nível de satisfação, para efetivar os direitos dos consumidores?

ROSANA- Têm contribuído sim, mas não como seria o ideal. Infelizmente, não vêm cumprindo o princípio de celeridade. Questões simples, que poderiam fácil e rapidamente ser solucionadas, infelizmente esbarram na falta de estrutura, e, por consequência, na demora na resposta às demandas dos consumidores, inclusive com audiências sendo marcadas para meses e até anos após a propositura da ação.

Além do mais, a recente notícia de que todos os Juizados serão centralizados num único prédio, descaracteriza totalmente a finalidade para a qual foram criados. A centralização, a meu

ver, será um grande empecilho ao acesso ao Judiciário, notadamente pela população menos favorecida, que enfrentará enormes dificuldades para solução dos respectivos conflitos, sem falar que representa um retrocesso, na medida em que foram criados para serem descentralizados e próximos da população.

IMPPE- E o Ministério Público? Na sua visão, como tem se portado frente aos desmandos contra o consumidor?

ROSANA- O Ministério Público como órgão de defesa do consumidor vem atuando pelo Brasil afora no enfrentamento de enormes dificuldades, tal e qual ocorre com as entidades civis, como é o caso da ADECCON. Ou seja, depende do Poder Judiciário, este que se ressentida da estrutura necessária para atender às demandas processuais, como é do conhecimento de todos.

Aqui mesmo no Recife, tem sido muito importante a atuação dos colegas da Promotoria do Consumidor, cuja preocupação com o cumprimento de normas fundamentais do CDC é evidente. O investimento na área de educação para o consumo, inclusive, tem sido destaque a nível nacional, como exemplificativamente, a cartilha e game do consumidor "Jogue e Aprenda".

De outro lado, quando o MP atua como fiscal da lei, seja na esfera estadual, seja na federal, tem feito um trabalho muito bom. Temos acompanhado, exemplificativamente, a atuação do MPF no âmbito do STJ, onde, a exemplo do que ocorre aqui mesmo em Pernambuco, no Judiciário Estadual e na Justiça Federal, sua atuação é exemplar.

Ocorre, porém, que, quando do ajuizamento de ações civis públicas, nesse caso, o MP depende da adequada resposta do Judiciário, como qualquer outra parte.

IMPPE- Já existe, no Brasil, uma cultura no âmbito empresarial de respeito pelo consumidor?

ROSANA- Infelizmente não. O empresariado brasileiro continua primordialmente preocupado com o lucro. A grande maioria não

respeita as leis, os órgãos de defesa do consumidor nem o próprio consumidor. É só verificar a situação do consumidor que adquire um carro, um celular ou um eletro-eletrônico, que apresenta um vício de inadequação de qualidade ou segurança. A resposta que houve do consumidor é sempre a mesma: é preciso levar à autorizada ou à concessionária. Esse mesmo consumidor nos EUA ou na Europa, terá seu produto trocado imediatamente, sem discussão. Lá se troca até meses depois. Lembro de um caso emblemático, ocorrido nos idos do ano 1995, quando participei de um Congresso de Direito do Consumidor, no Canadá. Ali, adquirei uma caneta waterman, que vinha acompanhada de um

“ O MP como órgão de defesa do consumidor vem atuando no enfrentamento de enormes dificuldades, tal qual ocorre com entidades civis como a ADECCON ”

termo de garantia permanente. Pouco tempo depois da chegada ao Brasil, a caneta quebrou e resolvi confirmar o que vinha prometido na garantia que acompanhava o produto. Descobri o representante no Brasil, que ficava no Rio de Janeiro. Encaminhei a caneta e recebi a resposta que a mesma seria enviada à França, matriz do fabricante. Um mês ou dois depois, recebi na minha casa um pacote com uma caneta nova, acompanhada de um pedido de desculpas e tudo gratuito, sequer me foi cobrada a despesa com frete. Isso é impensável no Brasil ainda hoje.

O fornecedor não enxerga o consumidor como um parceiro e aliado, mas como alguém que quer extorqui-lo. O fornecedor não percebe que um consumidor satisfeito redundará em centenas

de novos clientes. No Brasil, nos dias atuais, mesmo após vinte e um anos de vigência do CDC, o consumidor continua enganado pelas publicidades, tem seu tratamento ou 'stent' recusado pelo plano de saúde, que, aliás, mesmo diante da lei que proíbe o aumento por faixa etária, continua a desrespeitar a lei. O produto novo enferruja com um mês da aquisição e o fabricante se recusa a efetuar a troca sob a alegação de mau uso por parte do consumidor. Produtos ainda são expostos com prazo de validade vencido ou são mal acondicionados nas prateleiras dos supermercados, só para ficar com esses exemplos. Não há qualquer preocupação com a conquista do cliente.

Um exemplo gritante do comportamento do empresariado brasileiro e que, sem dúvida, é emblemático, ocorreu muito recentemente. A ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Nacional de Eletro-Eletrônicos ingressou com uma ação judicial contra o DPDC – Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, em razão de este ter emitido uma nota técnica considerando o serviço de telefonia móvel essencial, do mesmo modo os aparelhos celulares, único meio de prestar esse serviço essencial, concluindo que, em caso de vício do mesmo, o consumidor poderá exigir a troca imediata do produto, uma das alternativas previstas no §1º do art.18 do CDC c.c o §3º do mesmo dispositivo legal. Sem entrar no mérito da questão, o certo é que o DPDC tem legitimidade e atribuição legais para emitir notas técnicas. E neste caso, a sua diretora, que vem desempenhando suas funções com competência, correção, numa atuação impecável, está sendo vítima de uma campanha de desestabilização.

IMPPE- Esse ano a senhora passou a integrar a Comissão de Especialistas que assessoram o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, ligado ao Ministério da Justiça. Como está sendo esse trabalho?

ROSANA- Foi uma enorme honra ter sido convidada a integrar a Comissão de Especialistas do SNDC. A comissão tem por objetivo primordial assessorar o

DPDC na análise do impacto de propostas normativas. Como no momento, a questão mais presente é a atualização do CDC, esta tem sido a tônica das últimas reuniões. Os trabalhos da Comissão têm sido muito enriquecedores, pela troca de experiências, pela união de representantes de todos os seguimentos do Sistema Nacional de Defesa Consumidor.

Relativamente à atualização do CDC, a Comissão de Especialistas do SNDC encaminhou carta aberta à Comissão de Juristas do Senado, demonstrando preocupação com eventuais retrocessos, sugerindo fosse a atualização regulamentada em leis específicas, para não desconfigurar o CDC como lei geral e principiológica. As duas comissões reuniram-se por três vezes para discutir as propostas preliminares e realizaram Audiências Públicas em todo o Brasil. E o mais gratificante é que várias das sugestões apresentadas pela Comissão do SNDC e em particular por todos os seus integrantes foram acatadas pela Comissão de Juristas do Senado. Mas a Comissão, como dito acima, foi criada para análise de impacto normativo nas relações de consumo e só no Congresso Nacional, como já me referi, existem hoje mais de 400 projetos de lei, todos visando modificações no CDC. O trabalho, portanto, será intenso e permanente e já a partir deste mês de outubro, iniciaremos a análise de alguns desses projetos de lei.

E não apenas esses projetos de lei. Esta semana mesmo, foi divulgado estar tramitando no Congresso Nacional o Projeto de Lei Geral da Copa. Sobre este assunto, o Presidente da Fifa impôs três condições negociadas: suspender no período da copa o Estatuto do Idoso, o Estatuto do Torcedor e o Código de Defesa do Consumidor. Está aí uma grande "briga" pela frente. Esse absurdo tem que ser combatido com veemência e rapidez.

IMPPE- Qual o balanço que a senhora faz das suas atividades, primeiro no Ministério Público e, depois, na ADECCON?

ROSANA- Instalei a Promotoria do

Consumidor no Estado de Pernambuco, a convite, na época, do Procurador Geral de Justiça Onofre de Barros pouco tempo após a entrada em vigor da CF/88, que trouxe novas atribuições para o MP, antes destacado basicamente na área criminal.

Naquela ocasião, já era bastante atuante a Promotoria do Consumidor de São Paulo, conhecida no País inteiro pelas ações propostas em defesa dos consumidores. Passei um período com eles e neles me espelhei para minha atuação no Estado de Pernambuco. Não demorou muito e o MP de Pernambuco tornou-se conhecido e referência nacional na defesa do consumidor.

Pela primeira vez, desde que ingressara na Instituição, me

“ O empresário brasileiro continua primordialmente preocupado com o lucro. A grande maioria não respeita as leis, os órgãos de defesa e nem o próprio consumidor ”

identifiquei com a carreira. Ali descobri minha verdadeira vocação. Sempre me preocupei com as questões sociais e gostava da convivência com a população. Amava o que fazia. Atuava em conjunto com os demais órgãos de defesa do consumidor então existentes no Estado. Era um exercício dinâmico, intenso e compensador pelos resultados alcançados.

Mas um dia fui promovida por merecimento e o que para muitos representava uma grande alegria e satisfação pessoal, para mim foi um motivo de tristeza, por ter saído da área do consumidor, com a qual tanto me identificara. Depois de cinco anos, estava completamente desestimulada pelo trabalho repetitivo e estático. Foi quando

aproveitando uma oportunidade surgida e contando com tempo suficiente para me aposentar, resolvi sair da Instituição.

Nunca me arrependi da decisão tomada, mas nunca deixei de ser MP de coração. Afinal, dentre muitas outras coisas maravilhosas ali vividas, a Promotoria do Consumidor foi a impulsionadora da minha paixão pelo Direito do Consumidor. A importância do trabalho ali desenvolvido foi de tal ordem que não apagou a chama inicial.

Em março de 1999, já aposentada, por convite do então Governador do Estado, instalei e assumi a Defensoria Pública do Estado e, na condição de sua primeira Defensora Pública Geral, deflagrei várias ações direcionadas a uma assistência efetiva às pessoas carentes, via de regra marginalizadas, nos bairros pobres e nos subúrbios da região metropolitana do Recife. E também nessa época instalei o núcleo de atendimento ao idoso e o núcleo de defesa dos consumidores carentes.

Todavia, em face do desinteresse do Poder Público, ações assim trabalhadas não puderam por si só aprofundar o aperfeiçoamento de um trabalho de afirmação da cidadania junto às comunidades pobres. Este fato e a total falta de apoio às ações que estava desenvolvendo em prol das comunidades carentes levaram-me a pedir exoneração do cargo.

Alguns meses após, por acreditarmos que poderíamos contribuir para a melhoria das condições sociais e culturais dessas comunidades carentes, e, principalmente, criar uma nova mentalidade junto à sociedade pernambucana de afirmação da cidadania, Raimundo Barros, atual Presidente e Diretor Jurídico, e eu resolvemos fundar a ADECCON, com o objetivo de continuar defendendo a sociedade e com a certeza de que, embora não pudéssemos garantir vitórias, as nossas ações judiciais chegariam até a última instância. E é o que tem ocorrido. Nesses pouco mais de dez anos de fundação, a ADECCON tornou-se referência nacional, pelas ações judiciais propostas, pela realização de

diversos congressos, cursos, seminários, e pela atuação em defesa dos menos favorecidos, através de projetos como o Direito do Consumidor nas Ruas, Direito do Consumidor Itinerante, Direito do Consumidor em Ação, entre outros. Esses projetos têm por objetivo traduzir a experiência de militância forense engajada numa forma de atuar que ensine a fazer. Em outras palavras: ensinar essas pessoas a reconhecer seus direitos e afirmarem sua própria cidadania, reivindicando-os elas próprias perante o Poder Judiciário e se necessário for, até mesmo contra os próprios governantes, saindo, portanto, da inércia para a ação, aprendendo, como consequência, que, como cidadãos, são capazes de obter a concretização de seus direitos e de sua dignidade. Essa idéia consiste na criação de instrumentos que façam com que os meios de defesa do consumidor existentes possam atender uma clientela negligenciada, qual seja, a dos consumidores de baixo potencial econômico, forçando os órgãos institucionalizados a uma nova forma de proteção do consumidor, com isso levando esses grupos sociais a transformar seus direitos abstratos em realidade. Esses projetos já foram selecionados e apoiados pela ASHOKA e atualmente pelo FDD, a primeira uma instituição internacional e o segundo o Fundo Federal Gestor dos Direitos Difusos.

A ADECCON, inclusive, na condição de entidade civil, de forma inédita no País, dentro do Programa Nacional de Políticas das Relações de Consumo, idealizado pela atual direção do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC, está lançando a sua primeira pós-graduação em Direito do Consumidor.

Como resultado do trabalho desenvolvido na ADECCON, recebi convite do IDEC, através da Dra. Marilena Lazzarini, para ter assento no CFDD – Conselho Federal Gestor do Fundo de Direitos Difusos do Ministério da Justiça, para ali representar o próprio IDEC. Mais recentemente, fui convidada a integrar a Comissão de Especialistas do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



“

A ADECON, que presidi por 10 anos e hoje sou sua Coordenadora Executiva, representa a minha paixão pelo Direito do Consumidor

”

A ADECCON, portanto, que presidi por dez anos e hoje sou sua Coordenadora Executiva, representa por tudo isso o coroamento da minha paixão pelo Direito do Consumidor, iniciada nos Idos de 1988, quando assumi a Promotoria do Consumidor.

IMPPE- A senhora acumula muitas funções em sua carreira profissional, ocupando cargos importantes na área da defesa do consumidor – incluindo as funções na OAB-PE e no FNECDC. Como é equilibrar tudo isso com a vida pessoal?

ROSANA- Não tem sido fácil. São cargos distintos, que exigem de mim empenho, responsabilidade e dedicação. Por outro lado, meus

pais estão idosos e doentes e precisam muito de mim.

Sou muito organizada, disciplinada e determinada. Acredito, porém, que o equilíbrio vem, sobretudo, do amor que tenho ao meu trabalho e à minha família. Faço tudo com muito entusiasmo.

Além do mais, sempre contei com pessoas competentes e com o apoio incondicional de minha família e de Raimundo Barros, companheiro de todas as horas.

IMPPE- Para finalizar, que dicas a senhora deixa para todos nós, que formamos essa grande massa de consumidores, nos relacionamentos diários de consumo?

ROSANA- Há muito ainda para ser feito e estou aberta a contribuir, seja individualmente, seja em união com outras pessoas com o mesmo espírito, preocupação e vontade de lutar contra esse estado atual de desrespeito às normas cogentes do CDC, à sociedade, à vida, à saúde e à segurança das pessoas, que estão atingidas na sua própria dignidade.

O meu propósito é colaborar para o fortalecimento do movimento consumerista e contribuir de forma incessante para o retorno do período áureo do Código de Defesa do Consumidor.