

Meio: Jota	
Editoria: Negócios	Data: 15/03/2019
Link: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/dia-do-consumidor-temos-o-que-comemorar-15032019	

Dia do Consumidor: temos o que comemorar?

O dia 15 de março foi eleito a data comemorativa dos direitos do consumidor em 1962 pelo presidente americano John F. Kennedy. Dos quatro direitos inicialmente propostos por JFK, as Nações Unidas ampliaram a lista para oito, no ano de 1985, e depois a atualizaram em 2015, incluindo, por exemplo, o direito à privacidade. Diversas das diretrizes estabelecidas pela ONU estão contempladas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e em outras leis brasileiras. Podemos, então, ficar tranquilos e comemorar o Dia do Consumidor sem preocupações?

A verdade é que não podemos. Apesar de termos avançado na parte das relações comerciais (troca de produtos, atendimento ao cliente, entre outros), ainda estamos bem distante da realidade proposta pelas diretrizes da ONU na qual os direitos dos consumidores estão intimamente ligados aos direitos humanos, garantindo requisitos mínimos para o acesso a serviços públicos essenciais, como água e energia elétrica. Portanto, as leis existem, mas, na prática do dia a dia, nossos direitos de consumidor, principalmente, das pessoas mais pobres, são desrespeitados diariamente no Brasil, muitas vezes pelo próprio Poder Público que os deveria defender.

Isso ficou claro, por exemplo, na falta de transparência e participação popular que marca historicamente o aumento da tarifa de ônibus na cidade de São Paulo. A ineficiência do Poder Público gera custos financeiros enormes à população paulistana, como explicamos na ação civil pública que movemos contra a prefeitura, pedindo, entre outras coisas, o retorno ao valor de R\$ 4,00.

Enquanto debatemos nossa ação no plano jurídico, a municipalidade surpreendeu e prejudicou mais uma vez a população e estabeleceu novas regras para o bilhete único, reduzindo o número de viagens permitidas para a modalidade vale-transporte. A medida arbitrária e novamente implementada sem o devido debate com a sociedade exclui parte da população do direito ao transporte público eficaz, universal e módico, surpreendendo o trabalhador com um segundo aumento no custo do transporte em menos de três meses.

O drama sofrido pela população mais pobre, e mais vulnerável, continua em outros serviços regulados. As pessoas têm os seus direitos violados no momento em que não têm acesso aos serviços mais básicos. No Brasil de hoje, é quase impensável, para não dizer, inadmissível, que ainda existam famílias que morem em locais sem luz, água ou esgoto. Porém, muitas delas ainda se viram para sobreviver nessas condições e a Defensoria Pública de forma contínua precisa acionar o Poder Público e as empresas concessionárias para que cada um deles assuma a sua responsabilidade no fornecimento de serviços essenciais.

Outra área que merece atenção é a dos planos de saúde, já que a agência reguladora ainda se furta em regulamentar os planos coletivos, que são os mais ofertados, em contraposição aos individuais. Os reajustes anuais e por faixa etária continuam, muitas vezes, sendo abusivos e expulsando principalmente as pessoas mais velhas, que se deparam com mensalidades dobradas ou quase triplicadas quando se aproximam dos sessenta anos.

Não menos importante é o setor das telecomunicações e a proteção dos direitos digitais, um campo que tem mudado de forma extremamente rápida. Hoje, falamos em convergência das telecomunicações quando praticamente qualquer pessoa já consegue ter um celular e usar o aparelho para ver televisão ou vídeos, navegar na internet e falar ao telefone. Para que esses usos aconteçam sem desrespeito a direitos essenciais, precisamos de uma regulamentação que converse com essa realidade em transformação.

Por isso, vem em bom momento, a partir de uma luta da sociedade civil organizada, a Lei Geral de Proteção de Dados, que entrará em vigor no ano que vem, e que visa proteger os dados pessoais, ou seja, aqueles que podem identificar uma pessoa. O que se espera é que nome, CPF, endereço, gostos e preferências não fiquem por aí circulando sem o consentimento do cidadão, até porque esses dados são utilizados para devassar a privacidade e alimentar as pesquisas de perfil de consumo de modo a direcionar a publicidade.

Isso era exatamente o que estava fazendo a Via Quatro, que opera a linha amarela de metrô na capital, ao colocar câmeras ocultas que detectavam a face, as emoções e as características das pessoas que paravam para ver os anúncios veiculados em telões da empresa, com o intuito de vender publicidade direcionada. O mais grave era que as pessoas que tinham suas expressões captados pelo equipamento sequer eram informadas dessa prática.

No campo da oferta de crédito também temos muito o que avançar. O superendividamento foi até plataforma de campanha presidencial de tão grave que o problema se tornou. A oferta de empréstimo é muito agressiva e pouco transparente, a ponto de milhares de consumidores tomarem crédito sem nem saber o que estão contratando, e, quando percebem, estão dentro de um ciclo interminável de dívidas.

A solução, de um lado, é enfrentar a falta de educação financeira e trabalhar fortemente na conscientização e na formação da população – para que, na hora de ter que contratar um empréstimo, qualquer pessoa saiba comparar qual a modalidade mais adequada e barata. Do outro lado, as instituições financeiras precisam de uma vez por todas respeitar a lei e pararem de praticar publicidade enganosa ou abusiva, e ofertarem seus produtos com a devida e completa informação, em especial, para consumidores idosos. O PL 3515/2015, ainda em tramitação na Câmara dos Deputados, pode trazer critérios mínimos para a recuperação do consumidor endividado.

Neste dia 15 precisamos ter consciência de que há muito o que fazer ainda e que ser consumidor também é ser cidadão. É ver todas as diretrizes traçadas pela ONU concretizadas nas vidas de todas as pessoas, das mais ricas às mais pobres, para que todos e todas tenham direito à informação, saúde, privacidade e liberdade preservados e assim tenhamos algo para comemorar.