

***DEFESA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES
e reconstrução da Política Nacional de Defesa do Consumidor***

Carta do Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor para o Dr. Flávio Dino, futuro Ministro da Justiça do Governo eleito.

Sr. Flavio Dino,

Defender os direitos das pessoas como consumidoras é defender a própria cidadania, a dignidade e o mínimo existencial na sociedade de consumo. Consumidores são o maior setor da economia, porém é o setor que menos tem sido ouvido nas decisões de políticas públicas de produção e consumo.

No Brasil, as pessoas conquistaram com a Constituição de 1988, o direito fundamental de ser defendidas pelo Estado nas relações de consumo. Mas, nos últimos anos, as perdas de direitos e a captura dos espaços públicos por interesses unicamente empresariais destruíram as políticas nacionais de defesa de consumidores e provocaram retrocessos nas políticas de justiça e de acesso aos bens e serviços.

Além disso, mais de 40 milhões de pessoas estão superendividadas no Brasil e por isso não conseguem honrar os compromissos financeiros, sem prejuízo do próprio sustento, sobrevivendo à margem e abaixo dos limites dos direitos fundamentais sociais fixados pela Constituição.

Enquanto o país precisava de medidas concretas para diminuir o grau de endividamento da população e de políticas adequadas para tratamento das pessoas superendividadas, o Governo brasileiro ora realizou e ora apoiou um conjunto grande de medidas cujo único propósito foi favorecer interesses de banqueiros, permitindo ainda mais a captura da renda das famílias mais pobres para pagamento das mais altas taxas de juros do planeta. Como exemplo, lamentamos lembrar da Lei 14.431/22, que autorizou o aumento na margem de consignação de 40% para 45% da renda mensal para beneficiários do INSS, a extensão da concessão de crédito consignado para desconto diretamente em programas sociais como BPC/LOAS e Auxílio Brasil/Bolsa Família com taxa de juros de 51% ao ano. O Executivo também é autor do Projeto de Lei (PL) 4.188/2021 que estabelece o Novo Marco de Garantias, atualmente tramitando no Senado que, entre outras regras, estimula cidadãos a

oferecer suas casas como garantia de empréstimos múltiplos e autoriza o uso de aparelhos celulares, motos, carros e outros bens móveis como garantia de empréstimo. Tudo isso vem ocorrendo diante da omissão (em algumas vezes com expresso apoio) da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça.

Nos últimos anos, as entidades históricas e independentes de defesa do consumidor testemunharam uma inédita captura de órgãos públicos de defesa do consumidor e agências reguladoras. O Idec, por exemplo, se viu em lado oposto ao da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor em vários momentos em que seus agentes se manifestaram oficialmente, por meio de pareceres e posições públicas, contrários aos direitos das pessoas em temas de grande repercussão perante o Judiciário ou Legislativo, em aparente defesa de interesses de operadoras de planos de saúde e de instituições financeiras. Foram inúmeras também as ameaças perpetradas pelo Ministério da Justiça ou com sua conveniência, contra o acesso à justiça de consumidores e contra o fortalecimento dos Procons.

Neste momento, as relações de organizações como o Idec com o Ministério da Justiça ainda é marcado por desconfiança, especialmente em razão da falta de transparência e de previsibilidade de seus processos administrativos e decisórios.

As ameaças aos direitos, aos meios de sua defesa e acesso à justiça não se resumem ao âmbito do Ministério da Justiça. Não apenas a Política de Defesa dos Consumidores está sob ameaça, mas a própria Política de Justiça mais parece estar voltada aos interesses dos grandes litigantes, do que às pessoas consumidoras vítimas de direitos. Foram vários os grupos de trabalho instalados nos últimos anos no Ministério da Justiça e no Conselho Nacional de Justiça cujos resultados foram propostas de diminuição da legitimidade das associações civis no processo coletivo, redução das competências administrativas dos Procons e de restrição do acesso à justiça de indivíduos. Tudo isso sob a justificativa leviana de que cidadãos brasileiros praticam litigância predatória contra bancos, operadoras de telefonia e de planos de saúde, dentre outros grandes réus.

Por tudo isso, o Idec espera que a próxima gestão do Ministério da Justiça, em especial, da Secretaria Nacional do Consumidor, tenha **compromisso rigoroso e verdadeiro com o interesse dos direitos das pessoas consumidoras acima dos interesses empresariais de grandes fornecedores. Que combata duramente a captura dos espaços e processos decisórios pelos representantes de grandes empresas, que adote medidas concretas contra o conflito de interesses e a interferência dos setores produtivos nas políticas e regulações. Esperamos que as pessoas escolhidas para compor os quadros do Ministério se empenhem na ampliação de direitos da classe consumidora e na maximização do acesso à justiça e à informação.**

Além disso, esperamos o comprometimento verdadeiro com as soluções abaixo:

- O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) deverá ser reforçado com o retorno do diálogo da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça

com as associações de consumidores, as defensorias públicas, os Procons, os Ministérios Públicos, as delegacias de defesa do consumidor e os juizados especiais cíveis.

- As políticas de acesso à justiça devem ser retomadas com os investimentos nos serviços e plataformas públicas de solução de conflitos de consumo, no apoio técnico e tecnológico aos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, como os Procons, e com a derrubada dos obstáculos para o acesso dos consumidores ao sistema de Justiça e manutenção da Lei da Ação Civil Pública com ampla proteção à representatividade e legitimidade das associações civis.
- A política nacional das relações de consumo deve ser reconstruída com ampla abertura para participação das associações de consumidores e usuários, em prol do fortalecimento dos poderes de fiscalização e punitivos dos Procons e autoridades de proteção de direitos.
- Os dirigentes da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, precisam ser escolhidos entre profissionais de reconhecidos saber e experiência na área de defesa de consumidores, com reputação ilibada e sem qualquer risco de conflito de interesses.
- A Senacon deve agir perante as estruturas internas do Governo para garantir que as indicações de dirigentes das agências e entes reguladores tenham caráter técnico, com perfis de profissionais com histórico e pertinência temática apropriados para os cargos e sem conflitos de interesse, comprometidos com processos transparentes, técnicos e com respeito à colaboração das entidades que representam consumidores e usuários.
- A Senacon deve também trabalhar para que os entes reguladores, como Banco Central e as Agências Reguladoras, sejam exigidos, por meio do controle administrativo, a realizar a maior fiscalização e supervisão dos setores regulados em prol da proteção dos consumidores.
- Para enfrentar o superendividamento da população, compreendendo núcleos familiares, idosos, servidores públicos e assalariados, os quais não conseguem honrar os compromissos financeiros, sem prejuízo do próprio sustento, o Ministério da Justiça deve protagonizar uma política nacional de tratamento do superendividamento, consolidando a Lei 14.181/21 que atualizou o Código de Defesa do Consumidor, preservando o mínimo existencial dos consumidores, correspondente à proteção de renda e receitas necessárias para garantir a subsistência familiar com dignidade;
- O Ministério da Justiça deve trabalhar pela revogação do Decreto nº 11.150/2022 que, ao regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, fixou o conceito de mínimo existencial para tratamento de superendividados como sendo o patamar ínfimo de 25% (vinte e cinco por cento) do salário mínimo vigente, sem possibilidade de atualização, o que equivale a R\$ 303,00 (trezentos e três reais), impedindo qualquer possibilidade de renegociação adequada de dívidas entre famílias endividadas e instituições financeiras.
- O MJ também deve atuar para que o PL 4188/2021 (Marco Legal de Garantias), de iniciativa do Executivo, seja alterado, excluindo a possibilidade de penhora do bem único de família, e retirando as propostas que ameaçam a dignidade de

consumidores como o uso e apreensão de bens essenciais como garantia de empréstimos bancários.

- Precisam ser revogadas as normas que ampliaram a margem consignável de benefícios em empréstimos para aposentados e servidores para além de 30%, e que autorizam a consignação de dívidas em benefícios sociais e de cartão de crédito em salários.
- A Senacon deve atuar perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar para promover a regulação das diferentes modalidades dos contratos de planos de saúde coletivos, especialmente quanto ao controle dos reajustes e rescisão desses contratos, na defesa do caráter mínimo do rol de cobertura obrigatória, revogando suas notas e posicionamentos que foram contrários aos direitos dos beneficiários de planos de saúde.
- A Senacon deve atuar em conjunto com o INMETRO pela efetivação de políticas de eficiência energética de equipamentos que realmente reflitam os melhores padrões tecnológicos existentes e as boas práticas internacionais, bem como tenham papel estruturante para incentivar o surgimento de tecnologias mais eficientes e seguras.
- Os processos e decisões dos órgãos internos da Senacon devem pautar-se pela defesa do direito à alimentação saudável por meio do fortalecimento de ações de fiscalização e combate a publicidades enganosas e abusivas de alimentos.
- A Senacon deve assegurar estratégias para que as relações de produção e consumo estejam ancoradas no enfrentamento das mudanças climáticas em nossa sociedade assim como preconizam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), assegurando por exemplo, informações precisas sobre os impactos socioambientais de determinadas práticas e produtos sem que os consumidores sejam lesados por práticas conhecidas como “*greenwashing*” ou “*mentira verde*”
- A atuação fiscalizatória da Senacon deve dar atenção às práticas do mercado que favoreçam a obsolescência programada com impactos diretos no bolso dos consumidores e no esgarçamento dos recursos naturais, e envolver-se na busca pela responsabilização dos setores de consumo poluentes, que usam agrotóxicos e transgênicos, que geram resíduos, entre outros.
- Em conjunto com a Anatel e Ministério das Comunicações, a Senacon deve pressionar o avanço do acesso à internet universal e qualificado, repensando modelos de negócios de planos de acesso à internet que excluem pessoas, como os modelos de franquia de dados em internet móvel, garantindo a neutralidade da rede e o pleno acesso à cidadania por meio do serviço essencial de acesso à internet.
- É fundamental que a Senacon investigue esta e outras práticas e atue de forma coordenada, inclusive propositiva, com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) e com as autoridades reguladoras, para combater o vazamento de dados que provocam o assédio das instituições financeiras a aposentados, para dar mais transparência ao tratamento de dados de saúde no setor privado, como farmacêutico, para responsabilizar entidades públicas e privadas que descumprem a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



Esta associação de consumidores, que conta com mais de 35 anos de dedicação ao interesse público e à defesa de direitos, se coloca à inteira disposição de vossa senhoria para cooperar com a reconstrução da Política Nacional das Relações de Consumo. Todas as equipes de especialistas do Idec manterão seus esforços para contribuir para a assunção e concretização dos compromissos acima com os direitos das pessoas, certas do apoio de toda a sociedade de consumidores.

Brasília, 09 de dezembro de 2022

Marilena Lazzarini
Presidente do Conselho Diretor

Igor Rodrigues Britto
Diretor de Relações Institucionais

Carlota Aquino Costa Salgueiro
Diretora Executiva