

DIÁLOGOS

INSTITUTO PÓLIS

IDÉIAS PARA A AÇÃO MUNICIPAL

GS Nº 131

1999

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

O município pode interferir nas relações de consumo estimulando a participação dos consumidores na fiscalização de produtos e serviços oferecidos, e punindo abusos de fornecedores.

No final da década de 80, diversos setores da sociedade civil defenderam o reconhecimento pelo Estado Brasileiro, através da sua Constituição, dos direitos civis e políticos, econômicos, sociais e culturais. A incorporação da concepção contemporânea dos direitos coletivos e difusos está presente na Constituição Brasileira, com o reconhecimento do direito do consumidor como componente dos direitos fundamentais da pessoa humana. O marco da proteção deste direito foi a adoção do Código do Consumidor (Lei nº 8.078/90), no início da década de 90, que considera como direitos básicos do consumidor:

- a) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- b) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- c) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- d) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- e) a modificação das cláusulas contratuais que

estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

f) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; g) acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; h) acesso às informações existentes em cadastros, fichas e registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes;

i) participação e consulta na formulação das políticas que os afetam diretamente, e a representação de seus interesses por intermédio das entidades públicas ou privadas de defesa do consumidor.

CONSUMIDORES E FORNECEDORES

Pelo Código do Consumidor, consumidor é toda pessoa, física ou jurídica, que adquire e utiliza um produto ou serviço como destinatário final. Isto significa que podem ser consumidores os cidadãos, empresas, instituições acadêmicas, religiosas, esportivas, organizações não-governamentais e organismos governamentais. Uma coletividade de pessoas (ainda que não seja determinável por não viverem todas num mesmo espaço territorial), por exemplo, que consume o mesmo produto ou utiliza um mesmo serviço como o de água ou energia elétrica também é considerada consumidora. Os órgãos do Poder Público Municipal se enquadram na categoria de consumidores quando adquirem ou utilizam um produto ou serviço.

E fornecedor é toda pessoa, física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Serviço é definido como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração

Os órgãos, empresas e demais instituições vincu-

ladas ao Poder Público Municipal, por serem responsáveis pela prestação dos serviços públicos seja de forma direta ou indireta, sob o regime de concessão e permissão da prestação destes serviços, enquadram-se na categoria de fornecedor.

DIREITO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A prestação de serviços públicos de forma adequada e eficaz é um direito básico do consumidor. Esse direito implica em obrigações e responsabilidades para os órgãos do Poder Público que prestam o serviço de forma direta, bem como para as entidades do setor privado que prestam o serviço sob o regime de concessão ou permissão.

A Lei que dispõe sobre o regime de concessão e permissão dos serviços públicos (artigo 7º da Lei nº 8.987/95) estabelece como direitos dos usuários o recebimento de serviço adequado, de informações do órgão que concedeu o serviço e da concessionária para defesa de interesses individuais e coletivos. A liberdade de escolha para a obtenção e utilização do serviço, o oferecimento de denúncias sobre as irregularidades referentes ao serviço prestado, a comunicação às autoridades competentes dos atos ilícitos praticados pela concessionária, também são garantias estabelecidas voltadas para a proteção do cidadão na condição de usuário de serviço público.

As componentes essenciais do serviço público adequado são a regularidade, a continuidade, a eficiência, a segurança, a atualidade, a generalidade e a modicidade das tarifas.

O contrato de concessão de serviço público deve estabelecer as cláusulas de proteção dos direitos dos consumidores/usuários que, pelo Código do Consumidor devem ser sempre interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Para atender este objetivo, o contrato de concessão deve conter, como cláusulas essenciais, os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço, o preço do serviço e os cri-

térios e procedimentos para o reajuste e revisão das tarifas; os direitos, garantias e obrigações do órgão que promoveu a concessão do serviço e da concessionária; os direitos e deveres dos usuários para obtenção e utilização do serviço, a forma de fiscalização da prestação do serviço, as penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita a concessionária; a obrigatoriedade e forma de prestação de contas da concessionária.

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra formas de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. O Poder Público, como órgão concedente do serviço público, e a concessionária, na qualidade de fornecedores de serviços pelo Código do Consumidor (artigos 14 e 20), são responsáveis pela reparação de danos causados aos cidadãos na condição de usuários, independentemente da existência de culpa, na ocorrência de defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e risco, bem como pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo.

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

A fiscalização do serviço deve ser feita por intermédio do órgão técnico do poder concedente. Na ausência de um órgão técnico qualifica-

do para promover a fiscalização, pode-se estabelecer convênio com uma entidade com capacidade técnica para atender este fim.

Para assegurar a participação dos cidadãos no controle da prestação dos serviços, o Poder Público deve constituir uma Comissão de Fiscalização do Serviço, composta por representantes do poder concedente, da concessionária e dos usuários (artigo 30 parágrafo único da Lei nº 8.987/95).

O PAPEL DO MUNICÍPIO

O objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo é atender as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como harmonia das relações de consumo. O município tem a obrigação de proteger os direitos do consumidor e, para isso, deve adotar medidas voltadas para:

- harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, da proteção do consumidor, com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico;
- educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, visando melhorar o mercado de consumo;
- criação de mecanismos de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços;
- coibir e reprimir os abusos praticados no mercado de consumo;
- racionalização e melhoria dos serviços públicos;

f) estímulo à criação de associações de defesa do consumidor.

Segundo o Código do Consumidor, o Poder Público pode adotar alguns instrumentos para proteger os direitos do consumidor, como as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, as delegacias de polícia especializadas no atendimento de vítimas de infrações penais de consumo, bem como Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo. Tendo em vista que estes organismos devem ser criados pelos estados, cabe ao município desenvolver mecanismos de cooperação visando a integração dos órgãos municipais de proteção do direitos do consumidor com os órgãos estaduais.

O município pode constituir um serviço municipal de defesa do consumidor, bem como prestar este serviço de forma integrada com organismos e instituições estaduais e federais, ou através de parcerias com o chamado terceiro setor (associações civis de defesa do consumidor, organizações não-governamentais e associações comunitárias). Os objetivos do Serviço Municipal de Defesa do Consumidor são: buscar o equilíbrio nas relações de consumo entre consumidores, produtores e fornecedores de serviços; educar e informar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres; controlar a qualidade e a segurança de produtos e serviços, coibindo e punindo os abusos praticados no mercado de consumo. Além disso, deve fiscalizar o fornecimento, a prestação, a qualidade, o preço do serviço, e estabelecer instrumentos para atuar e penalizar os infratores dos direitos do consumidor, estimulando a participação do consumidor na fiscalização e controle da qualidade do serviço público.

SERVIÇOS MUNICIPAIS

Assistência Jurídica Gratuita
Deve ser criada por lei municipal, desenvolvendo atividades extra-judiciais de orientação jurídica, requisição de documentos básicos para a população carente, atividades judiciais na promoção e defesa de direitos, bem como na mediação de conflitos referentes às relações de consumo.

Procon Municipal

Pode-se constituir um Procon Municipal para promover a defesa dos direitos dos consumidores; prestar informações; investigar as denúncias contra os fornecedores, e aplicar as sanções cabíveis; promover pesquisas e estudos sobre a qualidade e preços de produtos e serviços; solicitar informações aos fornecedores e convocá-los para processos de negociação,

mediação e conciliação com os consumidores; e promover a fiscalização de preços e atuação de infratores.

Banco de Dados

Um banco de dados, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preços dos diferentes produtos e serviços oferecidos aos cidadãos é um meio de garantir

o direito à informação.

Também é importante cadastrar as denúncias e reclamações dos consumidores contra fornecedores. Com base neste cadastro, o município deve divulgar os resultados obtidos, indicando se a denúncia era procedente ou não, as providências que foram tomadas, os principais tipos de reclamações, se a reclamação foi atendida, ou não, pelo fornecedor.

Outro instrumento que ajuda a proteger os direitos do consumidor é a organização de um ranking de fornecedores de produtos e serviços de acordo com o volume de reclamações. Centros de Mediação e Conciliação

Órgãos colegiados, compostos por técnicos da administração municipal e técnicos designados por suas associações de classe, como CREA e OAB, podem ser instrumentos eficientes para a solução dos conflitos nas relações de consumo.

Fiscalização

É importante criar um setor municipal de fiscalização de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos, principalmente no setor de medicamentos e alimentos.

PROCURAM-SE

inovações no setor público.

Inscreva a experiência de sua prefeitura no ciclo de premiação 1999 do Programa Gestão Pública e Cidadania, até 22 de abril.

Informações: (011) 281-7904 e 281-7905

Autor: Nelson Saule Jr.

Instituto Pólis- Rua Cônego Eugênio Leite, 433 - São Paulo - SP - Brasil
CEP 05414-010 - Telefone: (011) 853-6877 - Fax: (011) 852-5050
e-mail: polis@ax.apc.org