

Fuente: LA INSIGNIA www.lainsignia.org,

Para consumir direito

Maria Eduarda Mattar

[Rits.](#) Brasil, novembro de 2002.

Se ser cidadão é exercer seus direitos e deveres plenamente, uma esfera em que isso se faz absolutamente claro é a do consumo. Poucas vezes, a relação entre fazer valer o que prevê a lei e a sensação de dever cumprido e direito assegurado é tão imediata. Receber aquilo pelo que pagou ou que é garantido em lei é direito e levantar a voz caso não obtenha, é dever. A trinca reclamar, cobrar e conseguir faz bem psicológica, moral e economicamente à cidadania.

No Brasil, esta cultura de reclamar os direitos do consumidor vem crescendo na última década. Pode-se dizer que um divisor de águas no modo como as pessoas se relacionam com o consumo foi o Código de Defesa do Consumidor, instituído por meio da Lei nº 8.078, de 1990. Nos seus 119 artigos, o código procura estabelecer regras e procedimentos que garantam a proteção prioritária do cidadão, "o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo" (Art 4º).

Ao longo dos anos 90, o país também viu a proliferação dos Procons - como são conhecidas as coordenadorias de proteção e defesa do consumidor. Hoje em dia, estes são os órgãos de referência quando alguém pensa em fazer uma reclamação. Normalmente municipais, os Procons recebem a queixa, marcam uma audiência com o fornecedor alvo de reclamação, para tentar conciliar as partes, orientam sobre quais os direitos que assistem o cidadão no caso que em que ele apresenta e, em último caso, encaminham para os juizados de pequenas causas (quando a pendência não consegue ser resolvida de modo amigável).

Fora da esfera governamental, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec, associação sem fins lucrativos, de consumidores, há quinze anos dissemina práticas e a cultura de defesa do consumidor. A instituição é mantida única e exclusivamente por seus associados, faz testes em produtos, não permite que as empresas usem tais testes para fins comerciais, orienta juridicamente ao associado, promove ações coletivas ou civis públicas em nome de grupos, entre outras atividades. Entre as maiores vitórias da instituição está a ação desenvolvida quatro anos atrás, junto com o Greenpeace, com relação aos transgênicos: "Este é um exemplo completo, tido como referência. Conseguimos que a liberação dos transgênicos - numa época em que quase não se ouvia falar deles - fosse impedida e só fosse liberada mediante a realização de estudos de risco à saúde e impacto ao meio-ambiente", explica Alfredo Caseiro, coordenador de comunicação do Idec.

Até hoje, nenhum organismo transgênico foi liberado no país. Segundo Alfredo, isso se deve muito em parte pela ação de quatro anos atrás. "O Brasil é o primeiro país no mundo a ter uma legislação proibitiva com relação à liberação de transgênicos e é tido como referência", ressalta Alfredo. O Idec já conseguiu também vitórias frente a planos de saúde (os campeões em reclamação), bancos e outros setores grandes da economia. É importante fazer a distinção entre dois tipos de ação judicial, ambas realizadas pela instituição. Uma é a ação coletiva, na qual - identificando uma demanda de um grupo de seus associados - o Idec entra com medida judicial para agir na resolução do problema daquele grupo. Outra forma é a ação civil pública, que acaba beneficiando a totalidade da população e não só os associados que geraram a ação.

A condução de ações judiciais é uma das linhas de ação do Idec. A principal, no entanto, é o atendimento ao associado, com orientação jurídica, modelos de carta e todos os subsídios para que as pessoas conduzam as reclamações. Esta opção de dar os instrumentos para que os indivíduos corram atrás e eles mesmos conduzam a queixa é uma estratégia de educar os cidadãos numa cultura de prevenção, conhecimento e reivindicação de seus direitos.

"Essa aculturação é um processo lento. No entanto, a situação de um modo geral tem melhorado, o mercado tem mudado sua postura com relação ao consumidor, tem adotado padrões e qualidade mais elevados. Mas, de um modo geral, ainda persiste um grande desconhecimento sobre direitos, o que é basicamente uma questão de cidadania", afirma Alfredo. Como a orientação pessoal é feita somente se a pessoa for associada ao Idec, o canal de comunicação com a população em geral tem sido a revista Consumidor S.A., editada desde 1995.

Não tão ampla, nem tão antiga quanto o Idec, mas com a mesma intenção de defender direitos de consumidores, existe há um ano a Ocam - Organização de Combate ao Alto Custo de Medicamento ao Consumidor. Com sede em Goiânia, a Ocam abraça a causa da necessidade de uma redução dos preços dos remédios, de um melhor atendimento do sistema público de saúde e da melhor utilização da medicação por parte dos consumidores. A sua principal linha de ação até o momento é a parceria firmada com empresas farmacêuticas sediadas em Anápolis, Goiás, - como a Teuto e Neoquímica - para a doação ou compra com desconto de remédios, genéricos em sua maioria. A organização repassa alguns dos medicamentos doados para a hospitais públicos de Goiânia e fica com outra parte.

"Esses remédios que recebemos também serão doados a pacientes de baixa renda", explica a gerente de novas parcerias da ONG, Inaiá Rodrigues. A intenção é que o hospital de urgências de Goiânia - que atende a população do entorno da cidade, na sua maioria carentes - encaminhe para a organização pessoas que estiverem precisando de medicamentos. A Ocam receberá a pessoa munida da devida

prescrição médica e um farmacêutico vai orientar o indivíduo sobre para que serve o remédio e como usar, além de esclarecer que existem alternativas como os genéricos. Além disso, para disseminar junto aos cidadãos a idéia de que é preciso encontrar estratégias para pagar mais barato por medicamentos, a Ocam vem realizando palestras, em parceria com associações de bairros. Existe a intenção de levar estas palestras para um nível em que possam atingir mais pessoas, nacionalmente: realizar oficina sobre isso no Fórum Social Mundial 2003. "Nossa intenção é conscientizar bem a população sobre o uso indevido da medicação, informar que existem alternativas aos remédios de marca, que o que importa é o princípio ativo. E, principalmente, queremos mostrar para o consumidor que, se ele quiser, pode conseguir a redução nos preços. Somos um grãozinho e as barreiras que a gente encontra não são fáceis, mas vamos continuar", conclui Inaiá.

Cidadania à luz do consumo

Todas as peculiaridades que aconteceram com o setor de energia elétrica nos dois anos mais recentes deixaram muitos consumidores sem luz e irritados. No entanto, deixaram também a motivação para a criação do Fórum em Defesa do Consumidor de Energia, em agosto deste ano. O movimento é integrado por diversas instituições como Sindicato dos Engenheiros de SP, a Ordem dos Advogados (OAB-SP), Procon-SP, Pro Teste - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, Comissão de Justiça e Paz/SP, entre outras. O Fórum defende que o atual modelo energético é errado e muita coisa precisa ser feita para muda-lo. A primeira medida a ser tomada seria o resgate do caráter de serviço público no fornecimento de energia. "Ou seja, deve ser universal, provido com isonomia, não pode comportar flutuação de preço e o Estado precisa se responsabilizar pelo planejamento, por prever a expansão etc.", explica Carlos Augusto Kirchner, diretor do setor de energia do Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo (SEESP), uma das organizações integrantes do Fórum.

Esta necessidade de planejamento por parte do governo é uma das ênfases de ação do movimento. Os integrantes chamam atenção para o fato de que - mesmo com a normalização das chuvas tendo afastado temporariamente a ameaça de novos colapsos e a necessidade de racionamento - o atual modelo energético apresenta muitos riscos. "Esta aparente folga não é confortável. Não existe a possibilidade de falta de energia a curto prazo (a previsão é de que no próximo um ano e meio não se precise racionar eletricidade), porém, quem conhece bem o setor, e sabe que as obras duram de três a quatro anos, se preocupa. Além disso, as obras emergenciais, iniciadas por causa do racionamento estão todas atrasadas", alerta Kirchner. Ele insiste na responsabilidade do governo em planejar o setor, mesmo transferindo para a iniciativa privada a geração de energia. "Caso o governo tivesse previsto melhor as falhas do modelo que adotou, o cidadão não teria que estar pagando por uma energia que não consumiu", diz ele, referindo-se à recomposição tarifária extraordinária, que a maioria da população está pagando e é um mecanismo de ressarcir as concessionárias pelas perdas no período do racionamento.

Na prática, o Fórum faz reuniões semanais e pressiona a Aneel e o governo para corrigir alguns dos pontos ou ações que considera equivocadas. Atualmente, estão preparando estudos sobre a liberação dos preços do setor (prevista para 2003) e sobre os critérios para classificar um consumidor como de baixa renda (o que dá direito a descontos na conta de luz) para apresentar ao novo governo. Segundo, Kirchner, a expectativa do Fórum é de que a gestão que começa no próximo ano promova mudanças substanciais no modelo criticado por eles.

Kirchner acredita que a recente experiência de racionamento tem um benefício: o da aprendizagem. Ele vê o consumidor de energia agora mais atento e diz que a disseminação da informação, realizada pelo Fórum, serve para o cidadão conhecer melhor o que acontece no setor e que lhe diz respeito.

A informação como arma

Todos os representantes de entidades de defesa do consumidor são unânimes em afirmar que a circulação da informação é condição sine qua non para a conscientização dos cidadãos sobre seu papel e seus direitos. Para isso, é importante que não só as organizações procurem os consumidores para alertá-los, mas que os cidadãos tenham a iniciativa de procurar saber quais as possibilidades para o exercício completo de sua condição. Quem quiser saber como entrar em contato com as organizações, encontra mais informações no box ao lado e nos sites das instituições.