



SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE REGISTRO E REDAÇÃO PARLAMENTAR

REUNIÃO

26/11/2019 - 42ª - Comissão de Transparência, Governança,
Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bom dia a todos.

Declaro aberta a 42ª Reunião, Extraordinária, da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor da 1ª Sessão Legislativa Ordinária da 56ª Legislatura.

O SR. MESTRE DE CERIMÔNIAS - Senhoras e senhores, a partir deste momento, pedimos a gentileza de manterem os telefones celulares no modo silencioso e que preencham, para recebimento dos certificados, as fichas que estão na pasta. Senhoras e senhores, boa tarde.

Tem início o 2º Encontro da Defesa do Consumidor com o Parlamento.

Convidamos para compor a Mesa de abertura desta cerimônia: Dra. Patrícia Tavares, da Condege; Sr. Fernando Martins, do MPCOn; Dra. Marié Miranda, da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB; Dr. Filipe Vieira, da ProconsBrasil; e Dra. Fernanda Vilela, da Senacon. *(Pausa.)*

Este evento é uma iniciativa do Senador Rodrigo Cunha, pela CTFC do Senado Federal. Deste modo, a Mesa aqui composta representa o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Neste momento, convidamos o Senador Rodrigo Cunha para fazer a fala de boas-vindas aos convidados.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, senhores, mais uma vez, meu muito boa tarde.

É uma satisfação enorme dar início a esta audiência, uma audiência que está composta pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, todo ele representado aqui, não apenas nesta Mesa. Eu agradeço a presença da Dra. Marié, do Dr. Fernando, do Dr. Filipe e da Dra. Fernanda também, representando muito bem a nossa defesa do consumidor, e também a dos senhores que estão me vendo aqui.

Sei que muitos aqui estão ansiosos para ouvir os especialistas, mas eu também tenho que mencionar a importante presença de cada um dos senhores, que saíram dos seus Procons municipais - e aqui eu quero saudar todos os Procons municipais na pessoa do Denys Reis, que representa o Procon do Município de Arapiraca, da minha querida Arapiraca, em Alagoas -, cumprimentar também os representantes dos Procons das capitais, aqui também puxando um pouco a sardinha, na pessoa do Diretor-Presidente Leandro Almeida, do Procon de Maceió, e os representantes dos Procons estaduais, na pessoa também do Presidente da ProconsBrasil, Dr. Filipe.

Então, sintam-se abraçados, e que todas as entidades civis de defesa do consumidor saibam que esta Casa, que esta Comissão é uma Comissão parceira. Quero agradecer todo o empenho das entidades, e aqui vou mencionar diretamente o Idec, que, sempre que possível, está interagindo com notas técnicas, com sugestões, não apenas com indicações de projetos de lei, mas também com emendas nos projetos que tramitam na Casa, e fortalece muito o nosso posicionamento. Então, essa interação...

É importante ressaltar que minha primeira atitude como Parlamentar aqui foi justamente um encontro como este, com a sala bonita, cheia de especialistas em defesa do consumidor, e nele eu pude ter a felicidade de conhecer mais proximamente a minha querida Sophia, que aqui está e que todos os senhores conhecem, e tive a oportunidade de fazer um convite à Sophia, que hoje é um grande reforço à nossa equipe, uma das grandes responsáveis pela nossa atuação aqui, na Comissão de Defesa do Consumidor do Senado.

Então, Sophia, muito obrigado por aceitar o convite, e também muito obrigado a todos que permitiram a saída dela da Presidência da ProconsBrasil e que continuam ainda buscando não a defesa do consumidor a todo custo, mas buscando justamente equilibrar essa relação, que nem sempre é igual.

Então, vejo aqui algumas pessoas que, necessariamente, eu tenho que mencionar, como a Dra. Juliana, que há muito tempo eu não vejo, mas acompanho sua história, e ela foi muito importante no meu amadurecimento na defesa do consumidor.

Dra. Juliana Pereira, é uma alegria tê-la aqui. Depois de tanto tempo que não a encontrava, ver você aqui é muito importante para mim, pode ter certeza.

Também tenho que mencionar aqui a alegria de ter como uma consultora, digamos assim, uma parceira do nosso mandato, uma parceira deste Senado, desta Casa, o que já foi em vários momentos, a Profa. Cláudia Lima Marques, uma grande defensora do consumidor e, mais do que isto, uma grande jurista deste País.

Então, professora, na primeira reunião que tivemos aqui, com um público mais ou menos como este, tiramos duas orientações. Uma era para abraçar o projeto que foi cunhado pelos maiores especialistas na defesa do consumidor, o do superendividamento, um projeto que nasceu nesta Casa, com a participação de V. Exa., do Ministro Herman Benjamin, do Prof. Bruno Miragem e de vários outros juristas, que foi aprovado por unanimidade por esta Casa.

Ele estava, Governador, Secretário, Ministro Ciro Gomes, estava adormecido há quatro anos na Câmara Federal. Então, busquei, através de uma conversa com o Presidente Rodrigo Maia, que a Comissão Especial fosse criada, e ela foi criada. E nós estamos na expectativa de que, hoje ou amanhã, de fato, seja tornado público o relatório final da Comissão que trata do superendividamento. Então, é um marco, um marco que tem várias mãos, mas, principalmente, que os senhores não deixaram ficar esquecido. Essa chama não se apagou. E, mais do que nunca, é um momento essencial para essa discussão.

Então, com certeza, vamos ter aqui um momento que vai alavancar ainda mais esse tema e colocar não digo a pressão, mas o sentido necessário do Estado como União, do Estado como protetor do povo brasileiro para agir o quanto antes naquilo que para mim não é um problema individual, e, sim, um problema social.

Nessa visão, eu também menciono Ciro Gomes, mais uma vez, porque ele politizou, no bom sentido, esse assunto. Um assunto que não era tratado nos debates políticos passou a ser tratado nos debates políticos nacionalmente e já está na esfera estadual também: a questão do superendividamento, que, como falei, era visto como sendo algo de uma família ou de um indivíduo, e é visto hoje como aquilo que pode estar emperrando a nossa economia, que pode estar fazendo com que as pessoas tenham cada vez mais problemas psicológicos, estresse familiar de todas as formas, busquem as fugas da realidade - nós sabemos disso -, e daí passem para o alcoolismo, passem para as drogas, entrem em depressão, muitas vezes, porque não tiveram a educação financeira necessária ou porque foram, de certa forma, alvo fácil das ofertas indiscriminadas e da irresponsabilidade de que consegue o crédito. Então, vamos avançar bastante nesse sentido, tenho certeza.

E o outro objetivo retirado da última reunião foi justamente que se normatizasse, que se fortalecesse os Procons. De que forma? Criando, por exemplo, um projeto que enseje o fortalecimento dos Procons, pelo qual se busque dar aos órgãos administrativos a opção de exigir o cumprimento forçado, digamos assim, a obrigação de fazer, a obrigação de dar. Esse projeto - passo a mensagem aos senhores - não entrou hoje em votação devido a uma reunião extraordinária, convocada pelo Presidente desta Casa, convocando todos os Líderes, mas já conta com o parecer favorável do Senador Roberto Rocha. Então, provavelmente, na próxima terça-feira, nós o colocaremos em votação, com parecer favorável, e ele será um grande marco na defesa dos consumidores.

Sendo assim, mais uma vez, rapidamente passando pelos temas, falei sobre o superendividamento, e vamos falar também hoje aqui sobre o marco legal dos planos de saúde. Não há como negar que o Brasil hoje tem, sim, um dos melhores sistemas de saúde deste planeta, mas nós temos também uma grande população que quer contratar esse tipo de serviço e que não consegue; ou, às vezes, quem está dentro de serviço não se sente satisfeito, não tem informações, como poderiam ser, mais claras; ou, então, se sente injustiçado. Este é um momento em que vamos passar por um novo marco legal, e esta Casa é o local também para se ter esse tipo de discussões. Então, estamos trazendo os especialistas sobre esses assuntos e vamos contar aqui uma mediação do Senador Cid Gomes, que, gentilmente, também se programou para estar aqui e de imediato atendeu o nosso convite. Com certeza, os senhores aqui serão muito acionados - como são - diariamente pela imprensa para se posicionar sobre o assunto.

Também vamos tratar aqui do terceiro tema, que é uma grande dificuldade que eu estou encontrando aqui como legislador. Ciro, é muito difícil legislar sobre o futuro. E é impressionante a quantidade de projetos que tentam legislar sobre tecnologia em geral. Dentro desta Casa, nós temos aqui cinco gerações; há Senador com 50 anos a mais do que eu. Não que isso vá envelhecê-lo, mas é difícil, às vezes, você conseguir demonstrar que a tecnologia não vem para tirar empregos; a tecnologia vem para gerar empregos - pelo menos, é essa a minha visão. Aquela imagem antiga de que um caixa eletrônico tirava o emprego de dez outras pessoas ainda permanece em algumas mentes. Então, é necessário a gente sempre dialogar. E como falar sobre criptomoedas, criptoativos, nanotecnologias? Como falar sobre Airbnb, que é uma realidade? - se tem que regular ou não. Então, todas essas situações passam por essas discussões, e os efeitos vão tanto para os senhores, que estão na linha de frente da defesa do consumidor, como para os consumidores. Por isso é necessário haver essas discussões. Então, nós tínhamos vários projetos em tramitação aqui na Casa, que serão a nossa terceira pauta.

Sendo assim, senhores, eu gostaria muito de agradecer a presença de todos. É importantíssimo demais para mim, pessoalmente, me energizar e conseguir forças com os senhores, na maneira da prudência, na maneira de não ser radical. Nós vivemos num mundo, principalmente neste momento em que estamos numa linha extremamente liberal no País, em que é necessário gerar um desenvolvimento, mas não podemos atropelar a defesa do consumidor. O nosso código está aqui: é um código - sempre falo isso - que vai fazer 30 anos agora, mas está completamente adaptado à nossa situação econômica, à nossa situação social, à nossa situação jurídica, sem dúvida nenhuma, mas ele precisa ter atualizações. E essas atualizações podem chegar para o bem e às vezes para o mal. Então, vamos ficar sempre atentos para isso e vamos dar início a esta tarde de bastantes discussões.

Agradeço a todos.

Eu vou pedir desculpas aos senhores que aqui estão, porque nós temos uma programação e um calendário, um horário para ser cumprido, inclusive o Senador Cid Gomes também tem as suas programações, e o Ciro também, todos os senhores têm. E, em nome dos senhores que aqui estão, eu vou passar a palavra para uns poucos posicionamentos do Presidente Filipe. Presidente Filipe, sei que você tinha uma reunião hoje com muitos que aqui estão presentes e abriu mão para estar aqui presente. Então, faça um resumo, por gentileza, no máximo em três minutos, para dar início à nossa tarde. Obrigado.

O SR. FILIPE DE ARAÚJO VIEIRA (Para expor.) - Boa tarde, Exmo. Senador Rodrigo Cunha; Senador Cid Gomes; excelências catedráticas, o Professor Ciro Gomes, a professora que é unanimidade na defesa do consumidor, que é a Profa. Cláudia Lima Marques; Marilena Lazzarini, por representar também a sociedade civil; e tantos outros, Senador, que o senhor consegue convergir e reunir nesta sala, nesta plenária, aqui neste momento. Se a gente tem no Parlamento de fato uma casa que é de acesso público, o senhor conseguiu reunir todas as qualidades de consumidores nesta reunião.

Eu tenho a responsabilidade e o orgulho de presidir uma associação de 900 PROCONs, associação essa que talvez tenha ganhado dimensão porque teve na sua história pessoas como o Senador Rodrigo Cunha, como fundador da associação, e a pessoa de Sophia, que foi Presidente também, que me antecedeu. E devo dizer, Senador, que nós não abrimos mão da nossa reunião para estar aqui: nós agarramos a oportunidade deste momento de diálogo e de poder falar francamente com os legisladores e mostrar, através dos senhores, que o consumidor também tem voz. O consumidor que, por vezes, é visto como mero cidadão ou como uma pessoa destinatária de direito, ele, sim, pode ser agente de direito na economia compartilhada, no superendividamento, na discussão que se tem sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, no Cadastro Positivo, no *compliance* das empresas. E tudo isso, Senador, o senhor conseguiu trazer para esta reunião extraordinária. Há pessoas do mercado, há pessoas da defesa do consumidor, há a sociedade civil; então, todos os agentes, todos os *players* estão aqui representados, e isso é mérito do senhor ter conseguido fazer. Então, parabéns pela condução da Comissão!

Uma tarde muito profícua de trabalho para todos nós!

O SR. MESTRE DE CERIMÔNIAS - A partir deste momento, desfaz-se a Mesa de abertura para o início do seminário. Pedimos que os painelistas observem o prazo de 10 a 15 minutos em suas apresentações já que os presentes precisam se dirigir a outro evento ao final programado destes painéis.

Reforçamos a importância do preenchimento das fichas que estão na pasta para o recebimento dos certificados.

Informamos a todos que os questionamentos, em razão do tempo, poderão ser feitos ao final do evento.

Convidamos para compor a primeira Mesa: Dra. Juliana Pereira; Dra. Marilena Lazzarini; e Dr. João Amoroso.

Para mediar a Mesa, convidamos o Senador Cid Gomes.

Desejamos a todos um ótimo evento! Boa tarde.

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE) - Muito boa tarde.

Eu desejo inicialmente cumprimentar o Presidente da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor, que é uma Comissão Permanente do Senado, o nosso Senador, representante de Alagoas, Rodrigo Cunha, que, além de presidir a Comissão, é autor do requerimento para a realização deste encontro. Quero agradecer-lhe a deferência de me convidar para ser o moderador do primeiro painel dos três que acontecerão nesta tarde, que trata sobre a revisão do marco legal de planos de saúde.

Esse é um tema que diz respeito ao interesse de milhões de brasileiros. São mais de 47 milhões de brasileiros que têm planos de saúde e mais de 21 milhões de brasileiros que têm plano odontológico. A legislação relativa a esse tema atinge, neste ano de 2019, a sua maioria: são 21 anos de legislação. Obviamente há avanços, mas, sob a ótica do usuário, sob a ótica dos que têm plano de saúde, há uma percepção muito clara de que as pessoas demandam melhor regulamentação, demandam ajustes na legislação. A prova maior disso é o crescimento das reclamações por parte dos consumidores, junto à Agência Nacional de Saúde, observado entre novembro de 2018 e novembro de 2019.

Recentemente, há notícia de que se tem a intenção de apresentar uma proposição legislativa denominada "Mundo Novo", cuja autoria ainda não é clara - como boa parte das iniciativas do Executivo -, embora esse tema esteja sendo referido por setores ligados a operadoras de saúde, com vista à alteração da Lei 9.656, de 2018. Já há muitas críticas em relação às intenções.

É função e dever desta Casa e desta Comissão, de modo especial, debater o assunto. Para isso, estão aqui, conosco, a Dra. Marilena Lazzarini, do Idec; a Dra. Juliana Pereira da Silva, da Qualicorp; e o Dr. João Amoroso Lima, da FenaSaúde.

Eu não sei se os currículos ficam sob minha incumbência. Bem, são resumos, e lerei na oportunidade em que passarei a palavra.

Então, o primeiro a usar da palavra - e peço a observância do tempo que se está reservando, de 10 a 15 minutos para cada um dos palestrantes - será o Dr. João Amoroso Lima, que é Presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde). Ele é economista, Vice-Presidente do Grupo NodreDame Intermédica e responsável pela Interodonto, o segundo maior plano odontológico do País, com 1,9 milhões de beneficiários. É detentor do título de Chartered Insurer (símbolo de excelência profissional), do The Chartered Insurance Institute, do Reino Unido.

Com a palavra o Dr. João Amoroso Lima.

O SR. JOÃO ALCEU AMOROSO (Para expor.) - Muito obrigado, Senador.

Vou falar daqui; estou tão pertinho do púlpito aqui da Mesa.

Como o tempo é muito curto, eu vou quebrar um pouco o protocolo e apenas saudar o Senador Rodrigo Cunha, agradecendo o convite; o Senador Cid Gomes, mediador deste painel; e todas as demais autoridades presentes, para a gente ir direto ao ponto.

A FenaSaúde é uma federação que representa 15 grupos de seguradores; alguns nomes muito conhecidos, como vocês conhecem: Bradesco, Amil, SulAmérica, NotreDame Intermédica, Porto Seguro, Seguros Unimed, entre outros - basicamente, um piso de 40% do mercado hoje, tanto no número de beneficiários, como nas despesas totais pagas, como na arrecadação de prêmios.

Eu gostaria de passar rapidamente pelo contexto da saúde suplementar hoje e quebrar algumas crenças, alguns mitos que se formaram nos últimos tempos.

Primeiro, apesar dos números muito relevantes de receitas, de prêmios, de pessoas envolvidas, da pujança do setor, eu acho esse gráfico importante, pois mostra para onde vai ou para onde está indo esse dinheiro, em média, nos últimos anos. O setor deve faturar, este ano, cerca de R\$200 bilhões, dos quais - estes são dados do ano passado, na verdade - 83%, e tem sido assim ano após ano, mais de 83% desses recursos se transformam em serviço de assistência médica. Eles irrigam o sistema privado de saúde no Brasil, pagando exames, serviços médicos, internações, consultas, terapias, etc. e tal. Prossigo: 9%, pouco menos que 10%, representam despesas administrativas para essas cerca de mil operadoras prestarem esses serviços, como foi dito aqui, a 47 milhões de usuários, no caso de saúde - eu não estou nem falando sobre o odontológico, que geralmente presta serviço com redes credenciadas e são outros vinte e tantos milhões -; 2,8% de despesas comerciais, das estruturas de venda, de corretores, de agentes, de vendedores de plano de saúde, que têm essa remuneração; e cerca de 4% do total são para cobrir outras despesas operacionais, aquelas ligadas à prestação dos serviços de saúde, assim como impostos e também o resultado das empresas. Portanto, geralmente as pessoas pensam em números grandes, pensam em lucros absurdos, margens absurdas, mas essa é a forma como esses recursos têm sido distribuídos nos últimos anos.

O contexto atual do setor é de perda de membros, perda de participantes. Depois de um pico de 50 milhões, em 2014, o último número da ANS mostra 47 milhões. Portanto, de 2014 para 2018, 3 milhões de pessoas deixaram o sistema, mas

a primeira linha, aquela verde lá em cima, é a do total de volume de despesas assistenciais pagas. Portanto, ela continua subindo. Olhem para a última parte do gráfico: 3 milhões de pessoas na linha amarela caindo e o valor chegando, em 2018, a R\$160 bilhões de despesas que irrigaram, que pagaram os sinistros dos sistemas de saúde no Brasil. E a linha vermelha embaixo é a linha por beneficiário. À medida que cai o número de beneficiários e continua aumentando a despesa, a gente tem um aumento significativo desses custos.

Isso pode ser resumido aqui também. Nos últimos quatro anos, houve uma queda de 6% no número de beneficiários, que são aqueles três milhões. A despesa assistencial subiu 52% nos últimos quatro anos, despesa assistencial. Isso, em termos reais, são 20% - a gente aqui está com o valor nominal. A quantidade de procedimentos subiu 17%, ou seja, mesmo com 3 milhões de pessoas a menos, há 17% a mais de procedimentos nesse período. Portanto, com a combinação de mais procedimento, mais despesas e menos beneficiários, o custo *per capita* nesse período subiu cerca de 61%.

Eu entendo que essa apresentação vai estar disponível para todos que vão participar e estão participando aqui deste evento.

A pergunta que se faz é: isso é um fenômeno brasileiro? Isso só acontece no Brasil? Esse ajuste da inflação médica, com as despesas médicas, ou como se queira chamar, são maiores que a inflação geral de preços só aqui? Fizemos um levantamento com três consultorias internacionais. Esse levantamento foi feito pelo Instituto de Saúde Suplementar, e a pergunta era: no seu país a inflação médica, os custos hospitalares subiram quanto a mais do que a inflação geral de preços? Essa tabela mostra só esta relação: quanto que a inflação médica daquele país representava em relação ao IPCA, ao Índice Geral de Preços. E o Brasil está ali no meio, com 3,4% - esse é o número de 2017, se eu não me engano. Então, você vê que países que até são dados como exemplo de saúde - e aqui não tem distinção entre o que é saúde pública ou saúde privada, são os sistemas de saúde daquele país -, países como o Canadá, como os Estados Unidos e a Coreia do Sul têm índices ainda mais elevados do que o nosso, do que a gente observa aqui.

E de onde estão vindo ou por que estão acontecendo esses aumentos no mundo inteiro - não só no Brasil, como reforcei?

Primeiro, nós temos uma mudança demográfica: as populações estão envelhecendo. A gente mostra nesse gráfico aqui que: em 1998, 13% da população brasileira tinha mais do que 60 anos; hoje, em 2018, na data de 2018 ali, já são 13%; e, daqui a 20 anos, serão 22%, quase um quarto da população terá mais de 60 anos. Uma outra perspectiva é a transição etária também. Uma coisa é um país envelhecer: está nascendo menos gente, e as pessoas estão vivendo mais. A transição etária é que as pessoas estão vivendo muito mais também. A gente compara aqui, pegando o gancho da legislação, que já tem 20 anos, os dados de 1998: quando nasceu a Lei nº 9.656, a expectativa média de vida no Brasil era de 69,7 anos; em 2018, já está em 76 - nove anos a mais. Isso é uma conquista espetacular! O problema é como financiar as demandas de saúde dessa população que hoje vive mais e envelhece.

Uma terceira e quarta forças que levam a essa inflação médica ser muito maior que as inflações gerais de preços é a transição epidemiológica. Nos últimos 20 anos, fizemos a transição de doenças contagiosas, como febre amarela, tuberculose, varíola, hepatite, enfim, aquelas doenças todas, para doenças crônicas, que estão, sim, associadas a populações mais velhas, a pessoas mais velhas e a maus hábitos, sejam eles de exercício, de alimentação etc. e tal. Hoje nós temos uma prevalência de doenças como diabetes, como hipertensão, como obesidade, enfim, de uma série de outras doenças que são doenças que convivem com a pessoa por muitos anos. E isso requer mais despesas de saúde.

E, finalmente, a transição tecnológica. Cada vez mais, as tecnologias incorporam, ajudam a viver mais, ajudam a fazer melhores exames, ajudam a detectar melhor as doenças, mas são caras. E, à medida que são incorporadas, contribuem para aquele aumento de preços, de uma maneira geral, muito maior do que a inflação.

A nossa agenda da FenaSaúde. Em que pesem alguns comentários que foram feitos ao longo dos últimos anos de que havia um plano da FenaSaúde junto ao Congresso de fazer um novo plano, um novo projeto de lei, nós divulgamos isso num material, como este aqui - porque, na verdade, estes eslaides são extrações daqui -, mandamos isso para todos os Senadores das Comissões de Defesa do Consumidor e Comissão de Assuntos Sociais, e faremos chegar a quem pedir. Na verdade, o último eslaide desta apresentação é um *link* para o portal da FenaSaúde, onde vocês podem baixar isso por PDF para quem quiser ter acesso ao documento como um todo.

E lá nós explicitamos quais são nossas propostas. Há dois pilares muito grandes: a sustentabilidade do setor e o acesso, aumentar o acesso. Como sair dos 47 milhões de indivíduos que hoje têm algum tipo de proteção para 57 milhões, 67 milhões? Como agregar 10, 20, 30 milhões de pessoas a esse sistema, que, a nosso ver, preenche duplamente o primeiro desejo dos consumidores. Levantamentos que a gente faz há dez anos - de dois em dois anos fazemos pesquisa com Ibope e Datafolha - mostram que este é o terceiro item mais desejado pelas pessoas, ter um plano de saúde privado. E também é uma forma de aliviar o sistema público. Uma pessoa que sai do sistema público hoje, ainda que continue tendo direito ao sistema público mesmo se tiver um plano privado, vai usar o sistema privado. Portanto, é um ganha-ganha, digamos assim, à medida que você amplia o acesso.

Esses seis, sete grupos aqui resumem as propostas da FenaSaúde. Eles estão de uma maneira mais genérica aqui. Vão ser esmiuçados, podem ser esmiuçados, mas, diante do tempo muito curto, eu vou me apegar a dois ou três deles que tenham levantado um pouco mais de polêmica, digamos assim.

Atenção primária à saúde: acho que isso aí ninguém discute. É bom, faz bem e tem índices comprovados de redução de internações em 17%; redução da procura por pronto-socorro e por serviços de urgência e emergência na ordem de 29%; redução da hospitalização na ordem de 30%. Isso tudo é comprovado por estatística, então nós vamos passar rapidamente. O que nós estamos dizendo é o seguinte: vamos ter produtos que tenham um foco na atenção primária à saúde e que ajudem os consumidores a usar o sistema de redes de especialistas antes de acessar um especialista diretamente. O segundo tópico é o equilíbrio econômico-financeiro. Muitas vezes, em qualquer conversa que a gente tem, inclusive nestas Casas do Congresso, no Senado e na Câmara, as pessoas perguntam: por que não se vende mais plano individual? Por quê? Cadê os planos individuais? Os planos individuais sumiram das prateleiras por uma razão muito simples: o controle de reajustes. Nós temos aqui a situação em que os custos médicos sobem bem acima - a gente viu aqui, 3,4 vezes a inflação -, e temos uma norma de reajuste, nos últimos anos, que limitou esses reajustes a uma fórmula específica da ANS. Naturalmente que o sistema privado recuou; não pode vender um produto que não se sustenta. Portanto, a volta dos planos individuais está associada a uma revisão das fórmulas de reajuste, a encarar a realidade, desenhar produtos de formas diferentes para que as empresas voltem e sejam estimuladas a vender planos individuais. Um outro tema que tem dado polêmica é o escalonamento de aumentos por faixa etária. E eu trago aqui um gráfico - a fonte é a ANS também; aliás, é a Unidas. A Unidas é o...

(Soa a campainha.)

O SR. JOÃO ALCEU AMOROSO - ... sistema de autogestão.

Isso é um alarme ou é... É automático?

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE. *Fora do microfone.*) - É automático, avisando que falta um minuto.

O SR. JOÃO ALCEU AMOROSO - Muito bem. Isso aqui mostra apenas que essas dez faixas etárias que existem...

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE. *Fora do microfone.*) - Fique tranquilo, você tem mais cinco minutos.

O SR. JOÃO ALCEU AMOROSO - Está ótimo, está sobrando para mim!

Nas dez faixas etárias regulamentares que existem hoje na norma da Lei nº 9.656, há uma concentração - você vê a coluna da direita - muito grande na última faixa etária. Isso aqui não é preço; isso aqui é custo.

Portanto, o que nós estamos dizendo é o seguinte. São dez faixas etárias: da primeira até a nona, os custos vão subindo gradualmente; e, na última, o custo da última faixa etária, que é de 59 até a pessoa morrer, por exemplo, tem um aumento de custo muito grande. A nossa proposta é a seguinte: por que não escalar mais essa última faixa etária também? Hoje, o que acontece? As empresas, na última... Quando a pessoa faz 59 anos, há o último reajuste por faixa etária, que pode ser de 50%, 60%. Por que não escalar isso em períodos ao longo dos próximos 15, 20 anos que as pessoas estão vivendo? O que acontece com esses aumentos muito fortes na última faixa etária é que muitas pessoas saem do mercado porque não conseguem pagar, não têm renda para pagar.

Modulação de coberturas é um outro ponto que tem dado bastante polêmica. Apesar de haver *fake news* espalhada por aí de que a gente estava defendendo um seguro de uma doença específica - cobre câncer, não cobre diabetes, cobre isso, não cobre aquilo -, nós estamos apenas dizendo que a segmentação que já existe hoje na própria Lei nº 9.656, em vigor há 20 anos, basicamente divide lá entre ambulatorial e hospitalar. No hospitalar, há uma quebra, de ser com ou sem obstetrícia, mas vamos deixar isso aqui de lado por enquanto.

Nós estamos dizendo que há distorções nessa divisão porque o plano ambulatorial, que deveria ser o plano mais barato e, portanto, o mais acessível a uma massa muito grande de pessoas é muito caro, fica com um preço muito alto, porque, embutidos nesses planos ambulatoriais, no desenho de hoje, há lá urgências e emergências, há lá algumas terapias de uma maneira geral que encarecem. Não estou dizendo se o rol está certo ou está errado. Nós estamos dizendo: vamos rever essa divisão para, por exemplo, haver urgência e emergência dentro do plano hospitalar. O plano hospitalar hoje representa 70% do mercado; os ambulatoriais, 4%. Os outros são os que cobrem tudo, que é a combinação dos dois.

Portanto, uma forma de aumentar o acesso, de trazer mais milhões de pessoas para o sistema é fazer essa divisão de tal forma que o custo e, portanto, os preços desses produtos caibam no bolso do consumidor. Nós não estamos dizendo que isso vai acontecer para quem já tem plano de saúde, que vai cortar direitos, que vai tirar... Nada disso. Na verdade, o nosso

plano - e está bem claro nesse documento - é que quem tem plano hoje na regra atual vai continuar na regra atual, e, assim, só vai migrar quem quiser. A gente quer atrair pessoas que não têm plano nenhum hoje, porque essas pessoas não têm renda. Se você não desenhar produtos mais acessíveis, não haverá esse estímulo, essa migração para os planos individuais.

Os outros são mais ou menos coisas que ninguém discute, porque são óbvias: combate a fraudes e combate ao desperdício - há uma série de medidas lá que visam fortalecer esses pontos -; novos modelos de remuneração, o que também é uma coisa muito entre nós e as redes hospitalares, como uma maneira de alinhar incentivos e evitar o desperdício, evitar a prescrição de exames ou de procedimentos desnecessários; gestão de prestadores, que também é uma coisa nossa com os prestadores. São todas iniciativas que nós deixamos muito claras nesse rol para tentar fazer com que os custos dos planos de saúde subam um pouco menos do que eles sobem hoje, mas não há dúvida de que eles continuarão subindo em razões bem acima das inflações. Isso acontece aqui e no mundo inteiro.

E, finalmente, há a questão da incorporação de novas tecnologias. Nós temos no Brasil um rol de procedimentos, que é o mínimo de coberturas. Nós caímos na tentação, nos últimos anos, de incorporar muitas coisas nesse rol mínimo, que virou um rol muito amplo e, portanto, muito caro. Então, nós estamos só dizendo que... E, aliás, a ANS já se movimentou nesse sentido de se referir às regras de que não se pode incorporar nada no rol sem antes ter uma avaliação de tecnologia de saúde, sem antes fazer uma avaliação de impacto regulatório para ver se existe renda, se o sistema pode arcar com aqueles custos adicionais. Nada impede que as operadoras, espontaneamente, queiram cobrir procedimentos que não estejam no rol, como fazem hoje, mas, ao torná-lo obrigatório, para o sistema inteiro sobe o custo e sobe o preço, conseqüentemente. Finalmente, esta aqui é uma foto deste livreto. E vocês vão ver depois na apresentação um *link* para baixá-lo num arquivo em PDF.

Era isso, Sr. Presidente.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. JOÃO ALCEU AMOROSO - Não tomei uma segunda gongada, pelo menos. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE) - Não, não! Só deixando claro: a "gongada" é automática ali. E, para um tempo marcado de dez minutos, é para quando falta um minuto. Então, cumprimentá-lo. V. Sa. seguiu o tempo e teria até mais ainda disponível.

Nós ouviremos agora a Dra. Marilena Lazzarini, que é Presidente do Conselho Diretor do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Ela é graduada em Engenharia Agrônômica, pela Universidade de São Paulo, e é especialista em Economia Regional e Urbana, pela mesma universidade. Foi diretora do Procon/SP e é fundadora do Idec, tendo sido Presidente, Coordenadora Executiva e Institucional, e é a atual presidente do seu Conselho Diretor. Entre 2004 e 2007, presidiu a *Consumers International*, organização não-governamental que congrega entidades de defesa do consumidor em 115 países. Foi uma das principais articuladoras da sociedade civil pela criação do Código de Defesa do Consumidor.

Com a palavra a Dra. Marilena Lazzarini.

A SRA. MARILENA LAZZARINI (Para expor.) - Obrigada, Senador. Eu queria cumprimentar a todos na sua figura, Senador; cumprimentar também os Senadores aqui presentes e Deputados; e agradecer muito a oportunidade de estar aqui debatendo esse tema, que realmente é tão palpitante e tem chamado a atenção da mídia, das pessoas e tudo mais, porque realmente diz respeito ao interesse de muitas pessoas.

Como já foi visto aqui, nós temos uma proposta de mudanças na legislação de planos de saúde, mas eu sou do Procon, fui do Procon em 1983, então, eu queria voltar um pouco no tempo e voltar ao período anterior à promulgação da Lei de Planos de Saúde.

Nós tínhamos uma situação em que o consumidor estava muito desprotegido. A partir do Código de Defesa do Consumidor, entrando em vigor em março de 1991, essa situação melhora um pouco, mas havia inúmeros problemas: aumentos abusivos; segmentação em módulos - eram módulos mesmo, naquela época havia plano para tudo, com coberturas muito variadas -; limites para internação, internação em UTI de um dia ou dois só, enfim, eram situações absurdas; carências excessivas, às vezes até superiores ao tempo de vigência do contrato. Havia situações esdrúxulas! Com o código, passou a haver decisões judiciais que afastaram cláusulas abusivas, principalmente essas que restringiam o tempo de internação hospitalar, e a situação melhorou um pouco, mas nós tínhamos que ter uma lei de planos de saúde. E a sociedade se mobilizou muito na época para chegar à Lei 9.656: os consumidores, a classe médica, portadores de doenças crônicas; havia uma grande frente da sociedade discutindo isso aqui no Congresso e demandando uma legislação que protegesse os usuários de planos de saúde.

Nós queríamos uma legislação que fosse norteada pela Constituição Federal, que havia colocado a saúde como um direito humano fundamental, de relevância pública e ligado à dignidade da pessoa humana, e também norteada pelo princípio da

integralidade das ações de saúde, e que houvesse diálogo dessa legislação com o nosso Código de Defesa do Consumidor. A Constituição Federal incluiu a proteção do consumidor entre os direitos fundamentais, declarou a relevância social das relações de consumo, bem como - um ponto importantíssimo aqui para os colegas de Procon e da Defesa do Consumidor - a posição de vulnerabilidade do consumidor nessas relações, e dirá o que é vulnerabilidade nas questões que envolvem a saúde. E no art. 170 a Constituição, tratando da ordem econômica e financeira, incluiu a proteção do consumidor entre os princípios que a iniciativa privada deve respeitar, ou seja, é uma espécie de limitador da atividade econômica, é o equilíbrio nessas relações que está nesse art. 170.

Nesse cenário, nós tivemos: as exclusões ou negativas a determinados procedimentos passando a ser decididas pelos tribunais a favor do consumidor, antes mesmo da Lei 9.656, que trata dos planos de saúde. E, em 2010, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor foi sumulada, passou a ser uma súmula do STJ, a Súmula 469, que agora é a Súmula 608. Ela é muito simples: aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos planos de saúde.

E o que veio com a aprovação da 9.656 foi um avanço. Não é a lei que nós consumidores queríamos, mas houve um avanço: houve uma ampliação nas garantias de cobertura, a elegibilidade de doentes e idosos... Porque muitas vezes os idosos não eram aceitos pelos planos de saúde. Idoso era como o carro velho, que não serve para nada, e "nós não queremos cobrir a sua saúde". Enfim, com a lei, isso passou a ser um dever. E houve a segmentação, como já foi apresentado aqui: o plano ambulatorial ou hospitalar, com ou sem obstetrícia... O importante é que a Lei 9.656 determinou a cobertura de todas as doenças listadas na Classificação Internacional de Doenças da OMS. Então, ela trouxe essa visão, que vinha com a Constituição Federal, que vinha com a Lei Orgânica de Saúde, da atenção integral à saúde.

A lei, logo em seguida, foi modificada por medidas provisórias, resoluções restritivas do Consu, que era o Conselho de Saúde Suplementar, e da ANS também - ela foi restringida pela ANS. A ANS foi instituída em 2000, pela Lei 9.681, e é a agência reguladora do setor. Infelizmente, a ANS tem ignorado os dispositivos do código. Ela não fez esse diálogo, ao desenhar as suas normativas. Ela não aplica nada do Código de Defesa do Consumidor na sua normativa; fica restrita à Lei 9.656. Isso acontece com muitas agências, aliás; não é um problema só da ANS. Não há esse diálogo entre as legislações setoriais e a de Defesa do Consumidor, que é uma legislação ampla.

Conseqüentemente, mesmo sendo o setor regulamentado, regulado, é um setor ainda muito conflituoso, e as demandas judiciais, além das reclamações na ANS, como o Senador mencionou aqui - porque não é todo mundo que tem problema que vai à Justiça; as demandas judiciais representam uma amostra dos problemas -, só fazem aumentar ano a ano. E as demandas estão concentradas principalmente nos problemas de negativa de cobertura ou exclusão de cobertura e de reajustes abusivos.

Uma lacuna crucial na Lei 9.656, que a gente tem que registrar, é a desregulação dos reajustes dos planos coletivos, que parte do pressuposto de que as pessoas jurídicas, uma associação ou uma empresa, podem negociar de forma igual com as operadoras. Essa é a premissa que define essa não regulamentação. No entanto, há que se perguntar se realmente há paridade nesses arranjos: por exemplo, se as entidades e empresas contratantes possuem acesso às informações atuariais, ao uso detalhado do plano pelos seus associados, e ao real aumento de gastos. Essa questão foi posta muito claramente num relatório do Tribunal de Contas do ano passado, numa auditoria exaustiva feita sobre a ANS.

E em relação aos julgados, como a Justiça tem julgado os casos dos consumidores? Além de aumentar muito... Em São Paulo, por exemplo, os casos, entre 2011 e 2016, aumentaram em 631% as demandas judiciais. Existem, em primeira instância, nesse período, 77 mil ações tramitando na Justiça. Mas as decisões... Esse é um estudo feito pela Faculdade de Medicina da USP. Foi feita uma análise, que está publicada na *Revista de Direito Público*, em mais de 4 mil processos, em decisões de segunda instância - são decisões definitivas portanto -, num período de dois anos, 2013 e 2014, para a Comarca de São Paulo. E os resultados mostram que o Judiciário efetivamente tem julgado com base nos fundamentos da Constituição, do Código de Defesa do Consumidor e da cobertura integral das ações de saúde: 88% dessas mais de 4 mil decisões foram favoráveis completamente aos pleitos dos consumidores; e 4% parcialmente favoráveis. E 48% dessas demandas se referem a exclusões de coberturas, quer dizer, é o eterno problema do consumidor de plano de saúde.

O Idec também fez um estudo abarcando decisões de Tribunais de Justiça de dez Estados, especificamente em casos de processos contra reajustes abusivos nos planos coletivos. Esse estudo indicou, em uma amostra de casos, que 75% das decisões também determinaram a suspensão do reajuste pela operadora, e 56% das decisões determinaram o ressarcimento ao consumidor do valor pago a mais por ele. Então, há uma tendência muito favorável, no Judiciário, na interpretação dessas questões.

Quanto aos consumidores detentores de planos individuais, que são planos em que não há rescisão unilateral de contrato e o aumento é controlado pela ANS - como foi dito aqui, hoje não há mais oferta de planos individuais por esse fato, porque os reajustes são controlados, e uma das demandas agora é para que esse reajuste passe a ser liberado -, mesmo

esses consumidores que têm plano individual também têm problemas com exclusões de cobertura e reajustes abusivos. Um estudo do Ipea (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), do Governo Federal, mostra que em 18 anos o reajuste dos planos individuais atingiu 382%, enquanto o IPCA foi de 208%.

(Soa a campanha.)

A SRA. MARILENA LAZZARINI - E o IPCA Saúde, 180%.

Estou entendendo que eu ainda tenho cinco minutos.

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE) - Isso aí.

A SRA. MARILENA LAZZARINI - Então, está bom. Vai dar tempo. Eu escrevi, porque senão eu passo do tempo mesmo, infelizmente.

Bom, então esse controle da ANS, que é um controle frouxo - vamos dizer assim -, é a justificativa, que a gente viu aqui, usada pelas operadoras é a justificativa que a gente viu aqui utilizada pelas operadoras para não oferecerem mais os planos individuais, que são impraticáveis. E isso criou no mercado um espaço para os falsos coletivos, que são planos e em que qualquer pessoa jurídica junto a alguns consumidores acabam, enfim, ficando totalmente desprotegidos. Esses planos falsos coletivos têm aumento absurdos. Uma pesquisa feita pelo Idec encontrou aumentos anuais de mais de 150% em muitos casos. Então, são coisas que ficam totalmente sem controle.

A gente olhou para o consumidor. Agora vamos olhar para o segmento empresarial.

Os dados foram mostrados. Mas eu acho que não é justificativa mudar uma lei porque o segmento empresarial está num período de recessão e de crise econômica, em dificuldade, porque a gente não pode tirar direitos que foram reconhecidos, que estão na Constituição em nome de recompor a condição econômica de um setor.

De toda a forma, se a gente olha para os dados do setor, ele vai muito bem, obrigada, até muito melhor do que muitos setores que realmente, na economia brasileira, vêm enfrentando dificuldades de fato com a crise, com a recessão.

E nós temos dados que são da ANS, quer dizer dados que mostram que os ganhos do setor não diminuiram. Por que não diminuiram? Porque, embora tenha havido uma redução de usuários, de três milhões, as operadoras conseguiram cobrar mais via reajustamentos abusivos de mensalidades. E cobriram as despesas assim, mantendo seus lucros praticamente inalterados.

Esses são dados que estão disponíveis no *site* da ANS. A própria ANS, em 2017, mostra que a margem de lucro líquido das operadoras do segmento médico-hospitalar permaneceu instável em 4%. Ou seja, para cada 100 de receita, as operadoras tiveram 4% de lucro.

Em 2018, o resultado líquido, conforme uma publicação da Prisma Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar para o quarto trimestre de 2018, mostra um sensível crescimento nos ganhos.

Portanto, conclui-se que o setor não está tendo resultados ruins. Realmente a economia está enfrentando dificuldades, e todos os setores estão enfrentando dificuldades, mas isso não é uma justificativa para mudar a lei. Isso não pode ser uma justificativa.

Esta proposta, agora, tem essa apresentação, mas ela surgiu inicialmente por matérias na mídia cujo autor a gente não sabia quem era. Era uma proposta sem pai nem mãe, anônima.

E, agora, a FenaSaúde assume essas diretrizes. Enfim, há algumas com as quais a gente concorda. A gente acha que algumas coisas podem ser implementadas sem mudar a lei, como a prevenção da saúde. Há muita coisa que pode ser feita, esses arranjos entre o setor interno, que bom que sejam feitos mesmo.

Mas a questão é que o pulo do gato dessa proposta, o cerne dessa proposta é a modulação da cobertura. É tirar essa cobertura integral, essa atenção integral à saúde. Trata-se quase que uma volta ao passado, quando eu era diretora do Procon, ou alguma coisa muito parecida com isso.

O consumidor não consegue... Ninguém consegue prever as suas condições de saúde futuras ou as circunstâncias técnicas dos procedimentos que vai contratar ou não na hora de escolher o seu contrato. Isso pode resultar em uma situação esdrúxula, em que uma pessoa acometida por um tumor maligno tem um plano ambulatorial, mas não tem acesso à quimioterapia...

(Soa a campanha.)

A SRA. MARILENA LAZZARINI - ... não tem acesso a uma cirurgia para a retirada do tumor. Enfim...

Então, há outros pontos, mas... *(Risos.)*

É o último.

Essa proposta tem vários aspectos graves, e eu só vou, enfim, encerrar mesmo.

Nós entendemos que ela foi desenhada para aumentar os ganhos das operadoras. E vai eliminar direitos, vai segmentar o mercado, vai deixar os consumidores numa condição ainda maior de vulnerabilidade.

Nós vimos que, se há tanta gente indo para a Justiça, é porque nós temos um cenário em que há uma grande violação dos direitos dos usuários de planos de saúde, e, com essa proposta, essa judicialização vai aumentar vertiginosamente. Ela não vai diminuir, porque a Constituição continua valendo, e o Código de Defesa do Consumidor continua valendo. Então, a vida do consumidor é que vai ficar impossível.

Muito obrigada.

Desculpe-me por ter passado do tempo. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE) - Nós que agradecemos, Dra. Marilena Lazzarini, hoje Presidente do Conselho Deliberativo do Idec.

Nós ouviremos agora a Dra. Juliana Pereira da Silva. Ela é advogada, Diretora Executiva de Clientes do grupo Qualicorp, Conselheira de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Assessora em Proteção Ao Consumidor do Programa Compal/Unctad/Organização das Nações Unidas e Diretora do Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade de Consumo (IPSConsumo). Foi também Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, no período de 2004 a 2010; Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico, de 2010 a 2012; Secretária Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, no período de 2012 a 2016; também atuou como Conselheira do Conselho Nacional de Seguros Privados, entre 2012 e 2016; Presidente da Rede de Consumo Seguro e Saúde da Organização dos Estados Americanos (OEA), em 2014 e 2015; é graduada em Direito pela Faculdade de Direito de Franca, São Paulo; e é Especialista em Contratos e Responsabilidade Civil pelo Instituto Brasiliense de Direito Público e em Gestão do Sistema de Vigilância da Segurança de Produtos no Mercado pela Universidade Pompeu Fabra, de Barcelona.

Com a palavra, Dra. Juliana Pereira da Silva, que pode falar daqui ou da tribuna.

A SRA. JULIANA PEREIRA (Para expor.) - Inicialmente, eu gostaria de cumprimentar os meus companheiros de Mesa.

Senador Cid Gomes, é uma honra estar sentada ao seu lado.

Da mesma maneira, é uma grande honra dividir esta Mesa com a Marilena Lazzarini, pessoa com quem trabalhei muito e que admiro profundamente por sua história de vida e coerência profissional, e com João Alceu, aqui presente, da FenaSaúde.

Também não posso deixar de agradecer aqui, de público, o honroso convite do Senador Rodrigo Cunha, querido Rodrigo, amigo de longa data. Lembrei agora os áureos tempos de implantação de Sindec, de curso de Sindec. Que orgulho tê-lo aqui nesta Casa presidindo uma audiência desta importância, com essa reputação e coerência que tem e teve a vida toda, Rodrigo!

Também não gostaria de deixar de saudar aqui importantes autoridades, Deputados, nosso querido Líder político que estava no Canal Livre - vou fazendo um *merchan*; eu o vi lá. Ele está aqui como professor, é muita humildade, o querido Cid Gomes, e a Profa. Claudia.

E queria também fazer uma saudação muito carinhosa a três mulheres fantásticas que construíram muito da defesa do consumidor neste País: a Claudia Silvano, que está escondidinha ali, Diretora do Procon estadual do Paraná; a Sra. Gisela Simona, membro fundadora da Procon Brasil, do Procon estadual do Mato Grosso; e a nossa Sophia, que até pouco tempo era nossa estagiária - não é Profa. Claudia?, estamos ficando velhas -, que hoje é essa sumidade, essa referência de articulação, de atenção e de maturidade nesta importante missão que o Senador Rodrigo Cunha lhe deu aqui na Comissão.

Bom, eu estou com uma missão, e até dizia aqui, queria dizer a todos que estou bastante emocionada de falar para uma plateia - o Senador Randolfe está aqui, o Prof. Ricardo Morishita - de oradores de primeira linha.

Eu trouxe aqui, um pouco diferente dos meus antecessores, algumas reflexões. A Marilena fez muito bem, contou um pouco do que a gente já viveu, das preocupações legítimas do sistema. O João contou um pouco das questões das despesas assistenciais das operadoras. E eu quero falar um pouco de algumas reflexões, até por uma trajetória pública e, agora, privada. Acredito muito que essa história de dois lados é só de quem desencarnou. Nós aqui temos que trabalhar pelo Brasil. Não interessa em que setor você está, se está no Ministério Público, na Defensoria, no Procon, no Senado ou no setor privado. Nós temos que aprender a trabalhar com transparência e a discutir os problemas.

Na saúde do Brasil, alguns números, em *highlight*. Vou deixar isto aqui: 312 mil estabelecimentos de saúde há em nosso País; médicos, quase 500 mil, estou falando de públicos e privados. Esses dados são públicos, depois podemos acessar. A economia da saúde é 9,1% do PIB - isso foi o Relatório Focus que trouxe. Então, estamos falando de um setor importante da economia brasileira, seja ela movimentada pelo dinheiro público, seja ela movimentada pelo dinheiro privado. No final do dia, é uma única pessoa que paga tudo isso, o cidadão brasileiro. Ou ele paga o boleto dele de plano de saúde ou paga tributo, paga imposto que financia a saúde pública. E muitos de nós pagamos duas vezes, porque pagamos os impostos e pagamos o boleto do plano de saúde.

Como é que a saúde suplementar... Como é que estão divididos esses 47 milhões de consumidores, como o nosso Presidente da FenaSaúde comentou? Primeiro, gente, 31 milhões, quase 70%, são benefícios no coletivo empresarial. Nós estamos falando de empresas, e por isso é tão importante a gente saber do preço do plano de saúde porque isso encarece também a contratação de trabalhadores, pois é um benefício que as empresas oferecem, por acordos sindicais, aos seus colaboradores.

Aqui há o coletivo empresarial de grande porte, mas há os de pequeno porte também - microempreendedor, pequeno e médio empreendedor -, que têm a contratação no regime empresarial.

Nós temos, no Brasil, 20%, 19,1%, 9 milhões de consumidores que ainda têm o individual ou o familiar; o coletivo por adesão representa 13%, são 6,3 milhões; e os que estão regidos por administradoras de benefícios, como é o caso da empresa que eu represento e na qual trabalho, 3 milhões de clientes. Esses são dados gerais que eu queria trazer para vocês dos números do nosso País.

Agora, eu tomo a liberdade de trazer aqui algumas percepções do consumidor. Com que base a gente traz as percepções de consumidores? Primeiro, nós temos no Brasil uma série de dados públicos: o Sindec é dado público; o consumidor.gov, da Secretaria Nacional do Consumidor, é dado público; os dados da ANS...

Mas nós fomos apoiadores de uma pesquisa Datafolha que acabou de ser divulgada hoje lá no seminário sobre saúde suplementar em São Paulo, realizado pela *Folha de S.Paulo* - e até comentava aqui agora com o Senador Cid...

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - Saindo do forno. Foi apresentada hoje para a sociedade. Inclusive, deixei uma cópia com a Comissão.

A pesquisa - tenho aqui a nota metodológica - foi feita na cidade de São Paulo, mas ela dá uma mostra interessante para a gente refletir muito sobre aquilo que a gente quer quando a gente se dispõe a falar de mudança de marco normativo.

Perguntado ao consumidor o que ele achava mais importante nos planos de saúde... O que era mais importante? Essa pesquisa foi, vamos dizer assim, espontânea. Eles responderam o seguinte... Qual é o item que esses consumidores deram como mais desejável para eles? Transparência. Aí eu já começo a direcionar um pouco a minha reflexão. O consumidor aqui está pedindo transparência sobre o quê? Cobertura, reajuste, carência - então, há um *gap* de informação muito grande, porque ele está contando isso como um desejo.

Que haja, olhem bem, psicólogos, psiquiatras e atendimento de saúde mental. Aí eu fui falar com uma especialista, sabe, Maria Helena, o porquê disso. Falei inclusive com o nosso superintendente médico. Ele falou que hoje a Síndrome de *Burnout* e todos esses problemas de depressão que têm vindo atrelados às pressões profissionais, às questões da era tecnológica estão acometendo vários RHs de empresas que não sabem lidar com esses colaboradores. Então, é um grande desejo.

Que haja reajustes mais baixos é outro desejo dos consumidores, porque, se, de um lado, a fatura não está fechando... Eu lido diariamente com consumidores que me dizem o seguinte: "Eu não aguento mais pagar essa fatura, porque está alto o preço." E não há um... Eu acho que não exista um brasileiro na face desta Terra que concorde que os preços estão dentro de um patamar justo. Eu acho que a gente tem alguns desafios para discutir como fazer isso ficar diferente, mas não dá para a gente concordar que é um preço justo, porque a gente tem que ser transparente. É o que o consumidor brasileiro pede.

E aí médico exclusivo com histórico de clínicas, proximidade entre cliente e plano de saúde. Isso aqui está dizendo o seguinte: "Gente, nós temos um *gap* de atendimento, um *gap* de atendimento!". Ele está pedindo proximidade. Nós estamos na era da jornada do consumidor, o consumidor quer ser ouvido cada dia mais. E, quando você não cria espaço para ele ser ouvido, ele vai para as redes sociais, ele vai para as autoridades públicas, não é?

E há outra pergunta. Como a gente foi um membro da organização da pesquisa, a gente perguntou: "Consumidor, o que o senhor acha da legislação?". E aí pasmem sobre a resposta: 68% avaliam que a legislação dos planos de saúde traz mais benefícios às empresas de planos de saúde do que aos consumidores - pesquisa Datafolha, dentro da cidade de São Paulo, com toda nota de credibilidade que um instituto feito o Datafolha tem.

E aí aqui há os dados detalhados, mais prejuízo. A legislação sobre os planos de saúde traz aos planos de saúde: mais benefícios. Do ponto de vista de comparação, ele também acha que traz benefícios para ele, mas ele acha que tem mais prejuízo do que benefício.

Quarenta por cento dos entrevistados se sentem desprotegidos pela atual legislação dos planos de saúde. Talvez seja essa uma das razões de tanta judicialização ou de tantas reclamações.

Gente, não há aqui nenhuma crítica à legislação e nenhuma apologia à nova legislação. A gente precisa aprender a conversar, fazer diagnóstico e entender...

(Soa a campainha.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - Eu estou com uma prorrogaçãozinha?

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - Pronto. Todo mundo incorporou, Senador, esses seus cinco minutos. Mas vamos lá, vou agilizar.

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - O senhor é um doce, com todo o respeito a V. Exa. *(Risos.)*

Fiquei vermelha agora, viu?

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - Olha lá, está vendo? O seu irmão mais velho concorda.

Principais problemas com os planos de saúde. E aí pesquisa Datafolha. Isso aqui me chamou muito atenção, Gisela, Claudinha, Filipe. Primeiro, quanto a problemas para marcar e agendar consultas, exames e cirurgia, de um ano para o outro, aumentou; sobre liberação de senhas, autorizações para marcação de consultas, exames e cirurgia, aumentou. O atendimento foi uma das referências que até melhorou o nível dele de principal reclamação. E o valor muito caro; dentro da pesquisa de um ano para outro, a gente tem comparativo, mostra que aumentou.

O que eu queria trazer para cá? Senador Rodrigo, o cliente, o consumidor está dizendo o seguinte: "Eu preciso de transparência, eu estou querendo agendar consulta". Por isso que eu acho que muito do que a gente tem se resolve com alguns processos, com algumas atitudes, com vários outros instrumentos que é o que... Isso aqui é pesquisa de opinião, com toda a nota metodológica. Isso aqui dialoga com os dados do Sindec, que são os dados dos Procons; dialoga...

Então, antes de a gente achar que a judicialização está toda na alta complexidade, entre o branco e o preto, há muita coisa que pode ser melhorada. Nós não precisamos esperar tratar tudo como alta complexidade. Você tem vários medicamentos, vamos dizer assim, várias alternativas que nós podemos trabalhar, não é?

Nós perguntamos para eles, o Datafolha perguntou o que eles acham sobre telemedicina, que é um outro assunto em moda. O Conselho Federal de Medicina não concorda, há uma série de avanços tecnológicos que permite hoje... Eu vivo em uma cidade feito São Paulo, onde o deslocamento em São Paulo é caro e demorado. Se eu puder interagir com o meu médico... Eu interajo com a minha mãe no vídeo, a gente se interage! Por que não discutir isso? A gente percebeu que para os consumidores, inclusive em São Paulo, ainda é pouco conhecida a telemedicina, mas - não é, João? - talvez seja também um atributo de uma discussão de alto nível para diminuir, às vezes ampliar acessos. Desculpa, não é diminuir, é ampliar o acesso. Mas, entre aqueles que têm planos - a gente pesquisou quem tem plano e quem não tem plano - a nota é 5 sobre telemedicina. Por quê? Porque teleconsulta, de fato, ainda não é muito divulgada, não é de muito conhecimento.

E perguntamos uma coisa que está muito em moda hoje, mas que a gente acha muito importante: médico de família, o bom e velho clássico médico de família. Eu nasci em uma cidade do interior e lá, de dor de cabeça a parto, era o Dr. Cirilo Barcelos que atendia. Por quê? Porque era o médico da família. Aqui nós vimos que muitos do que responderam à pergunta já têm seu médico.

Eu achei uma coisa importante: há gente que encontra o médico de família no próprio plano de saúde, que também pode ser uma alternativa, porque, muitas vezes, meus caros, o consumidor gera desperdício porque ele não tem atendimento. Se ele vai a um médico e não tem orientação, vai a outro; não confia naquele... Ele precisa muitas vezes de uma assessoria, de atenção. Quem de nós aqui que não teve um problema de saúde e que acabou ligando para um amigo que entende, que conhece, porque mesmo a gente sendo pós-graduado ou sendo livre docente como é a professora, em um momento desse, é altamente vulnerável. Então, nada mais justo do que o convênio médico oferecer esse médico, oferecer esse acompanhamento, cuidar da saúde, não é?

As minhas reflexões... Desculpem-me, isso é tradicional na minha vida profissional, nos 15 anos de serviço público: não tem jeito de se fazer mudança se você não fizer com transparência.

Achei muito bacana a FenaSaúde trazer aqui o material dela. Eu acho que, se a gente vai mesmo discutir uma mudança normativa, o sistema nacional deve também ter seus pontos, o Senado, mas a gente tem que ter transparência exatamente sobre o que estamos falando.

Embora não esteja muito em voga neste País, a gente precisa falar de diálogo. Nosso País está perdendo a capacidade de ouvir, de conversar e de respeitar o interlocutor. Não vamos trazer isso para o universo de defesa do consumidor no ambiente tão difícil em que nós estamos. Acho que é muito importante; assim a gente constrói consenso. A discórdia pela discórdia ideológica pura e simples não vai construir os consensos de que o consumidor precisa. No final do dia, há alguém trabalhando pensando em como vai pagar o boleto. Então, é nisso que nós precisamos pensar na hora em que a gente se senta na mesa para o diálogo e para a construção do consenso. Se a gente olha o nosso balanço, a gente olha...

Falei aqui: preservar a sustentabilidade os planos de saúde. É óbvio! Nós vivemos - não é, Maria Helena? - a falência da Unimed paulistana. Eu estava no Governo à época, e foi um desespero total. Então, ninguém quer isso. Do que nós precisamos? Focar na gestão assistencial. Parar de olhar débito e crédito simplesmente, entender o gasto e acompanhar esse consumidor não só para ser o plano da doença, mas para ser o plano da saúde; acompanhá-lo o tempo todo, e não só negar a cobertura quando não há mais o que fazer.

Nós precisamos, para isso, investir em cuidado integrado. Nós não podemos abandonar os consumidores ao relento dentro do modelo de plano de saúde que o Brasil tem. Nós temos que rever esse modelo. Está esgotado; está aqui a pesquisa de opinião, estão aqui os dados de reclamação, está aqui o olhar de vários setores. Nós temos que engajar o consumidor, meu Deus! Nós vivemos na era da transparência. O consumidor precisa participar. Como o consumidor participa? Ele tem os representantes legítimos no Parlamento, ele tem os representantes no sistema nacional, ele também responde à pesquisa de opinião.

A gente não pode falar em gestão assistencial se a gente criou um médico porteiro para impedir o procedimento. Aí nós não estamos falando em gestão assistencial, aí nós estamos falando em negar acesso. E como eu mudo isso?

(Soa a campanha.)

A SRA. JULIANA PEREIRA - Cinquenta e oito segundos. Como eu mudo isso? Com transparência e engajando esse consumidor.

Cuidar da saúde, gente, é uma decisão tão difícil! Quem aqui faz atividade física todo dia? Não, não precisa falar, mas enfim, não é tarefa fácil, e você está cuidando da saúde! Não é só para ficar simpático ou mais charmoso, é para cuidar da saúde, mas não é tarefa fácil.

Eu esqueci de mais alguma coisa? Não. Era isso.

E engajar todos aqueles que atuam no setor. O setor de saúde suplementar é um setor extremamente amplo: prestador, médico, profissional de saúde - vários, desde terapeutas a fisioterapeutas e enfermeiros -; há os prestadores grandes, os pequenos hospitais, os grandes; há as administradoras. É uma série de atores, e todo mundo precisa ser envolvido, porque senão a gente corre o risco de deixar o setor e o consumidor ainda um pouco mais prejudicado diante de todo esse cenário.

Era isso. Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Cid Gomes. Bloco Parlamentar Senado Independente/PDT - CE) - Dra. Juliana cumpriu rigorosamente o tempo. Muito obrigado.

Eu queria agradecer também à Dra. Marilena e ao Dr. João Amoroso.

Como foi definido aqui, os questionamentos, as perguntas ficarão para a fase final. Nós teremos agora o início do segundo painel, que tratará do tema: e superendividamento do consumidor.

Então, convido os palestrantes, agradecendo suas exposições, a retornarem à plateia para que o seminário possa ter sequência.

Muito obrigado. *(Pausa.)*

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL - Boa tarde! Nós pediríamos só que os palestrantes do primeiro painel e o Senador Cid Gomes pudessem ficar aqui à frente para receber uma lembrança.

Eu gostaria de chamar o Cristiano, do Procon de Caçador (SC); a Gisela Simona, do Procon-MT; a Fernanda Borges, do Procon de Porto Alegre; e o Claudir, do Procon de Uberaba, de Minas Gerais, para entregarem essas lembranças. *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Senhores e senhoras, mais uma vez, pela terceira vez, boa tarde!

Com muito orgulho, eu divido esta Mesa e vou ficar aqui moderando as discussões, as apresentações de pessoas que são referência em suas linhas de atuação, nesses temas específicos. Iremos tratar de dois temas agora: o Cadastro Positivo e o superendividamento.

Contamos aqui com a presença honrosa do mestre Dr. Gustavo Marrone; do Prof. Ciro Gomes - professor é o maior elogio que posso fazer a alguém -, aqui presente; e também da Profa. Claudia Lima Marques.

É uma honra estar ao lado dos senhores.

Quero dizer que um momento como este terá, sim, desdobramentos. É um momento em que vamos falar do grande problema para a maioria dos lares brasileiros. Repito: falar sobre endividamento não necessariamente é ruim, desde que a dívida possa ser saldada, desde que você consiga pagar suas dívidas.

Quando falamos do conceito de superendividamento, que foi criado e já está consolidado no nosso dia a dia, é importante sempre registrar a importância que a Profa. Claudia Lima Marques teve para se conceituar o que é o superendividamento, que, justamente no momento em que não se conseguem pagar as despesas com as receitas, acaba virando um problema não apenas, repito, individual, mas, sim, um problema social. Por isso, estamos aqui hoje com grandes especialistas.

Quero apenas mostrar como esses dois temas estão entrelaçados. Tentei buscar um exemplo. Acredito que, há seis anos, eu tive uma linha de atuação sobre a questão dos empréstimos. Os senhores conhecem os famosos pastinhas, que tentam oferecer crédito após crédito. Na minha cidade, Maceió, havia uma publicidade que era a seguinte, professora. Imagine que você tem uma dívida de R\$300 e alguém chega para você e diz: "Olha, eu compro a sua dívida. Em vez de você pagar R\$300 por mês, você vai pagar R\$250 por mês, e eu ainda vou lhe dar uma televisão de 40 polegadas". Quem é que não vai querer isso? Então, olhe só a vulnerabilidade do cidadão que recebe uma informação com essa. Faltou só o detalhe: a quantidade de parcelas. Então, esse chamariz, essa vulnerabilidade do consumidor é muito acentuada. Muitas vezes não é preciso nem sair de casa. Muitas vezes não é preciso nem solicitar.

E aí, ao falar sobre, houve uma grande negociação sobre um dos principais direitos do consumidor, em que, do meu ponto de vista, houve justamente uma inversão, que foi permitir o ingresso automático do consumidor no Cadastro Positivo. Isso com o grande objetivo de realmente pensar, como a Profa. Juliana falou aqui, no País; pensar em reduzir os juros para, assim, poder fazer com que esse consumidor que está superendividado possa ter outras possibilidades também de pagamento. E para isso terá de haver uma participação essencial da maioria dos senhores que estão aqui sentados. Os Procons serão responsáveis por essa fiscalização, como também coube ao Senado fazer uma avaliação. Salvo engano após não sei se um ano ou seis meses, o próprio Senado fará uma avaliação sobre se de fato houve ou não uma redução nos juros. Então, isso é algo extremamente importante e que está entrelaçado.

Para dar sequência e passar a palavra, eu vou resumir a questão do superendividamento na palavra também de outro mestre, por quem tenho grande respeito, o Ministro Herman Benjamin. Ele diz que esse tema não interessa a ninguém, o do superendividamento: não interessa ao próprio indivíduo, que tem a sua saúde psicológica afetada; ele não interessa ao sistema bancário, porque perde o seu cliente; e também não interessa ao Estado, porque perde incrementos na economia. No entanto, o tratamento do superendividado hoje interessa a todos. Então, é esta a linha: nós temos um problema social, nós temos um problema para o qual se tem que buscar uma luz no fim do túnel, e com certeza essa luz será dada através das contribuições dos senhores, que não é de hoje, mas no mínimo há dez anos tratam de maneira extremamente aprofundada, extremamente técnica sobre esse assunto.

Sendo assim, eu vou dar início aos debates - a palestra não é minha. Olhem só que ousadia! Já pensou eu deixar os senhores aqui me ouvindo, quando eu posso ouvi-los? De forma alguma.

Registro também a presença do Senador Randolfe Rodrigues, que é um Senador múltiplo: está presente em todos os temas de interesse deste País, de manhã, à tarde e à noite; é extremamente atuante.

V. Exa. nos honra com sua presença aqui, Senador.

Sendo assim, eu passo a palavra, pelo prazo de dez minutos - quero saber se alguém vai me chamar de doce depois daqui (*Risos.*) - prorrogáveis por mais cinco, para o Dr. Gustavo Marrone. Mestre e Doutor em Direito pela USP, juntou-se ao time do Quod, em junho de 2017, para liderar o Departamento Jurídico e Regulatório da Companhia. Antes, Gustavo atuou na Secretaria Nacional de Justiça, foi Diretor de Autorregulação na Febraban e Diretor-Presidente do Procon de São Paulo.

V. Sa. está com a palavra.

O SR. GUSTAVO MARRONE (Para expor.) - Boa tarde a todos.

Agradeço o convite ao Senador Rodrigo Cunha e, na sua pessoa, cumprimento todos os Senadores e Deputados aqui presentes.

É um prazer estar dividindo uma Mesa com a Profa. Claudia Lima Marques e com o Governador, Ministro e Prof. Ciro Gomes. Em toda a minha carreira eu não esperava ter uma oportunidade dessas; eu acho que é muito satisfatório.

Vou falar sobre Cadastro Positivo. Não vou ousar falar sobre superendividamento na presença de especialistas. Vou falar um pouco de Cadastro Positivo, até porque é uma matéria que eu discuto há alguns anos. Eu participei, acho que o Prof. Ricardo Morishita estava comigo na reunião em 2003, no Ministério da Fazenda, quando a gente foi discutir Cadastro Positivo pela primeira vez aqui no País. Obviamente, demorou um certo tempo para se consolidarem as discussões, maturar esse processo para que, em 2011, fosse aprovada a primeira lei de Cadastro Positivo e, agora em 2019, a alteração dessa mesma lei de 2011, transformando um pouco do modelo.

Só um rápido aspecto para se colocar sobre o Cadastro Positivo e o Brasil dentro do espectro internacional. O Cadastro Positivo não é uma invenção brasileira, obviamente. Com esse nome, talvez, mas trabalhar com banco de dados de crédito é prática corrente em vários países, lembrando que, dentro dos países do G20 e dentro dos Brics, o Brasil foi o último a implementar o Cadastro Positivo. E, entre esses países, o Brasil era um dos dois países que tinha uma modalidade chamada *Opt-in*, ou consentimento prévio, para ingressar no Cadastro Positivo; o outro era a Alemanha. Todos os demais países do G20 e dos Brics têm a questão automática, e essa situação foi alterada agora com a publicação da Lei Complementar nº 166, de 2019, que alterou a Lei do Cadastro Positivo. Todo mundo se debateu e se debruçou em cima da questão da inclusão automática do consumidor, o Senador já disse. Foi uma discussão muito ampla tanto na Câmara como no Senado, e acho que, no final do dia, do turno, chegou-se a um bom termo na mudança legislativa, e eu queria falar um pouquinho sobre essa mudança.

Também no decorrer desse processo de construção dessa nova redação, da nova estrutura do Cadastro Positivo, talvez o marco mais importante do que a própria alteração tenha sido a discussão, que já vinha desde 2009 - não é Juliana; eu acho -, da questão da Lei Geral de Proteção de Dados. Houve várias audiências públicas, o projeto foi enviado pelo Governo, pelo Executivo, ao Congresso Nacional, e se conseguiu, como parte dessa negociação do próprio Cadastro Positivo, avançar e fazer com que o Brasil tivesse uma Lei Geral de Proteção de Dados, que dava resguardo a toda questão da privacidade e do tratamento dos dados pessoais aqui no nosso País, uma legislação que estava ausente no nosso ordenamento e da qual precisaríamos até para poder implantar o Cadastro Positivo no modelo que hoje está se implantando.

Voltando um pouco ao Cadastro Positivo, realmente a primeira percepção que se teve foi a questão da alteração da inclusão automática, e muito se discutiu se isso era protetivo, se não era protetivo, se feria algum direito do consumidor, algum direito básico, o Código de Defesa do Consumidor, a Constituição Federal. Houve vários ramos jurídicos, várias interpretações, mas, no final das contas entendeu-se que era plenamente possível essa mudança, desde que você tivesse outras formas no próprio diploma legal de resguardar os direitos do consumidor. Eu acho que isso é que é importante e é o que eu gostaria de trazer para os senhores.

Com relação à inclusão automática, só para situar, eu tenho um debate - e quem me conhece há alguns anos conhece - de que eu não acho o Cadastro Positivo tenha sido autorizado pela lei em 2011, eu acho que ele já era previsto no art. 43 do Código de Defesa do Consumidor. Quando se fala de banco de dados de consumo, não se falava especificamente de banco de inadimplentes, mas de qualquer tipo de banco de dados de consumo, então já existia uma autorização legislativa de que o banco de dados poderia ser formado com uma comunicação prévia ou a pedido do próprio consumidor. Então esses são os termos que o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor coloca. Então, já existia no nosso ordenamento jurídico uma legitimidade para se criar um banco de dados de crédito; acho que essa é a primeira parte importante. Então não vejo nenhum tipo de dicotomia ou de antagonismo entre o Cadastro Positivo, seja no modelo pelo consentimento prévio, seja no modelo automático, com comunicação prévia, e o Código de Defesa do Consumidor.

E também, com a nova legislação de dados, que entra em vigor agora em agosto de 2020, há um inciso expresso no art. 7º, o inciso X do art. 7º da Lei Geral de Proteção de Dados, que diz que uma das formas de tratamento que não dependem de consentimento prévio é justamente para a proteção do crédito, inclusive leis especiais, o que dá um bom arcabouço jurídico para se legitimar o modelo atual do, implantado agora neste ano

Mas a lei não trouxe só essa inclusão automática, ela trouxe outros mecanismos não previstos na lei anterior e que agora trazem alguma segurança, uma boa segurança para os consumidores, para aqueles titulares de dados que terão seus nomes no Cadastro Positivo. Primeiramente, o automático não é compulsório, então sempre se pode fazer o cancelamento, e em dois momentos a lei permitiu que se fizesse o cancelamento. Um é o cancelamento prévio à lei: mesmo antes de a lei entrar em vigor, os bancos de dados teriam que estariam abertos para que os consumidores que já nem quisessem ter o seu cadastro aberto pudessem fazer a sua exclusão mediante uma obrigação que as empresas teriam, o setor teria de fazer

uma campanha de ampla divulgação na mídia informando isso. Não sei se todos tiveram acesso a essa campanha, mas na Globo, em jornal, em *outdoors* foi feita uma grande campanha para explicar o Cadastro Positivo, e os consumidores, os titulares de dados poderiam fazer essa exclusão prévia.

O segundo momento de reflexão seria: bom, se é inclusão automática, os bancos de dados recebem os dados, abrem o cadastro, mas eles não podem usar os dados, eles têm que fazer a comunicação individual para cada cidadão. Então, todos os cidadãos que tiveram os seus dados enviados por diversas fontes, como instituições financeiras, setor de telecomunicações, *utilities*, que são energia elétrica, saneamento, esgoto, gás e várias fontes que podem ocorrer, o banco de dados terá que comunicar a todos eles individualmente dizendo: "O senhor teve um cadastro aberto.". Vai, teoricamente, falar dos benefícios do Cadastro Positivo, mas vai falar: "Se, mesmo assim, o senhor não quiser fazer parte do cadastro, estão aqui todas as formas de o senhor fazer a exclusão". É uma segunda prevenção, que eu poderia chamar de um momento de reflexão, mesmo antes de eu poder usar os dados dele. Só depois dessa comunicação é que os bancos de dados, transcorridos 60 dias, poderão começar a utilizar esses dados para abrir consultas e as consultas reguladas pela lei.

Então, você tem uma primeira parte de proteção muito pouco debatida, a gente acaba concentrando muito na questão do automático ou no prévio, mas há uma proteção adicional a essa questão, que é a questão da comunicação. Então, todos devem ser comunicados e vão poder fazer a sua reflexão e fazer a sua opção de estar ou não dentro do Cadastro Positivo.

Uma segunda e importante salvaguarda também dada pela legislação que entrou em vigor, e matéria de bastante discussão nos textos, é qual o produto deste banco de dados que vai poder ser comercializado ou consultado por fontes. O único produto que pode ser comercializado e consultado sem a necessidade de uma segunda autorização específica para consulta é a pontuação de crédito...

(Soa a campanha.)

O SR. GUSTAVO MARRONE - Já foram dez minutos?

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Parlamentar Senado Independente/REDE - AP. *Fora do microfone.*) - V. Exa. ainda tem crédito.

O SR. GUSTAVO MARRONE - A pontuação de crédito já existe hoje no mercado com base em dados negativos, mas é o único que pode ser. Todo acesso a qualquer tipo de dados abertos analíticos tem que ter uma autorização específica do consumidor, o que também dá uma proteção. O modelo anterior não tinha essa restrição; você dando o consentimento todos poderiam consultar tanto o seu histórico quanto a sua pontuação de crédito. É outra forma de proteção.

A terceira forma de proteção que foi dada também é sobre quem pode ser o banco de dados que recebe esses dados para poder comercializar, ou trabalhar ou tratar esses dados. Ele deixou de ser regulado, a matéria não era regulada e passou a ser regulada. Hoje, também pela própria previsão legal, quem quer receber - esses são os dados mais sensíveis, o grosso do chamado Cadastro Positivo das instituições financeiras -, os únicos a poderem receber são os GBD's, ou *bureaus* de crédito, ou gestores de bancos de dados, que são homologados e registrados pelo Banco Central, passando por uma série de crivos, seja da questão de composição societária, de patrimônio líquido, de proteção de dados, de segurança à informação. Então, passam por todo um processo.

O tempo é curto.

Então, a lei trouxe, além da questão da inclusão automática, "n" proteções que dão uma segurança jurídica para que o Cadastro Positivo funcione. Lembrando que o Cadastro Positivo traz uma informação sobre pagamentos, não há abertura de informações, que é outra questão a ser colocada. A única informação que eu vou ter é se ele tem um contrato, tem uma parcela "x" e se ele pagou a parcela "x". Eu não sei o que ele comprou, qual o tipo de consolidação daquelas dívidas. Eu sei só se ele pagou ou não pagou uma prestação, sim ou não, e que dia ele pagou. Essa é a informação que você vai ter no Cadastro Positivo.

Além do mais, uma outra segurança também colocada é que os gestores de bancos de dados - por isso foi uma lei complementar, que alterou a Lei Complementar nº 105, do sigilo bancário - respondem civil e criminalmente por qualquer tipo de vazamento. Estendeu-se o sigilo bancário aos gestores de bancos de dados para que também eles fossem responsabilizados em caso de vazamento. Acho que a lei trouxe inúmeras garantias, apesar de ter feito a questão da inclusão automática que, como disse o Senador Rodrigo, foi uma negociação feita para que esse projeto fosse aprovado.

E lembrando um pouquinho de como o modelo atual funciona - e a gente tem inclusive uma súmula do STJ que regulamenta a questão da pontuação de crédito, é permitida -, hoje 80% da pontuação de crédito que é fornecida ao mercado são com base nos dados chamados negativos, de inadimplência, que já existem, e que são os dados que realmente fazem restrição ao crédito. São os apontamentos dados, que ele não pode excluir, e ele não pode fazer nenhum tipo de atividade; eles vão estar disponíveis desde que regularmente comunicados.

Então, é assim que hoje o mercado avalia a questão do crédito com base nesses dados de inadimplência.

A partir da entrada do Cadastro Positivo - e eu vou finalizar depois falando como nós estamos, em que estágio a gente está - você vai começar a não mais enxergar a única fotografia ou avaliar, como disse aqui o Presidente Roberto Campos quando ele foi sabatinado no Senado, deixar de avaliar o aluno por aquela lição de casa que ele não fez naquele dia e começar a analisar o aluno por aquela lição de casa que ele não fez naquele dia, mas também por todas as demais que ele fez e entregou. Então, você analisa um filme, e não só uma fotografia, o que deve levar a uma melhor avaliação de crédito, a uma melhor concessão de crédito. Ai a gente pode falar em crédito consciente e em "n" fatores decorrentes dessa questão.

E, finalizando - o meu tempo já está acabando -, nós não temos produtos para falar de qual é a efetividade do Cadastro Positivo, o benefício que ele vai dar ao consumidor. Hoje, no Brasil, nós não temos Cadastro Positivo. Todo esse processo de regulamentação e de uma homologação no Banco Central acabou agora em outubro. Os *bureaus* estão começando a receber os primeiros cadastros agora, isso está em processo de envio de dados.

Então, a gente pode falar em dados de produto de Cadastro Positivo para algum benefício em 2020, 2021, acho que a gente não consegue ter maturidade para falar antes. O que a gente traz é o que o histórico internacional nos mostra. E aí não adianta a gente comparar com Estados Unidos, Reino Unido, porque isso é um pouco fora da nossa realidade, mas com os países emergentes. Estamos falando de África do Sul, México...

(Soa a campanha.)

O SR. GUSTAVO MARRONE - ... Austrália, onde, a partir da implantação do Cadastro Positivo e nos modelos que o Brasil está implantando agora, que é a questão da inclusão automática, a relação crédito/PIB duplicou, passou de 40% para 80% nesses mercados; e a inadimplência, por conseguinte, diminuiu 40%.

Então, você tem, pelo menos no parâmetro internacional, uma validação do modelo. Se esse modelo vai funcionar no Brasil, a gente ainda não sabe, porque a gente ainda não tem a prova. A gente entende que isso vá acontecer, mas afirmar que vai reduzir a taxa de juros, que vai movimentar de uma outra forma o modelo de crédito, a gente vai ver quando esse modelo for implantado. O estudo nos indica que sim, mas nem sempre os estudos se concretizam na realidade.

Então, com essa fala espero ter dado a minha contribuição.

Obrigado a todos e mais uma vez agradeço pelo convite. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço ao Dr. Gustavo Marrone e o parabeno pela apresentação, ao passo em que faço uma confissão aos senhores: o autor de livros que mais li não foi o alagoano Graciliano Ramos nem Jorge de Lima, e sim uma autora, Claudia Lima Marques.

Então, imagine a honra que é estar ao seu lado, Professora, não apenas pelos *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, como também pelos mais de 300 artigos que V. Sa. já tem publicado, que tanto contribuíram para esta geração que está hoje vivendo em nosso País, mas que deixou um legado para as futuras gerações. Então, tenha certeza de que já está eternizada na história desse País na defesa do consumidor.

Sendo assim, faço a apresentação, apesar de ser dispensável, da Profa. Claudia Lima Marques, que é advogada com mais de 30 anos de experiência, Professora Titular da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, onde também foi coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito até maio deste ano.

Ela é pós-doutora pela Universidade de Heidelberg, na Alemanha. É Doutora em Direito também pela Universidade de Heidelberg, na Alemanha. Mestre em Direito Civil e em Direito Internacional privado pela Universidade - vou pedir ajuda aqui - de Tübingen, também na Alemanha. Fazendo um resumo aqui, que não é fácil, ela também foi Presidente do Brasilcon, durante os anos de 1998 a 2000, e da Associação Americana de Direito Internacional Privado, entre 2010 e 2012. Também foi membro da Comissão de Juristas do Senado para a atualização do Código de Defesa do Consumidor, sendo responsável pelo projeto de lei do superendividamento.

Então, Profa. Claudia, não vou colocar tempo para V. Sa. Fique à vontade aqui. *(Risos.)*

A SRA. CLAUDIA LIMA MARQUES (Para expor.) - Bem, permita-me iniciar esta fala dizendo do prazer de estar aqui neste momento, que considero histórico na defesa do consumidor, e fazer um agradecimento de público ao Senador Rodrigo Cunha e a toda esta Casa, que soube ler o pedido dos consumidores brasileiros por uma renovação do código, uma atualização necessária, principalmente no difícil tema da massificação do crédito e do superendividamento.

Em Porto Alegre, Senador Rodrigo Cunha, eu já fiz uma citação do nosso poeta, que não... Um poetinha - não é? -, Mário Quintana, perto da eloquência dos nossos colegas de Alagoas. Mas ele tem uma passagem que acho que resume um pouco essa visão, que me parece que o eminente Senador tem, e a contribuição que tem dado ao País. Ele afirma: "Eu não tenho

paredes. Eu só tenho horizontes." E o senhor, eminente Senador, tem nos dado horizontes, esperanças, uma união que há muito tempo não se via no movimento de defesa do consumidor. Então, de público, a nossa homenagem, o nosso agradecimento. E que continue assim.

Este é o segundo encontro, mas, tenho certeza, já está na história, porque hoje foi entregue o relatório do eminente Deputado Franco Cartafina, do PL 3515, sob a Presidência da eminente Deputada Mariana Carvalho, e este momento, para nós histórico, de um novo horizonte, o horizonte de aprovação do Projeto de Lei 3515, de 2015. E devemos ao seu engajamento, à sua força e à colaboração dos colegas Senadores e Deputados aqui. O nosso muito obrigado, realmente. *(Palmas.)*

Bem, eu vim falar sobre a necessidade e a urgência da aprovação desse projeto de lei, mas queria dizer da honra de estar aqui com o eminente Ministro, Governador e Prof. Dr. Ciro Gomes, e também acompanhada pelo colega Dr. Marrone.

Sobre a necessidade e a urgência, me parece claro que a luta até agora foi para reincluir na sociedade de consumo esses 30 milhões de pessoas superendividadas.

Nas últimas estatísticas da Confederação Nacional de Comércio de Bens, Serviços e Turismo, 64,7% do total das famílias brasileiras se considera endividada, e o Idec estima que 30 milhões estão superendividados.

Estamos todos nesse esforço para o reaquecimento da sociedade de consumo e do mercado brasileiros, e esse projeto de lei, a meu ver, é o mais decisivo para um futuro saudável desse mercado.

O Banco Central, já desde 2013, no seu relatório mundial sobre a insolvência das famílias e a necessidade de legislação sobre o tema, frisa que é impossível um mercado saudável sem uma lei de tratamento da insolvência familiar, no sentido global, portanto do superendividamento, e da prevenção. E é exatamente esse projeto de atualização do Código de Defesa do Consumidor, nele incluindo dois capítulos, que não retiram direitos, mas incluem novos direitos, que me parece de uma necessidade e de uma urgência muito grandes.

E, nesse sentido, o meu primeiro pedido é que, mesmo que vá - agora já foi - a uma primeira votação, quando houve um pedido de vista, que se entenda que o momento é decisivo para que esse projeto vá a Plenário ainda antes do final do ano. Acho que este é o ano da aprovação desse projeto. Não é um ano eleitoral, mas é um ano de avanço da nossa economia, e esse projeto, assim como foi a Lei Geral de Proteção de Dados, o mencionado Cadastro Positivo, que aqui... O projeto complementar é justamente esse de atualização do Código de Defesa do Consumidor e de reforço do Código de Defesa do Consumidor, neste momento em que se luta para melhorar as condições dos consumidores.

Se as lojas estão fechadas, se os *shopping centers* tentam atrair as pessoas colocando feiras e fazendo esforços, é necessário reativar a confiança dos consumidores, e, no mundo inteiro, desde os Estados Unidos no século XIX, e na Europa, na União Europeia em geral, esses consumidores contam com uma legislação específica de prevenção e tratamento do superendividamento.

O superendividamento é uma incapacidade global de pagamento. Ele ocorre por acidentes da vida. Segundo as nossas pesquisas no Observatório do Crédito e Superendividamento, 76,1% das pessoas sofreram um acidente da vida. Ele poderia pagar e quer pagar, mas ele precisa de um momento de calma, de um momento de moratória, de repactuação dessas dívidas para poder pagar em cinco anos - e é isso que prevê o projeto.

Houve um pedido de vista talvez por não se conhecer os detalhes desse projeto, que eu gostaria, aqui, neste tempo que me resta, especificar.

Para 23% das pessoas, o acidente de vida é o desemprego. E, para 26,8%, é uma redução de ganhos em virtude da crise. Então, para a maioria das pessoas juntas, essa situação se deve só à redução de ganhos, de renda e ao desemprego. O divórcio, a separação representa 4,9%; morte, 2,5%; doenças na família, 18,1%.

Então vejam: todas essas pessoas são pessoas de boa-fé que querem pagar, querem fazer um plano de pagamento e querem ser ouvidas.

Muitas vezes estão em dia com as suas dívidas, coisa muito difícil de renegociar, não é? Porque ela só tem o nome e, portanto, entrar nos aqui mencionados bancos de dados negativos seria para ela uma exclusão da sociedade.

Eles querem pagar, estão de boa-fé e o projeto prevê inclusive que pessoas de má-fé vão ser excluídas deste momento de conciliação em bloco que permitirá o pagamento dessas dívidas. Por que é necessário aprovar esse PL 3515, de 2015, assim como o Relator, o eminente Deputado Franco Cartafina sugere no texto aprovado por unanimidade no Senado Federal?

O nosso sonho é que esse projeto fosse a Plenário neste ano e que essa unanimidade que existe no lado do movimento dos consumidores, no lado da Febraban e dos outros fornecedores, se revertesse numa aprovação por unanimidade também no Plenário da Câmara dos Deputados e na Comissão Especial que foi criada para este fim.

Por que deve ser aprovado esse projeto? Primeiro, porque a maioria das suas normas, 70% delas, é sobre prevenção do superendividamento, reforçando a informação, reforçando a educação financeira, combatendo a exclusão social, incentivando a conciliação, o crédito responsável, preservando o mínimo existencial, porque temos visto tantos feirões de dívida, até mesmo bancos públicos fazendo feirões de dívida, oferecendo 92% de desconto...

Mas qual é o problema do feirão de dívidas e por que necessitamos legislação, se há tanta boa-fé na sociedade brasileira e entendimento de que essas pessoas têm que retornar para a sua posição de consumidores, confiantes no futuro e na economia brasileira? É porque nos feirões de dívida a pessoa promete a mais, não reserva o seu mínimo existencial. Está, vamos dizer assim, sozinha, sem a presença do Estado. E nesse projeto há uma conciliação em bloco com todos os seus credores e uma reserva do mínimo existencial. Os feirões de dívidas, 70% deles falham. Não é por má-fé da pessoa, é que ela prometeu demais, não houve tempo suficiente, quis pagar rapidamente e não reservou o necessário, que é o chamado mínimo existencial.

Então basta organizar esse plano de pagamento.

Isso é uma metodologia que já existe há mais de 100 anos nos Estados Unidos, que já existe há mais de 58 anos na União Europeia, na França especificamente, esse modelo da chamada reeducação. Não é perdão de dívidas, é pagamento de dívidas apenas com uma ordem.

Então melhorar o mercado, preservar o mínimo existencial, é o caminho para o sucesso. E nós temos dados empíricos sobre isso.

O segundo ponto é reforçar a informação, o crédito responsável, a avaliação das dívidas, cuidar também da publicidade do crédito, com o chamado assédio de consumo, preservar e proteger de forma especial os analfabetos, os idosos e a pessoas mais vulneráveis da nossa sociedade.

E apenas 30% desse projeto é sobre o chamado tratamento do superendividamento. E o que está ali no tratamento? Primeiro, uma definição de superendividamento, como foi bem dito antes, sem entender que o superendividamento é justamente para o consumidor de boa-fé, que se vê impossibilitado de pagar o conjunto das suas dívidas. Nós não podemos evoluir. Nós temos que tirar algumas dívidas deste bolo, principalmente as referentes aos alimentos, aos impostos, mas incluir ali o mínimo existencial que tem que ser preservado, assim como o pagamento do principal da dívida. O projeto não é para não pagar o principal da dívida, e, sim, para pagar de forma temporizada e nesse plano de pagamento.

O art. 104-A, que vai sendo incluído no Código de Defesa do Consumidor e traz, vamos dizer, essa tecnologia de tratamento do superendividamento, garante o principal, o pagamento do principal, mas também a preservação do mínimo existencial, num momento conciliatório. Quem é contra conciliação? Ninguém. E, se neste momento conciliatório, de um grupo de credores houver oferecimento de descontos e de novas formas de pagamento, tenho certeza de que isso será realizado.

O art. 104-B é justamente sobre como haverá esta cooperação entre todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor aqui presente.

Eu queria fazer uma homenagem à querida Dra. Marilena Lazzarini, que é uma liderança do Idec, mas, sem dúvida, já foi do Procon, da Fundação Procon/São Paulo, é uma liderança de todo o sistema; à nossa querida Sophia Vial, pelo Brasilcon, e ao Dr. Filipe, pelo Procons Brasil.

Os senhores merecem toda a nossa homenagem, porque foi nos Procons e com a ajuda dos Procons que nós conseguimos esse substitutivo aprovado de forma unânime no Senado Federal, que traz essa cooperação. Quem fará este plano e quem estará ao lado do consumidor serão todos os senhores.

É possível a ajuda dos magistrados? Sim, porque nós temos muitos e meritórios projetos pilotos em todo o País, começando lá pelo Rio Grande do Sul, que já há mais de 10 anos realiza essas conciliações em bloco com um êxito impressionante. Mas também é necessário o art. 104-C, porque nem sempre é exitosa essa conciliação. Ela pode ser exitosa quanto à maioria dos credores, mas alguns credores podem não querer vir conciliar. Por isso é necessário incentivar essa conciliação e esse plano voluntário de pagamento.

Caso não seja exitosa em relação a todos, a esses que não quiseram conciliar, bem, haverá um juiz do superendividamento que fará um plano de pagamento do mesmo jeito, só que compulsório, obrigatório. E, pela lógica, o plano voluntário também é título executivo, uma antiga reivindicação dos PROCONS, do fortalecimento dos PROCONS. Hoje é um dia de muitas boas notícias, não é? Agradeço também por essa.

Esse plano compulsório virá depois do plano conciliatório. Todos receberão os seus principais? Sim, mas, no plano judicial, o juiz também vai examinar - obviamente no voluntário, não -, no plano compulsório, as eventuais cláusulas abusivas, nulidades, a forma como foi contratado, se de forma responsável ou não esse crédito.

Parece simples esse projeto, e ele é. Ele não traz o perdão das dívidas, que era um pedido do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mas ele combate o assédio de consumo, ele protege os mais vulneráveis, ele traz avanços, como a oferta prévia, ele traz avanços, como, no crédito consignado, um direito de arrependimento do consumidor por sete dias. Mas é a primeira vez no País que nós temos em matéria de crédito - na Europa, em relação a todos os créditos -, mas no Brasil será a primeira vez que nós teremos um direito de arrependimento, sem perder, é claro, o direito de pagamento deste antecipado do crédito.

Um plano de pagamento temporizado: paga-se primeiro aos pequenos, depois aos mais, vamos dizer, fortes credores. Um pequeno momento, mas muito importante para essas famílias; 64% das famílias brasileiras terão aí uma mudança de paradigma da cultura da dívida, da cessão de dívidas, do lucro com a dívida, da concessão irresponsável de crédito para uma cultura do pagamento e do crédito responsável.

Eu diria que, se há um projeto de lei que tem que ser aprovado até o final deste ano como um símbolo, vamos dizer, de consenso, de melhoria e de sustentabilidade do mercado brasileiro é esse. Nós temos mais de dez motivos para aprovar esse projeto, mas nós temos um motivo que é um horizonte de melhoria da nossa economia. Queremos trazer esses 30 milhões de volta para nossa economia e nós queremos assegurar para os nossos filhos um País mais leal e mais responsável, mas também um País que se preocupe com essa chaga social que é o superendividamento.

Muito obrigada, Senador Rodrigo Cunha, por esse momento tão importante para o nosso futuro horizonte de um País melhor. Muito obrigada. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço à Profa. Claudia por, mais uma vez, ser persistente nesse assunto, por não ter jogado a toalha; pelo contrário, por ter se fortalecido e criado multiplicadores, entre os quais me insiro, nesta batalha que está chegando ao final. Então, vamos ter com certeza ainda este ano a votação e com certeza também a aprovação pela Câmara dos Deputados do relatório final.

Bem, senhores, eu confesso também aqui que eu acabei descobrindo que quebrei uma tradição familiar. Existe, pelo menos foi assim que o Senador Cid Gomes falou, um compromisso: onde um irmão está, o outro não está, e aqui nós estamos com os dois irmãos no mesmo ambiente, um acompanhando o outro.

Com muita alegria, vamos ouvir o Prof. Ciro Gomes, ele que é um grande político brasileiro, já foi Deputado Estadual, Prefeito, Governador, Ministro de duas pastas, conhece este País como poucos e principalmente demonstra, pelas eleições que sempre busca disputar cada vez com mais afinco, que quer o bem deste País.

Então, Prof. Ciro Gomes, V. Exa. tem a palavra, para passar esse recado extremamente importante. Eu quero ressaltar mais uma vez que o seu posicionamento de ter colocado como um plano de Governo, como uma proposta de campanha, a questão do superendividamento levou esse assunto para discussões em todo o País, como um meio político, sendo um agente necessário para resgatar essas pessoas psicologicamente, mas resgatar também o mercado, para ser aquecido através de formas que podem surgir.

Então, V. Exa. tem a palavra.

O SR. CIRO GOMES (Para expor.) - Muito agradecido, eminente Senador Rodrigo Cunha, das nossas Alagoas. Saiba V. Exa. que V. Exa. está emprestando grande energia, grande brilho à cadeira que foi de um dos brasileiros com quem eu me relacionei e por quem eu tenho mais admiração, o Senador Teotônio Vilela. De maneira que é um privilégio muito grande poder acudir ao honrosíssimo convite de V. Exa., por si e pela nossa querida Alagoas.

Quero cumprimentar a querida Profa. Claudia Marques; ela é, sem saber, uma assessora remota que eu uso permanentemente; tomo profundidade, detalhe das coisas a partir das suas reflexões, das suas considerações. Eu mostrei aqui a minha ficha técnica, que é liderada por uma grande equipe - está aqui o Prof. Mauro Benevides Filho, está o Prof. Flávio Ataliba e mais outros companheiros -, mas é na sabedoria de V. Exa., de V. Sa - esses tratamentos são aqui obrigação da Casa -, que você, Claudia, nos inspira a todos. E assim também, Gustavo, é um privilégio muito grande repartir consigo essa Mesa.

Permita-me cumprimentar os Parlamentares aqui presentes na pessoa do Senador Randolfe Rodrigues, meu estimado amigo, orgulho nosso, e três companheiros, além do Senador Cid Gomes: o Deputado Mário Heringer, o Deputado Mauro Benevides Filho, já mencionado, e o Deputado Leônidas Cristino. E como a gente faz lá no Ceará para encurtar a conversa nos paltanques de grande volume de oradores: demais autoridades civis, militares e eclesiásticas. (*Risos.*)

Eu tomei notícia desse assunto organicamente - e é essa a minha contribuição, depois de tantas e tão brilhantes contribuições aqui -, quando estava estudando com a minha equipe a retomada possível, necessária, inadiável e urgente do desenvolvimento brasileiro, e qual não foi a minha surpresa encontrar esses números! Eu tinha a sensibilidade, eu conversei com as pessoas, mas, quando nós tomamos notícia orgânica desses números, eu percebi que ali havia um problema que

não era um problema social, *stricto sensu*, não era um problema de deseducação financeira, não era sequer um testemunho constrangedor dessa rendição consumista que ronda sociedades modernas do Brasil e do mundo, mas na verdade havia ali um problema de natureza macroeconômica absolutamente central. E, de trás para diante, para que eu conclua no tema, nós colocamos este problema no mesmo *status*, na mesma categoria, até com um pouco mais de relevo, porque nós chegamos a avançar para entender em que proporções a economia brasileira está travada por esta, aquela ou aquela outra causa.

A primeira causa, de trás para diante, já começamos a testemunhar na taxa de câmbio hoje - não é oportuna a conversa sobre isso, mas apenas para elencá-la, porque todos teremos que refletir sobre isso logo mais: trata-se da imprudência com que o Brasil desnacionalizou a sua economia e se desindustrializou. De maneira que qualquer crescimento econômico, por mais medíocre que seja, mesmo aquele que é por média o crescimento que nós temos experimentado do ano 80 para cá, 2,2% de crescimento - vou citar o Prof. Oreiro -, "o general restrição externa se apresenta".

Então, o Brasil importa explosivamente, porque qualquer crescimento aquece a economia, importa muito. Destruímos a nossa base produtiva. O desequilíbrio na conta externa pressiona a taxa de câmbio, o real se desvaloriza; isso se transmite para a inflação quase como um veio de transmissão instantâneo. E nós temos tendido a atacar esse tipo de fenômeno muito peculiar com uma taxa de juros que vai começando a explicar por onde vem a causa desse que será o último motor que eu examinarei por oportuna razão da convocação de estar na Casa do povo brasileiro, dos Estados brasileiros, que é o Senado Federal.

A segunda razão é o investimento público colapsado. Então, não há desenvolvimento no País, porque a taxa de investimento público, que o Lord Keynes já mencionou, seria de onde os governos deveriam tirar dinheiro para pagar o povo em momentos de depressão econômica grave, como é o caso brasileiro. Dizia o Keynes, numa metáfora, que os governos deveriam pagar o povo para cavar buraco e em seguida pagar o mesmo povo para tapar esse buraco. Queria com essa metáfora dizer... E hoje, o mundo capitalista está mostrando isso com muita contundência, pois US\$13 trilhões estão hospedados em juros negativos, o que mostra uma certa exaustão da política monetária como mecanismo de aquecimento ou esfriamento da economia. Parece que o apelo ao New Deal, ao experimento da recuperação europeia com o Plano Marshal, ao experimento de recuperação do Japão, com o General MacArthur, parece que segue sendo uma verdade definitiva. O Brasil tem que construir um caminho para restaurar a condição de investimento público de maneira a tirar o País dessa depressão econômica, que é a mais grave da nossa história.

O terceiro motor já cuida um pouco pela mesma razão daquilo que nós cuidaremos com mais vagar nesta convocação. É o original e inédito endividamento empresarial. Se toda essa estrutura de DECOMs do Brasil, com muitos e relevantes trabalhos prestados... O Decom do Ceará assiste ao povo cearense nesses grandes leilões e tem tido um êxito extraordinário. Eu fico muito honrado e alegre porque todos nós cooperamos com esse Decom, que faz um trabalho absolutamente extraordinário, replicando o trabalho meritocrático, popular, comprometido com o nosso povo, nem sempre nas melhores condições, nem sempre bem entendido. Mas é um lugar onde o povo sente conforto, solidariedade, respeito, que, afinal de contas, é o que tem faltado, na minha modesta opinião, ao conjunto da sociedade brasileira pela média das suas autoridades.

Nós vamos ter que voltar a tratar deste assunto. O endividamento, eminente Senador Rodrigo Cunha, do empresariado brasileiro não tem precedente, e, como eu tentarei demonstrar, pela mesma causa estrutural, que é a política monetária estúpida, *data maxima venia* de quem pensa diferente, que nossos governantes têm promovido ao longo dos últimos 30 anos, o que não é trivial e deixa logo uma provocação constrangedora para todos nós que mais ou menos remotamente estivemos aliados ao poder no Brasil nesse período de 30 anos. Estima-se em R\$1,4 trilhão o endividamento consolidado, na iminência de inadimplência do empresariado brasileiro.

Como a minha preocupação é quase sempre, não descuido de nada, mas quase sempre a minha vocação é olhar para o pequeno, o corte desse endividamento apanha hoje 5,5 milhões de microempresas brasileiras inadimplentes. Este é o registro do Serasa Experian. São 5,5 milhões de microempresas que estão na antessala da falência na nossa situação brasileira pelas mesmas razões.

E por fim, mas muito mais importante, não tanto pelas razões todas que já ouvimos aqui, com um brilho muito maior do que aquele que eu posso emprestar ao argumento, mas por uma situação pragmática: é que todas as vezes que a economia brasileira cresce, minha cara professora, de 60% desse crescimento a energia motriz é o consumo das famílias.

Então, vejam como em excelente hora o Senado Federal... V. Exa., eminente Senador Rodrigo, e aqueles que na Câmara Federal aceitaram trazer, depois de cinco anos parado, esse projeto à consideração e à deliberação.

Nós estamos falando aqui de questões de ordem pública de duas ordens: uma não me sai da cabeça. Foi um depoimento que eu vi, uma reportagem. Eu vi no Facebook, eu quero dizer porque não ligo TVs comerciais no Brasil há algum tempo. Mas eu vi uma reportagem do programa Ana Maria Braga que foi testemunhar, com a sua câmera, um leilão desses da Serasa. E era uma coisa absolutamente constrangedora, para quem se dói com a dor do povo, como é a minha natureza

inevitável, porque a câmera chegava e todas as pessoas viravam as costas, multidões de pessoas virando as costas. E eu sentindo ali a vergonha, o constrangimento, a humilhação que nós impomos à realidade de 63,7 milhões de brasileiros. Se fosse um problema de 2 milhões seria um problema de deseducação financeira, de um passo além da perna, tenho repetido por aí afora. Mas 63,7 milhões de pessoas é claramente um problema de causação pública, e evidentemente a solução há de ser também de ordem pública, porque individualmente não é possível, como tentarei demonstrar.

Debruçando-me sobre isso, a gente chega à conclusão claramente de que se 60% da ativação da economia... Essa é a segunda ordem pública mais relevante, para além da restauração da dignidade mesma dos nossos compatriotas humilhados por essa situação, à qual se submeteram sem culpa. Salvo excepcionais e ínfimas minorias, a esmagadora maioria é como a Profa. Cláudia falou, é gente de boa-fé, gente decente, gente que acertou, apalavrou o crediário, apalavrou o serviço público eventual, apalavrou o cartão de crédito, sem ler as letrinhas pequenas, sem ter as informações devidas das taxas de juro, de juro composto. Afinal de contas, neste imenso e respeitabilíssimo auditório, quantos de nós sabe fazer uma conta de juro composto? O que não nos humilha em nada. Não é serviço trivial. E botar a taxa de permanência e fazer a incidência de juros sobre taxa de permanência.

Enfim, eu não tenho a doçura do irmão mais novo lá de casa, que é o bom lá de casa, e posso dizer: é fraude. Fraude. Na minha opinião, não há como, senão na generosidade da Profa. Claudia, reconhecer boa-fé nisso. Não há boa-fé nisso, por regra.

Então, nós chegamos a essa situação. A situação básica e a seguinte: hoje esses 63,7 milhões de brasileiros estão com uma dívida nominal de R\$282 bilhões. E se os leilões da Serasa não estão fazendo caridade - como a gente sabe que não é caridade - e nós estamos apanhando aí um desconto médio de 90%, esse desconto médio está sendo feito por duas razões óbvias: uma é a tentativa de recuperar o principal. E eu vou acrescentar uma terceira razão. A segunda razão é, naturalmente, tentar chegar antes das providências que o Parlamento está começando a tomar. Essa é a razão. Porque este fenômeno se arrasta e é preciso que a gente o localize, no tempo e nas responsabilidades que serão intuídas por cada um de nós.

Quando, na mudança do Governo Fernando Henrique para Lula, a taxa de crédito, como proporção do PIB brasileiro, era uma das menores do mundo capitalista, não chegava a 20%. Ao cabo do Governo Lula, esta taxa de proporção do crédito em relação ao PIB brasileiro havia ascendido numa velocidade frenética a 55% do PIB.

Nós conhecemos algumas coisas, por exemplo, o crédito consignado data dessa época e, hoje, 6 milhões de idosos estão alcançados pela inadimplência e pelo superendividamento, com os nomes sujos no sistema de proteção ao crédito no Brasil. O Fies também data desta época e, hoje, são quase 6 milhões de jovens brasileiros com endividamento, inadimplidos, na faixa de R\$11 bilhões a R\$12 bilhões.

E, no intermédio, a taxa de desemprego, nesta data, era de 4,5%, a menor da história moderna brasileira. Na sequência, essa taxa ascendeu vertiginosamente, a partir da crise de 2008 e da forma errada, penso, *data maxima venia* de quem pensa diferente, com que se tratou o seu desdobramento no Brasil, especialmente a partir de 2014. Explodiu a taxa de juros e explodiu o desemprego de 4,5% para 12%.

Então, você tem, no fluxo de renda da população, uma debacle absolutamente violenta e o endividamento inflado pelos juros cronicamente e criminosamente altos da história brasileira dos últimos 30 anos, agravados dramaticamente, agora na contramão da tendência de curto prazo que as pessoas experimentavam concretamente na hora em que assumiram o endividamento. Portanto, trata-se de uma verdadeira quebra de contrato do Estado nacional brasileiro com a sua comunidade.

O sistema financeiro vive vigiando todos os discursos políticos, cobra muito o respeito aos contratos, e eu não vejo senão um grande contrato rompido, desrespeitado, entre as condições gerais em que o nosso povo foi chamado a se endividar e aquelas que ele acabou experimentando na hora de começar a pagar.

Voltemos aos números: R\$282 bilhões. Se nós tivermos em atenção 90% de desconto, significa 10% de desconto, quer dizer, fica uma dívida final de 10%. E 10% de 282 bilhões são R\$28 bilhões. Pode até ser e é muito dinheiro na conta de uma economia popular, mas para as estruturas de crédito do Brasil que anotaram nos últimos doze meses, eminente Deputado Mário Heringer... As estruturas dos bancos brasileiros anotaram oficialmente, nos últimos 12 meses, R\$109 bilhões de lucro líquido.

Ora, se fosse inadimplência a causa deste absurdo, o lucro líquido não seria dessa proporção, no lucro líquido se anotaria inadimplência. A inadimplência aqui já foi anotada lá no sistema contábil como provisionamento de perdas prováveis e possíveis, provavelmente na conta de duas vezes três para fins de abater também, via planejamento tributário, tributos devidos. Estamos falando aqui de R\$109 bilhões de lucros.

Por que isto está acontecendo? Perguntei ao Gustavo se ele acreditava que havia sido a virada do Cadastro Positivo que explicava essa duplicação da proporção de crédito versus PIB e queda no preço médio. Ele, modestamente, anota, como todas as pessoas brilhantes, a experiência histórica dos outros, mas, com prudência, diz que no Brasil nós temos que conferir. Eu sugiro que a gente confira mesmo. Por quê? Porque o que faz juro alto ou o que impede o juro abusivamente alto é regulação e concorrência. E o Brasil destruiu as duas coisas nos últimos anos.

Olha o que aconteceu, eminente Deputado Rodrigo Cunha, com o nosso País. Nos últimos 20 anos, o Brasil concentrou em apenas cinco bancos 85% de todas as transações financeiras. Desses cinco bancos, dois deles são públicos, a Caixa Econômica e o Banco do Brasil, porém operam claramente em cartel, com a banca privada, dado o trânsito imoral de pessoas que vão do mercado privado para o setor público e vice-versa, planejando sempre voltarem. De maneira que você não tem competição.

A América do Norte, na inspiração do grande estadista Hamilton, proibiu bancos regionais. Os americanos, ao fundarem a pátria, compreendiam, *ex ante*, a deformação potencial grave que a concentração de poder em poucos bancos causaria na democracia que eles aspiravam construir. Pois bem, até muito recentemente, quando eu morava lá e estudava em Harvard, como *visiting scholar*, era proibido ao banco Chase Manhattan operar em Massachusetts. Não podia. O Citibank não podia operar em Massachusetts, onde eu tinha o Bay Bank para receber a minha bolsa, um banco local.

Depois de uma brutalíssima desregulação, que deu causa à crise de 2008, que é a mais grave crise do capitalismo moderno, remanescem 5 mil bancos competindo. E qual é a condição de competir do banco? Serviços mais baratos e juros mais baratos. Porque, vamos lá, Cadastro Positivo pode até ser uma grande inovação no mundo desenvolvido, mas, no Brasil, nós já temos o Cadastro Positivo pela negação, porque qualquer de nós pode pagar uma inscrição no Serasa, sem qualquer cautela ou cuidado, nem juízo de valor, e dizer lá que o Mário Heringer está com o cadastro sujo. Se eu tenho cadastro sujo a minha disposição, cadastro limpo, por definição, a mim me parece estar dado, especialmente porque eu não preciso fazer um banco para todo mundo. Basta que o cidadão me procure e eu consulto. Está no Cadin? Está no Serasa? Está no SPC? Não, não está no Cadin, no Serasa, no SPC, então, está no Cadastro Positivo.

Por isso é que...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. CIRO GOMES - Não pode seu exemplo. Não. Claro, no seu caso...

Eu estou usando o seu exemplo, porque é o único que eu posso usar sem humilhar ninguém, porque se existe um nesta sala que não está devendo nada a ninguém é o estimado amigo, e não peça para explicar as razões, porque talvez interesse mais ao Fisco do que ao auditório, embora eu saiba que V. Exa. é um exemplar pagador de impostos.

Voltando aqui, então. É porque o Mário Heringer, vamos dizer, é bem aquinhoado pelo fruto do seu trabalho.

Mas, enfim, provocou, levou. *(Risos.)*

O senhor já sabe como é. É só uma amizade aqui extensa, de longa data.

Então, o que eu queria dizer, para concluir, é que nós precisamos tratar este assunto assim como agora está sendo tratado, porque, deixado ao *laissez-faire*, não interessa aos credores esta negociação. Por quê? Porque, para eles, esse estoque é fonte de um inesgotável e eterno fluxo, eminente Senador Rodrigo. É claro que, se você olhar, a carteira está lá, já provisionada, já abatida dos impostos, etc., etc., mas, se esse estoque de R\$282 bilhões parece uma perda, o fluxo dele é uma renda que explica parte relevante desses R\$109 bilhões.

Por isso é que agora o próprio Governo está se animando. No debate, quando eu percebi isso, eu propus concretamente, o primeiro momento foi de grande ceticismo, como se fosse uma disparatada mentira. Aí eu tinha os cálculos todos, os formatos todos, os precedentes internacionais. Quando nós fizemos isso, passou a ser, então, uma espécie de deboche, porque é a interdição de tudo que se queira fazer.

Por isso, nós precisamos ficar atentos a esse pedido de vista. É natural do Parlamento, e eu confio muito no Parlamento, mas V. Exa., que está aqui, no Parlamento, pode colocar as barbas de molho, porque não está dormitando há cinco anos por acaso esse projeto. No Brasil, tudo que vem para resolver coisa do povo pobre e da classe média, como que num passe de mágica, não acontece. Mal sabem eles que agora quem está liderando isso é o eminente Senador Rodrigo Cunha.

Muito obrigado por sua atenção. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Prof. Ciro Gomes, nós não estamos sozinhos, pode ter certeza.

Eu fiz uma pesquisa antes, pelo Wikipedia, coloquei o nome do Ciro Gomes para buscar informações e fazer aqui a apresentação curricular. No final, é informado que em 2020 Ciro lançará mais um livro de economia política destacando seu projeto nacional de desenvolvimento. Então, acredito que nós tivemos aqui o que os senhores conhecem como *teaser*, como aquele aperitivo do que chegará no próximo ano. E, com certeza, qualquer Estado deste País, em qualquer cidade de qualquer Estado por que V. Exa. caminhar levando esse tema, V. Exa. estará falando para a maioria da população, sem dúvida nenhuma. Então, é um assunto de interesse público, um assunto por que esta Casa aqui tem, sim, responsabilidade, como já contribuiu para o andamento desse projeto específico, que é um passo inicial, mas o Congresso, por si, tem a obrigação de fazer o que a Profa. Claudia disse: entregar ainda este ano. Então, vamos ficar atentos a esse pedido de vista, tentar colaborar para sua celeridade, sem dúvida nenhuma.

Agora, antes de encerrar este bloco, por uma questão regimental, vou passar a palavra ao colega Randolfe Rodrigues para fazer não sei se um questionamento, algum posicionamento...

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Parlamentar Senado Independente/REDE - AP. Para interpelar.) - Uma provocação breve.

Agradeço por vossa generosidade, Exmo. Presidente Rodrigo Cunha, e quero cumprimentar os brilhantes expositores desta Mesa, a Profa. Dra. Claudia, o Prof. Dr. Gustavo, o Prof. Ciro Gomes, meu caríssimo amigo. A partir das provocações do Ciro, eu queria só estender um pouquinho, se V. Exa., os demais expositores e os demais colegas me permitirem, porque o tema que está sendo tratado e nos moldes que o Ciro está tratando aqui, eu sou testemunha de que ele já trouxe na campanha presidencial e reitero aqui o que foi dito por ele: foi matéria de deboche; hoje é o principal problema da agenda nacional.

O Ciro não quis, pela elegância que tem, tratar do tema do dia, mas que me parece ter influência direta sobre a questão do endividamento, que é a questão da taxa de câmbio. Notícia de agora dá conta de que o dólar turismo já vai a R\$4,73 e o euro vai para R\$5,20. Eu vou ficar menos preocupado com a declaração do Ministro em relação ao AI-5. Talvez ele estivesse falando não do ato ditatorial, mas, talvez, do dólar: vai para aí 5. (*Risos.*)

Deve ter sido isso, porque me parece que essa declaração desbaratada do Sr. Ministro Guedes é, concretamente, para revelar a incompetência da tragédia econômica a que eles estão levando o País. Os dados de hoje da economia refletem isso. Por isso, não vou ficar com... A ação dissuasória deve ser condenada. Eu acho que qualquer democrata que luta pela democracia, que sabe o que representou para este País a ditadura, tem que condenar veementemente.

Mas, neste instante, em que o remédio que eles trazem para a economia está repercutindo na vida do povo pobre trabalhador, eu acho que nós temos de tratar dessa questão.

Então, permita-me, Prof. Ciro, provocá-lo em relação às consequências que existem diretamente, ao impacto que há para esses... Eu estava com o número de 60 milhões, e V. Sa. muito bem atualizou para 63,7 milhões, o que representa R\$72 bilhões que estão com brasileiros endividados.

(*Soa a campanha.*)

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Parlamentar Senado Independente/REDE - AP) - O meu colega Parlamentar estava destacando hoje que até os bancos, com toda a crueldade, como V. Sa. muito bem destacou, com que têm tratado os brasileiros, com o monopólio que há no sistema financeiro do Brasil - parece-me que não há igual no planeta -, estão fazendo mutirão de pagamento de dívidas, com descontos de até 92%. Na verdade, eles endividaram os brasileiros em muito mais do que isso.

Permita-me essa provocação, mas eu acho que seria importante um comentário, em especial de V. Sa., com a autoridade de sua exposição, sobre esse impacto do dólar. E tão grave quanto a declaração do Ministro em relação ao AI-5 ou, talvez, mais grave tenha sido a outra declaração dele dando conta de que o aumento do dólar não é preocupante, porque os juros estão em baixa, omitindo ele, assim, o óbvio, ou seja, que os juros estão em baixa porque nós estamos em um processo gravíssimo de depressão, de recessão.

A declaração de ainda há pouco me pareceu mais trágica ainda. Ele disse que o dólar, estando alto, vai ser valorativo para o Brasil, porque poderão vender as nossas reservas a um preço melhor, como se pudesse, como se fosse possível, para uma economia em desenvolvimento, uma economia latino-americana, colocar à venda o maior patrimônio que se construiu nos últimos anos, que foram as reservas nacionais.

Essas duas declarações são tão graves quanto aquela atentatória à democracia.

Então, obrigado. Agradeço a V. Exa. pela concessão, mas faço essa provocação, porque eu considero que tem a ver com o endividamento dos consumidores brasileiros.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Será que o Ciro foge ao debate? (*Risos.*)

Não.

Então, com a palavra o Ciro.

O SR. CIRO GOMES (Para expor.) - Eu deveria, como devo, me circunscrever aqui ao objeto do convite para o qual fui honrosamente chamado e, apenas com a anuência de V. Exa., devo ponderar ao brilhante e estimadíssimo amigo Randolfe Rodrigues, Senador pelo Amapá.

Senador, nós estamos em um momento muito grave. Este momento grave do Brasil não foi fundado por este Governo. É um momento grave que já vem de trás, mas a economia política que se oferece ao povo brasileiro neste momento tende a agravar dramaticamente a nossa situação, e ninguém precisa ser profeta para examinar isso.

A questão básica no Brasil é que há uma crença, que é mitológica, que é religiosa, de uma religião sem deus, de uma religião sem profeta, que é o Brasil praticar uma agenda que foi estimada por Margaret Thatcher, por Reagan, lá nos distantes anos 80, e, com a crise de 2008, não remanesce mais nenhum acadêmico, nenhum intelectual minimamente respeitável defendendo essa ideia.

A ideia básica, resumidamente, é a de que, ao praticarmos essa agenda do Consenso de Washington - reduzir o Estado a uma dimensão mínima, desregular, privatizar, enfim, diminuir a cunha do custo do trabalho, diminuir a cunha o custo de carregação das políticas públicas na política tributária -, ao praticarmos toda essa agenda que está aí, nós, então, seríamos identificados como um bom moço internacional e, portanto, seríamos o destino alvo de bilhões de dólares de investimento estrangeiro. O chocante dessa proposta é que ela não encontra precedente em nenhuma única experiência internacional, em nenhum lugar da geografia do planeta contemporâneo, em nenhum lugar da história da humanidade. S. Exa. o Ministro Paulo Guedes está navegando em puro preconceito, em puro, puríssimo preconceito. Olha o que eu acabei de dizer aqui: não há precedente de essa agenda praticada ter reproduzido os resultados almejados em nenhum país do mundo, nem na história, nem na atual geografia econômica.

E as razões brasileiras são ainda mais dramáticas. Estão dados testemunhos eloquentes, eminente Senador. Infelizmente, há uma via de transmissão com a grande mídia brasileira, que desconsidera a observação empírica para replicar preconceitos. Só não vê quem não quer ver! Eu, por exemplo, tenho procurado falar, horas a fio, nas universidades, que o Brasil perdeu, nos dez meses de Governo Bolsonaro-Guedes, US\$25 bilhões de fuga de capitais na Bolsa de Valores - US\$25 bilhões! O investimento direto estrangeiro no Brasil está sendo desinvestido. Quem duvidar deve só tomar notícia da fábrica da Ford, que, depois de 52 anos, acabou de fechar no ABC Paulista.

E as razões são as mais óbvias, mas algumas delas saltam aos olhos, pelo menos duas. A primeira é que faz seis anos que o aparelho produtivo brasileiro está com capacidade instalada ociosa de mais de 25%. Haveria investimento para expandir a oferta de um setor qualquer cuja capacidade atualmente instalada só vende 66%, 70% do que é capaz de produzir? Ninguém precisa ser economista nem muito menos Prêmio Nobel para entender que, se eu tenho capacidade de produzir 100 geladeiras e só estou produzindo 70, ninguém vai abrir uma fábrica nova para produzir 30 geladeiras novas, porque as que estão aí não estão vendendo. E a segunda razão é o colapso do endividamento, que é o assunto que logo mais... Daqui V. Exa. vai naturalmente evoluir para esse assunto. Qual é a fronteira entre o indivíduo, a família e a microempresa familiar, que está registrada como PJ, que está no Simples e que está endividada também? São 5,5 milhões, só que elas respondem por sete em cada dez empregos no nosso País. Essas duas razões não permitem... Se não houver políticas públicas para consertar isso... E aí o endividamento é de R\$1,4 trilhão.

A restrição externa, eu já a comentei aqui... E é uma grande desonestidade... Eu estou no Senado e, portanto, tenho de escolher as palavras com mais cuidado. Eu diria, se estivesse em uma universidade, que essa é uma grande canalhice, mas eu estou no Senado e vou dizer que é uma desonestidade intelectual muito grave você dizer que não está preocupado com a taxa de câmbio. Ora, a taxa de câmbio nós não temos dito ao nosso povo, não temos permitido ao nosso povo entendê-la bem, mas ela é um preço central da economia popular. O nosso povo não compra dólar, o que é fato. Pode ir ao banheiro na hora em que o William Bonner está anunciando a taxa de câmbio de R\$4,26 hoje porque ele não se interessa pelo assunto. Mas ele come pão, e pão é trigo, e trigo o Brasil importa cada vez mais do estrangeiro, porque, por exemplo, o Presidente Bolsonaro aumentou a quota de importação de trigo. Então, se você não compra dólar, você come pão. Se você compra trigo do estrangeiro, tudo que a gente compra do estrangeiro é pago com dólar. Se eu preciso de mais reais para comprar a mesma quantidade de dólar de trigo, o preço do pão vai subir. Então, o brasileiro não compra dólar, mas toma remédio. Pela imprudência da destruição da base industrial brasileira, que está sendo avassaladora, 86% dos remédios que nós tomamos são importados do estrangeiro, tudo pago com dólar.

E, se ainda achar pouco, vem aí para os caminhoneiros a consequência óbvia. O que está acontecendo no Brasil? Há duas coisas nos combustíveis que infestam todos os outros preços porque carregam o frete. Então, os combustíveis do Brasil... Nós estamos com 30% da nossa capacidade de produção de derivados de petróleo paralisados, 30% da capacidade de refino da Petrobras estão parados, e nós estamos importando já 250 milhões de barris de gasolina e óleo diesel. Quando a gente importa gasolina, óleo diesel, gás de cozinha e querosene de aviação, a gente paga em dólar, só que eles ainda... Isso é a queda; o coice é que eles dolarizaram os preços da Petrobras. O sentido estratégico da Petrobras é o custo Petrobras mais um lucro razoável, repassando isso estrategicamente para a sociedade brasileira via combustível mais barato ou via tributos. Não, eles dolarizaram os preços locais, nacionais, em real, e isso tudo é apropriado por lucros exorbitantes, que são apropriados por acionistas minoritários, que são os mesmos bancos.

Então, Excelência, além de tudo, o Ministro parece estar nervoso. Ele é uma pessoa que trabalhou com Pinochet. Então, o despreço dele pela democracia... Esta aqui é uma informação, não é nenhuma piada. Ele, jovem, técnico, vindo de Chicago, trabalhou com o ditador sanguinário, torturador e traficante de drogas Augusto Pinochet. Isso tudo aqui também é história. Portanto, o apreço dele pela premissa democrática já é conhecido, mas ele precisa, agora, receber de V. Exas., que representam o poder popular, o Parlamento, um repto muito duro.

Eu direi apenas e tão somente aqui, em respeito à dignidade do ambiente do Senado: "Tente, Paulo Guedes! Tente, Bolsonaro! Venham tentar fazer um AI-5 no Brasil!". (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Dessa forma, encerramos esta Mesa. Peço ainda que não saiam antes que eu possa fazer o convite à Késsia, do Procon da Paraíba; ao Denys, do Procon de Arapiraca; e à Cláudia Silvano, do Procon Paraná.

Por favor, venham aqui!

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - É interessante fazer isso. Isso é para simbolizar que nós estamos...

Convido também a amiga Cláudia do Procon de Fortaleza.

Com isso, demonstramos que, além de estarmos com o Brasil inteiro nos acompanhando através da TV Senado, estamos com o Brasil nesta sala, com todas as localidades.

Quero lhes entregar uma singela lembrança.

Chamo a Késsia, para entregá-la ao Dr. Gustavo, por favor.

O Denys está aqui? (*Pausa.*)

Então, Cláudia, por favor, peço que a entregue ao Ciro.

Quero convidar também a Cláudia Silvano, do Procon do Paraná, para fazer uma entrega simbólica à Profa. Claudia.

Todo mundo quer tirar fotos. Então, acho que podem ficar na frente aqui.

Professora, pode ir pela frente, conduza o pessoal pela frente, para tirar a foto, para registrarmos o momento, ao passo que vamos iniciar o próximo bloco.

Muito obrigado a todos os expositores pelas apresentações, por colaborarem com a discussão de temas tão importantes.

É feita a entrega de Cláudia para Claudia. (*Pausa.*)

(Soa a campanha.)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Eu acho que é bom alguém pegar no braço dele e conduzi-lo para fora.

Pessoal, nosso amigo Ciro Gomes tem um compromisso agora. Ele tem de se ausentar.

Então, organizem-se aqui ao lado, por gentileza.

E também a Assessoria da Casa pede para que a TV seja liberada através das câmeras.

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL - Pessoal, vamos dar andamento à última Mesa, ao último painel.

Por gentileza, vamos sair daqui da frente da mesa.

Juliana...

Vamos dar andamento ao último painel.

Chamo o Senador Styvenson para compor a Mesa, como mediador; o Claus Aragão, como palestrante, pela Youse; e o Prof. Ricardo Morishita, pelo IDP.

Vou ter de me chamar também. Então, vou me auto chamar.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Eu vou fazer esse chamamento.

Peço só um segundo, Senador Styvenson.

Primeiro, quero agradecer a presença do Senador Styvenson, que é um grande Senador, sem dúvida nenhuma, que está aqui para colaborar também com esta Comissão, que é membro desta Comissão.

Esta Comissão também conta com a representante Sophia, que já foi apresentada aos senhores. Sophia Martini Vial representa muito bem o que os senhores enfrentam no dia a dia: a necessidade de dar voz ao consumidor. Então, num momento como este, quando eu falo que é necessário equilibrar a relação de consumo, é porque a Sophia sempre está ao nosso lado demonstrando que ainda há uma balança desequilibrada. Então, a nossa função não é a de defender o consumidor quando ele não tem razão, mas, sim, a de buscar que haja uma harmonia em toda essa relação.

Então, por isso, Sophia, você está, com certeza, no local certo.

Sendo, assim, passo a palavra ao Presidente desta audiência, Senador Styvenson Valentim.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Vou ler um breve currículo da senhora.

Obrigado, Senador Rodrigo.

Obrigado a todos pelo painel. Eu creio que é interessantíssimo, é o modelo da nova economia do século XXI, a economia compartilhada.

Antes de assumir aqui, de me sentar ao centro da mesa - não digo nem à Presidência, mas ao centro - para mediar a reunião, eu estava conversando com os amigos ali atrás. A palavra "compartilhar" já me remete à minha infância. Minha mãe dizia: "Compartilhe com os amigos um brinquedo, uma roupa".

Hoje, há essa ideia de economia compartilhada, no mundo tecnológico em que a gente vive, com plataformas. A gente enxerga muito isso na questão dos veículos, da sustentabilidade, do desapego, que é um grande desafio, de que eu estava falando, ali atrás, para as pessoas, Senador Rodrigo. As pessoas, hoje, precisam deixar de ter a vaidade de ter o seu veículo, de ter o seu bem, de não ficar naquele hotel e de passar a fazer certas transações que para a economia são muito boas e que, no momento em que o Brasil vive, são melhores ainda.

Sophia Martini Vial é doutora, mestre e especialista em Direito do Consumidor pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. É graduada em Direito pela Faculdade da Fundação Escola Superior do Ministério Público, é ex-Presidente da Associação Brasileira de Procons. Foi Diretora Executiva do Procon Municipal de Porto Alegre, coordenadora acadêmica do curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Não é isso? Foi professora substituta da Faculdade de Direito, também da mesma Universidade. Foi Coordenadora de Processo Administrativo da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

O Sr. Claus Aragão é advogado e está aqui à minha esquerda. Graduado pela Universidade de Brasília, tem 21 anos de atuação em escritórios de advocacia. Há quatro anos, é Gerente Jurídico da Youse, onde cuida das áreas contenciosa, consultiva e de contratos.

Ricardo Morishita Wada, que está ao meu lado direito, possui graduação em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1991) e mestrado em Direito na Universidade de São Paulo (2003). É doutorado em Direito pela PUC-SP (2017). É advogado, consultor e professor de Direito do Consumidor no Instituto Brasiliense de Direito Público, no Centro Universitário de Brasília (UniCeub), da Universidad San Martín de Porres, no Peru, em 2003 e 2010. Foi Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, presidiu o Fórum Ibero-Americano de Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor.

Muito obrigado por atenderem ao convite.

Pergunto se a senhora quer iniciar, Sophia, por ser mulher? Sempre as mulheres falam primeiro.

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL (Para expor.) - Primeiro, eu queria agradecer ao Senador Styvenson, por participar do evento, e ao Senador Rodrigo Cunha. Eu queria agradecer a gentileza do Senador Rodrigo Cunha.

Qualquer palavra não bastaria para falar da minha admiração por ti e sobre o quanto tem sido importante na defesa do consumidor no Brasil. Todos os colegas de Procon que estão aqui - e eu queria dizer que nós temos PROCONs miúdos e PROCONs grandes - sabem do teu trabalho na defesa do consumidor e têm sido teus apoiadores. Então, para mim é

uma honra trabalhar contigo, estar ao teu lado. Caminhar ao teu lado para mim é uma grande honra. Quero te agradecer a oportunidade de estar aqui falando.

É claro que é muito difícil falar depois de ter ouvido a Profa. Claudia. Então, para mim, essa é sempre uma grande responsabilidade, porque ela foi a pessoa que me ensinou tudo o que eu sei hoje.

Então, muito obrigada, Profa. Claudia!

O painel de hoje trata da economia do compartilhamento e das novas tecnologias na defesa do consumidor.

O Senador Styvenson é um Senador que tem apresentado projetos nessa linha, nessa matéria, e que tem trazido à Casa, junto com o Senador Rodrigo Cunha, diversas discussões sobre a matéria, sobre as criptomoedas, sobre a matéria da nanotecnologia, sobre matérias até mesmo de novas tecnologias, como a da inteligência artificial.

De que modo isso toca, ao fim e ao cabo, o consumidor? E de que modo isso também afeta os PROCONs? Podem estar todos se perguntando.

Eu queria dizer, por uma questão de transparência acadêmica, que, obviamente, a minha apresentação vai tomar por base os artigos da Profa. Claudia Lima Marques sobre a economia do compartilhamento e do Prof. Bruno Miragem.

Para o legislador, parece-me que cada dia fica mais difícil trabalhar a matéria de novas tecnologias e resumi-las a uma lei. Por que o Código de Defesa do Consumidor - isto é algo que a gente pode se perguntar, e a resposta não parece que é clara - funciona depois de quase 30 anos de existência? Porque ele traz um rol de princípios básicos. Esse rol de princípios básicos é o que norteia todas as relações de consumo e todos os outros artigos do Código.

Então, eu sempre digo que o Código de Defesa do Consumidor é um código que se lê sempre de frente para trás e de trás para a frente, tudo misturado, porque nenhum artigo funciona se nós não tivermos por base os arts. 4º e 6º, que são direitos e princípios básicos da defesa do consumidor.

Quando o legislador opta por apresentar um projeto de lei, por exemplo, que regula os criptoativos, que regula a inteligência artificial ou que regula, por exemplo, a questão da publicidade na internet voltada para a criança, ele está regulando um mercado que ele não conhece. Quem de nós imaginaria que nós chegaríamos, daqui a algum tempo, com a Internet das Coisas funcionando?

Então, a grande dificuldade do legislador é não saber, é legislar no escuro. Essa é uma grande dificuldade que se apresenta. Por quê? Porque a lei pode ficar rapidamente obsoleta. E aí eu tomaria como exemplo a própria atualização do Código de Defesa do Consumidor no que diz respeito ao comércio eletrônico. Esse é outro projeto que precisa, posteriormente, avançar na Câmara dos Deputados, mas que merece, sim, alguns reparos, porque, na economia do compartilhamento, como diz a Profa. Claudia Lima Marques, nós temos uma cadeia de fornecimento que é escondida. Nem todo o mundo consegue enxergar a cadeia de compartilhamento de forma completa. Então, o legislador legisla no escuro. Por isso, é tão importante a gente ter sempre por base os princípios fundantes do Direito Civil, como a boa-fé, como a transparência e, principalmente, o reforço da confiança.

Quando a gente fala da economia do compartilhamento, então, nós temos essa figura escondida do fornecedor. Se nós imaginarmos, Claus, quem está contratando no Airbnb, veremos que é um consumidor comum, igual a nós. Então, será que aquele outro consumidor que está do outro lado, emprestando a sua residência, tem responsabilidade objetiva perante o consumidor se acontecer alguma coisa, se acontecer algum acidente de consumo naquela residência? Essa é uma resposta muito difícil de ser dada. O Prof. Bruno Miragem diz que é preciso olhar caso a caso. Mas quem é o principal remunerado nesse modelo negocial em que a gente aluga uma casa e em que a gente tem a propriedade por alguns minutos? A gente revoluciona, Profa. Claudia, a ideia do que é, de fato, propriedade. Temos aquela propriedade por uma semana, temos aquela propriedade por um mês, e, depois, ela não é mais nossa propriedade. Eu não preciso comprar uma casa à beira da praia em Maceió, Senador Rodrigo; eu posso usar o Airbnb. Mas é o Airbnb que se autorremunera, é o Airbnb que toma conhecimento dos dados do consumidor. É o Airbnb, é a Uber, é a Grin, que oferece aluguel de patinetes, que tem o conhecimento, de fato, do momento em que o consumidor usa isso. É no seu lazer? É no seu momento de necessidade? Todas essas *big techs* têm essas respostas.

E a Lei Geral de Proteção de Dados, que foi outra lei que demorou muito tempo para ser aprovada, que foi aprovada tardiamente neste Parlamento, parece-me, traz alguns princípios que são princípios básicos novamente. Por isso, ela acabou passando! Hoje, nós temos uma discussão no Parlamento de uma PEC que trabalha como direito fundamental o próprio direito à privacidade do consumidor no que diz respeito à Lei Geral de Proteção de Dados e ao microsistema que a Lei Geral acabou criando. Mas me parece que algo que precisa ser pensado também no Parlamento e para o consumidor... E aí o Claus vai poder apresentar muito o modelo da Youse. O Prof. Morishita, com certeza, vai poder trazer a experiência de outros locais no Direito Comparado. É que nós temos um problema que não se refere somente à privacidade do consumidor, mas também à questão de como os produtos serão, a partir de agora, direcionados para o consumidor. Eu

vou continuar tendo, de fato, concorrência no mercado de consumo? A Internet das Coisas vai trazer mais concorrência ou mais concentração?

Então, parece-me que o modelo das novas tecnologias é, muitas vezes, analisado pelo legislador não sob a perspectiva do consumidor. Aí eu preciso tirar o crachá aqui, porque eu estou falando como Sophia, e não em nome do gabinete do Senador. Acho que isso é importante de se dizer também. Quando nós analisamos o Projeto de Lei 3.832, que era um projeto que tratava da verticalização na TV a cabo, da renovação, ele estava sendo olhado por um aspecto simplesmente econômico. Nós precisamos colocar novos modelos negociais no Brasil. A Fox pode passar o seu canal diretamente na internet, sem ter que carregar cotas de conteúdo brasileiro para a internet? O consumidor quer o quê? Ele quer comprar um canal único? Ou a gente quer comprar aqueles pacotes com 350 canais, que custam R\$400 por mês, em que a gente é obrigado a contratar um telefone fixo para diminuir o valor do nosso pacote? Ou a gente quer contratar só a Disney? O Valentim, meu filho, não quer assistir a qualquer outro canal da Fish TV ou da Dog TV; ele quer assistir ao canal de desenho animado.

Então, os projetos de lei que tratam das novas tecnologias não tratam somente do Marco Civil da Internet. Eles não tratam apenas da questão do mercado. Mas eu preciso recordar aqui que o art. 170 da Constituição Brasileira diz que é princípio fundante da ordem econômica o direito do consumidor.

É por isso, Senador, que, quando a gente olha para um projeto que trata da pauta econômica, a gente precisa perguntar: qual a posição do consumidor nesse projeto de lei? Qual é a posição? O consumidor tem direito a pagar menos? A gente quer mais eficiência no nosso mercado de consumo. Como a gente identifica esse principal fornecedor na economia do compartilhamento?

Eu sei que todos os PROCONs aqui estão fazendo uma pergunta recorrente dentro da sua cabeça: "Eu não consigo contatar o Airbnb, eu não consigo contatar a Decolar, eu não consigo contatar a Uber". Eles não têm SAC, eles não têm telefone.

Eu sei que a Fernanda, da Senacon, está aqui. Talvez, esta pudesse ser uma sugestão que os PROCONs poderiam levar à Senacon: vamos dar eficácia ao decreto de comércio eletrônico da época da Dra. Juliana, que já esteve aqui.

(Soa a campanha.)

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL - Eu vou terminar bem rápido.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN. *Fora do microfone.*) - A senhora dispõe de mais dois ou três minutos.

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL - Obrigada.

Então, vamos dar eficácia a esse decreto de comércio eletrônico, porque o consumidor hoje não quer mais consumir diretamente. A economia do compartilhamento, aquela economia romântica do compartilhamento, a ideia de que eu não preciso consumir tanto não é verdadeira. A economia do compartilhamento hoje não é a economia do compartilhamento romântica; ela é a economia do compartilhamento onde apenas os grandes atores das *big techs*, que têm conhecimento sobre todos os nossos dados, são capazes de operar.

Então, nós precisamos, sim, refletir: de que modo vai afetar a vida do consumidor nós termos uma revolução no caso da multipropriedade? De que modo utilizar o Uber vai ter um reflexo no nosso transporte público? O transporte público vai continuar no mesmo valor se todo mundo continuar usando o Uber? Como é que vai se fazer para sustentar o valor do transporte público?

Então, nós precisamos, sim, como Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, entender que nós precisamos tutelar aquele consumidor que busca um reparo para algo simples, para algo analógico, mas também para o consumidor do futuro.

Então, quando se legisla em matéria de tecnologia, nós precisamos pensar em princípios sólidos do nosso Direito Civil e do nosso Direito do Consumidor e lembrar da teoria que a Profa. Claudia Lima Marques trouxe para o Brasil, que é a teoria do diálogo das fontes. É ela que vai sustentar, que vai dar sustentação para que haja - acho que essa deve ter sido a primeira palavra que eu usei na minha apresentação -, no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e no microsistema de defesa do consumidor, coerência legal. Não se pode legislar sem coerência.

Então, não quero me estender, mas a mensagem que eu gostaria de trazer, ainda com alguma alma de Procon - toda vez em que eu vejo todos sentados aqui, eu fico muito emocionada e muito contente de ver meus colegas aqui -, é que nós precisamos pensar em coerência para o sistema legal. Nenhum direito do consumidor pode ser retirado seja por medida provisória, seja por lei, porque isso não contraria o Código de Defesa do Consumidor, mas contraria a Constituição Federal.

Então, seriam essas as minhas palavras.

Obrigada. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Styverson Valentim. PODEMOS - RN) - Como a Sophia bem lembrou a todos, eu tenho vários projetos sobre tecnologia e inteligência artificial, como o PL 5.051, de 2019. Mas, quando eu pensei nisso - digo isto para todos que estão ouvindo -, quando eu questionei isso, eu visei a traçar perfis, princípios básicos que fossem uma linha dorsal de respeito a quem vai utilizar aquilo, em defesa da garantia dos direitos humanos, coisa que a gente não enxerga mais. Então, foi um conjunto de princípios elaborados por esse PL que dá um marco inicial.

Isso é inevitável. Hoje, a tecnologia não retrocede mais. Estamos cada vez mais... Se não houver algo que regule isso, isso vai ficar à vontade. Isso ficará a critério de quem, com os desrespeitos que a gente enxerga por aí?

O que me chama a atenção na fala da Sra. Sophia? Eu aqui estou como mediador, Senador Rodrigo. Eu comecei com a parte romântica do compartilhamento, não é? Eu prestei atenção nisso.

Pensando aqui em algumas ideias, preciso dizer que, no meu Estado, na cidade de Natal, como na terra do senhor também, Senador Rodrigo, que são regiões de turismo, a parte hoteleira e a parte de pousadas movimentam a economia. Lá me procuraram recentemente para falar justamente sobre esse compartilhamento de um cômodo, de um quarto. Hoje, o turista quer ir para o meu Estado e não quer mais ir para um hotel cinco estrelas ou para um *resort*; ele quer apenas um quarto para tomar banho, para deixar as coisas dele, para ele poder conhecer a cidade. Isso está esvaziando os hotéis. A preocupação deles é esta: "Poxa, a gente oferece toda uma estrutura, com carga empresarial, paga direitos, paga imposto, paga tudo, e hoje a pessoa entra em um *site* e aluga".

A senhora falou dos direitos. E se a pessoa tiver um objeto furtado? Se houver algo dentro daquele ambiente ou naquela relação de consumidor que não possa ser regulado, como o é nos hotéis? E o imposto que é gerado, de que ele tanto falou?

Se a gente não pensar de uma forma completa... Eu estava pensando só na parte romântica, em como desafogar. Agora, eu estou começando a pensar... Uma audiência como esta é boa, Senador e todos que estão aqui também do Procon, porque o cidadão está também assistindo. Há a visão boa, há o lado bom, há o lado da sustentabilidade, há o lado de evitar o trânsito nas cidades, de criar esse vínculo com as pessoas, como eu já disse, de desapego. Hoje, ninguém larga as suas coisas. Se você tem uma propriedade ou outro bem, você não empresta, não dá a ninguém, não deixa ninguém usar. Mas também há o lado da economia, o outro lado que eu acho que ninguém enxerga. Eu ouvi isso agora e lembrei a questão do turismo no nosso Estado.

Então, Sr. Claus, aprofundando, como mediador, quero só lembrar da questão dos projetos que há sobre tecnologia. Eu garanto que as relações de tecnologia que existiam anteriormente, nas décadas de 80 e de 90 e no ano de 2000, quando eu era bem mais novo... Está tudo totalmente diferente hoje. A gente sofre para aprender hoje com tanta tecnologia, com tanta inteligência artificial, com os aplicativos. A gente movimenta contas bancárias hoje pelo celular. Hoje, eu posso fazer exames, enviar e receber pelo celular, que hoje está fazendo 60% do que eu fazia em filas, parado. Então, isso é inevitável, não há como a gente negar que é preciso haver algum tipo de regulamentação, não querendo atrapalhar a liberdade econômica, pelo contrário.

Então, o Sr. Claus Aragão está com a palavra.

O SR. CLAUD ARAGÃO (Para expor.) - Boa tarde, Senador Styverson, em nome de quem cumprimento todas as autoridades aqui presentes!

Agradeço ao Senador Rodrigo Cunha pelo convite que me foi formulado.

Eu gostaria de manifestar aqui minha satisfação de estar ao lado de queridos colegas, como a Sophia e o Dr. Morishita.

Indo direto ao tema, eu vou pegar um gancho na continuação da palestra da Sophia com aquilo que o senhor acabou de falar.

Eu tenho por mim que o consumidor mudou. Nós estamos hoje numa era em que não existe mais aquele mesmo consumidor que existia quando o Código de Defesa do Consumidor foi feito. Então, esse novo consumidor que hoje se apresenta é conectado ao mundo, está a toda hora conectado. Ele é digital e é consciente de seus direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Ele é consciente também do seu poder de escolha. Essa é uma questão importante que a gente precisa observar. Ele busca facilidades. Ele quer tudo na palma da mão. O senhor mesmo agora falou que faz muita coisa pelo celular. E esse é o futuro, é o que o novo consumidor busca. Ele é 24 por 7, ou seja, ele não respeita o horário comercial. Ele é consumidor 24 horas por dia e busca que o seu fornecedor esteja lá para ele 24 horas por dia também.

Ele está interessado em experiência, não mais em produto e em serviço. Hoje em dia, a experiência vale muito mais do que o produto que se oferece. Corre por aí que você pode até se esquecer de alguma coisa que alguém lhe disse, mas você não se esquece de como alguém o fez sentir de alguma forma. Então, o novo consumidor está buscando isso. Ele está buscando

a experiência. E essa experiência ele compartilha instantaneamente pelas redes sociais. Isso traz - na sequência, vou falar sobre isso - uma obrigação muito grande para o fornecedor. E o uso da internet também abriu portas para esse consumidor. Do mesmo jeito que há um novo consumidor, há também um novo fornecedor. A Sophia tratou muito bem disso aqui agora. Novas relações de consumo estão sendo estabelecidas, e, muitas vezes, não está muito claro quem é o fornecedor, quem está nessa cadeia de fornecimento desse serviço ou desse produto que se está oferecendo. E isso a legislação vai precisar trazer, isso vai ter que ficar mais claro.

Então, o desafio desse novo fornecedor é oferecer a experiência de que eu falava agora há pouco, é oferecer os seus produtos em todas as plataformas, pelo celular, pelo *site*, pelo telefone, em loja física, no que ele puder oferecer, porque o consumidor está buscando isso, ele não se limita mais a uma loja. Conforme eu disse anteriormente, ele é 24 por 7; na palma da mão, ele consegue adquirir os produtos mesmo de madrugada.

Um desafio do fornecedor moderno também vai ser ouvir e interagir com o seu consumidor. Aqui eu acho que existe outra grande importância, que é o aumento da interação entre o consumidor e o fornecedor. Antigamente, você comprava, pagava, pegava o produto e ia embora ou consumia aquele serviço, e acabava essa relação. Hoje em dia, essa relação não acaba mais, essa relação perdura no tempo. É de interesse do fornecedor que ela perdure, porque ele vai querer depois lhe oferecer mais alguma coisa.

É um desafio do fornecedor moderno, dentro desse contexto todo de que nós estamos falando, seguir as normas do Código de Defesa do Consumidor. Isso, como a Sophia bem falou, não é uma questão de desrespeito. É a Constituição que traz essa proteção e as normas regulatórias, quando for o caso. E também, como eu disse, é preciso relacionar-se com os clientes em mídias sociais, em órgãos de defesa do consumidor e nos juizados especiais. Sobre isso, eu vou voltar a falar mais tarde.

Foi nesse contexto, foi nessa mudança que se começou a perceber que havia um mercado específico que ainda não acompanhava essa mudança, que é o mercado de seguro. Por conta disso, em 2015, a Caixa Seguradora e a CNP Assurances resolveram criar a Youse, que é uma *startup* de venda de seguros *on-line*. A ideia era sair de um modelo mais complicado para um modelo 100% digital, porque era isso que se estava buscando. A ideia era sair de um mercado complicado, que não era claro para as pessoas, para algo mais simples, que está na palma da mão.

Nesse sentido, a Youse tem como propósito empoderar as pessoas. Quando eu digo das pessoas, eu estou falando do consumidor. O consumidor é o ponto de partida. Então, isso a gente não pode fazer só de fora, a gente tem que fazer de dentro também. E aqui eu vou apresentar os nossos desafios.

Nós temos que atuar, de forma digital, num mercado extremamente tradicional e regulamentado. A Youse pretende causar a distribuição no mercado de seguros, oferecendo ao consumidor outras opções. Usa a tecnologia como forma de prestar esse serviço ao consumidor, como forma de oferecer-lhe outra opção. Segue as normas de defesa do consumidor e aqui também se relaciona com ele.

Aqui eu acho que vem o grande ponto no qual eu gostaria de focar esta minha fala: como é que a tecnologia pode ajudar o consumidor? O primeiro ponto é o seguinte: a tecnologia pode fornecer mais informações. O consumidor precisa receber informações a respeito do produto e do serviço que ele está adquirindo. Grande parte do problema na relação de consumo é a falta de informação. A tecnologia pode desburocratizar essa relação de consumo na medida em que ela aproxima o fornecedor do consumidor. Está na palma da mão, pelo celular, pelo *chat*, pelo *e-mail*, pelo que ele quiser. Então, a tecnologia vai facilitar essa interação entre o consumidor e o fornecedor.

Aqui vem um ponto que eu julgo mais importante: a tecnologia abriu uma porta para o consumidor de fazer valer os seus direitos. Hoje é muito fácil você se dirigir a um Procon, a um juizado especial, a qualquer outro órgão de defesa do consumidor. Para o consumidor, isso é fácil. Isso é bom, isso é muito bom. É bom que o consumidor veja que os seus direitos podem ser facilitados se ele tiver esse alcance mais perto dos Procons.

Eu gostaria de dizer da nossa experiência na Youse. O meu time é responsável pelos assuntos do Procon que nós enfrentamos. Menos de 10% dos assuntos que são levados aos Procons viram ação judicial, ou seja, nós nos empenhamos ao máximo para resolver aquele conflito com o consumidor em instância administrativa, por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Para nós, é muitíssimo importante que o consumidor faça uso dos PROCONs, que ele tenha acesso aos PROCONs. Também é importante para nós que o Procon nos dê a oportunidade de nos manifestarmos e prestarmos os esclarecimentos pertinentes antes...

(Soa a campanha.)

O SR. CLAUDIUS ARAGÃO - ... de levar esse consumidor à Justiça.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN. *Fora do microfone.*) - O senhor dispõe de mais um minuto.

O SR. CLAUDIUS ARAGÃO - Muito obrigado, Senador.

Então, já praticamente concluindo, para nós, levar um consumidor ao Judiciário é o extremo. Isso ocorre quando ele já está chateado conosco, quando a relação está de tal maneira desgastada, que ele levou a um tribunal, onde ele vai se submeter a uma eventual demora, onde ele vai se submeter a uma posição da jurisprudência, que nem sempre é favorável a ele. E ele poderia ter resolvido isso tudo antes, na conversa, no diálogo, na abertura de oportunidades de manifestação do fornecedor com relação àquele seu produto.

Então, nesse ponto, concluindo aqui a minha apresentação, eu entendo ser extremamente importante que a tecnologia faça essa aproximação entre o consumidor, o fornecedor e os órgãos administrativos de defesa do consumidor.

Vamos criar esse ambiente, vamos fortalecer esse ambiente para que a gente resolva isso antes de ir para o Judiciário. Um fornecedor que é bem esclarecido em âmbito de um Procon, por exemplo, volta a fazer negócio com a gente. Ele vai compreender o que está passando sem ir para o Judiciário.

Isto é aquilo que eu gostaria de deixar aqui: precisamos fortalecer os órgãos de Defesa do Consumidor.

Muito obrigado, Senador. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Sr. Claus, eu ouvi atento aqui e estava pensando, quando o senhor disse que evita, ao máximo, tenta resolver todas as demandas, solucioná-las. Claro, existe a visão do cliente, o cliente quer ser bem atendido, quer resolução, ele quer um produto ou o dinheiro de volta. Ou ele quer ser bem atendido, ou o dinheiro de volta.

Hoje, nesse comércio, ou nessa economia compartilhada, há uma visão, pelo menos, que o senhor possa ter... Porque eu estava comentando agora e o que eu posso dizer aqui, Senador Rodrigo, Sr. Presidente desta Comissão, quando se fala em regulamentação, pode doer nos ouvidos de quem se beneficia da liberdade para poder atuar. Em contrapartida, quando se fala em não regulamentar, ela não beneficia ou ofende o consumidor.

Então, quando se fala em regulamentar algo, fala-se em tirar alguma coisa, dar algum imposto, tirar uma liberdade de certo setor, em contrapartida, a pessoa que sofre um dano daquela falta de regulamentação não tem onde nem como buscar, a não ser por uma analogia de lei ou algo parecido, ou por empresas como essa, que queiram solucionar a demanda.

A possibilidade hoje de esse *e-commerce*, de esse comércio virtual, essa regulamentação, como foi feita ou pode ser feita, no que eu já citei antes, no comércio hoje, nas empresas de turismo, haver essa possibilidade dessa visão... As pessoas precisam entender o que eu estou falando, Senador. Pode ser que eu não esteja alcançando o meu pensamento, porque as pessoas, pelo que eu sinto, quando se fala em regulamentar algo, tendem a ter resistência, mas depende da visão de quem olha.

Se for a visão de quem vai ganhar o dinheiro com a desregulamentação, é positivo, mas, se for pela visão de quem vai ser prejudicado e não tem como respaldar esse direito ou a sua defesa... Então, a gente está no meio desse equilíbrio aqui.

Eu ouvi bem a fala do senhor...

(Soa a campanha.)

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - ... e percebi que o senhor tende...

Vou dar tempo a mim mesmo. *(Risos.)*

O senhor tende a querer - pode ser que eu esteja errado - a uma ideia dessa regulamentação, ou transferir ou atualizar o Código de Defesa do Consumidor para esse comércio hoje?

O SR. CLAUS ARAGÃO (Para expor.) - A Youse, por ser uma empresa de seguros - nós somos uma empresa do grupo Caixa Seguradora, na verdade, nós somos a Caixa Seguradora -, atua num mercado extremamente regulado. A Susep tem uma série de normas. Então, nós temos o 0800, você consegue nos alcançar de todas as maneiras.

Quando eu falei de regulamentação, Senador, eu quis me referir ao engrandecimento ou a se propiciar ao consumidor e ao fornecedor novas formas de interação entre eles, porque muitas vezes, Senador, o consumidor bem esclarecido tem o problema dele resolvido.

Para o senhor ter uma ideia, em cerca de 90% dos casos de Procon que chegam a nós, nós entendemos que o consumidor não tem razão naquilo que está reclamando. Então, ali, às vezes, quando ele procura o Procon, é a oportunidade que temos de prestar um esclarecimento que ele, de outra forma, não obteve antes.

Quando eu digo que o Código precisa ser atualizado, eu quis me referir, levando em consideração esse novo consumidor que eu apresentei aqui, às novas formas de fornecimento e também às novas formas de resolução de disputas em meio

administrativo, de facilitar isso. Hoje é muito fácil: você tem uma experiência ruim, você vai às mídias sociais e joga isso. As mídias sociais são um tribunal de exceção, de execução sumária. Você já está condenado, não tem jeito.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Eles nem sabem o que é isso...

O SR. CLAUD ARAGÃO - Para o bem ou para o mal.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Verdade.

O SR. CLAUD ARAGÃO - Então, quando a gente fala em tecnologia, por exemplo, hoje permite que, em alguns Procons, o consumidor, sentado na sua mesa, vá lá e faça uma reclamação, vá lá e externar uma insatisfação dele com aquele serviço que lhe foi fornecido.

Então, é nisto que eu acho que temos que bater a tecla: temos que fomentar formas de interação entre o consumidor e o fornecedor. É nesse sentido que eu entendo que faremos isso, para que a coisa não vá parar no Poder Judiciário, porque, como eu disse, o Poder Judiciário é a última instância: já existe a mágoa, já existe a... Vai haver a demora. Coisas que poderiam ter sido resolvidas na conversa você vai resolver na frente de um juiz. É isso o que eu acho.

Precisamos atualizar as leis para esse novo momento que se apresenta para esse novo consumidor, para essa nova forma de fornecimento, e prestigiar as formas de solução entre consumidor e fornecedor em âmbito administrativo.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Entendi. Só trouxe a observação de que, quando eu fiz o projeto de lei para regular, ou regulamentar as criptomoedas: "Ah, já quer atrapalhar!" Só que, quando o cidadão bota dinheiro lá na criptomoeda e perde tudo, ele diz: "Rapaz, e agora? Eu falo com quem?"

O SR. CLAUD ARAGÃO - "O Estado foi omissivo!"

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Pois é. Eu não entendo. Quando o cara passa lá o aplicativo, libera um patinete no meio da rua e cai e se machuca todinho, diz: "E agora? Eu reclamo com quem? Eu reclamo com um celular? Com um patinete que virou?"

Quer dizer, tem que ter essa relação com o consumidor, porque, muitas vezes, ele quer a facilidade e não pensa lá na frente nessas hipóteses que podem acontecer.

Sr. Ricardo Morishita, com a palavra agora.

O SR. RICARDO MORISHITA (Para expor.) - Obrigado.

Muito obrigado, Senador Styvenson. É um grande prazer estar nesta tarde de hoje aqui no Senado. Quero cumprimentar meus colegas de Mesa, o Claud, com quem a gente tem um grande desafio de trabalhar numa plataforma digital, gostei bastante da apresentação; minha querida amiga Sophia, é um grande prazer estar com você.

Eu queria também cumprimentar aqui e, claro, agradecer muito o convite feito pelo Senador Rodrigo Cunha. Caro Senador, muito obrigado pelo convite. Fiquei muito feliz de assistir a esta audiência, a este seminário.

Depois de 30 anos - no ano que vem o Código de Defesa do Consumidor comemorará 30 anos -, a defesa do consumidor volta a ser debatida em alto nível no Parlamento brasileiro. Eu não poderia ter maior alegria do que vir aqui a este Parlamento, a este Senado da República, e ver o consumidor como centro do tema de grandes debates, debates relacionados à saúde, debates relacionados à vida financeira do nosso consumidor...

Então, eu reputo todo esse grande momento a V. Exa., que tem se colocado como um representante, tem se colocado de uma maneira generosa ao ouvir todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, todos nós, consumidores.

Ficam registrados aqui os meus cumprimentos ao Senador Rodrigo Cunha por esse extraordinário trabalho e, como a Profa. Claudia colocou, por esse novo horizonte que a gente tem. Heidegger dizia que a política é a arte de construir horizontes, e a política com P maiúsculo é a arte de fazer a gente sonhar com um país melhor, com consumidores vivendo com mais dignidade e com uma cidadania com C maiúsculo, uma cidadania do tamanho do nosso povo.

Então, ficam aqui, Senador Rodrigo Cunha, os meus cumprimentos por esse trabalho.

Quero cumprimentar aqui os PROCONS presentes, na figura do nosso querido Leandro Almeida, Vice-Presidente do ProconsBrasil, quero render minhas homenagens ao ProconsBrasil. Eu vi o ProconsBrasil nascer. É uma força importante, é uma representação. Então, rendo aqui minhas homenagens ao ProconsBrasil, à Presidente Gisela, que levou com muita garra, com muita dignidade, com muita inteireza os PROCONS. Cumprimento a Joana, Presidente dos PROCONS paulistas, os PROCONS municipais, cumprimentando todos os PROCONS municipais. E deixo meus cumprimentos à

Marilena, pelas entidades civis, à Senacon, que é também, do ponto de vista do Poder Executivo, a casa do consumidor, pelo Eric. Então, ficam aqui meus cumprimentos.

Eu quero entrar logo no tema porque eu tenho muito pouco tempo e eu quero compartilhar com todos aqui...

(Intervenção fora do microfone.) (Risos.)

O SR. RICARDO MORISHITA - Muito obrigado, Senador.

Eu quero começar falando desse tema, trazendo um cenário, trazendo um contexto que eu acho que é sempre muito importante. Para se discutir economia compartilhada, para se discutir direito do consumidor, eu dei uma olhada nos dados da *Justiça em Números*, que é uma publicação extraordinária feita pelo Conselho Nacional de Justiça. A gente costuma dizer que aquilo que a gente não mede a gente não administra. Quando a gente tem números, quando a gente tem dados, a gente consegue entender ou pelo menos ter um cenário, ter um contexto para pensar economia compartilhada e direito do consumidor.

Quando a gente olha para os dados do *Justiça em Números*, a gente se surpreende, porque as maiores demandas do ano passado na Justiça Estadual - é curioso - são, em primeiro lugar, claro, os temas de Direito Civil, que faz parte da vida do cidadão... Então, a gente teve oito milhões de novas ações no ano de 2018. Depois, evidentemente, a gente tem a esfera penal. É uma preocupação. Não é à toa que a segurança pública é um dos temas que está na vida do brasileiro, uma das prioridades do brasileiro. Curiosamente, a gente tem processo. A gente discute bastante o meio, não apenas o fim. Então, o meio passa a ser relevante. Processo Civil é um dos temas mais debatidos. Quando a gente olha para o terceiro tema depois de Direito Civil, é evidente que a gente tem o direito do consumidor. Então, não tenha dúvida, Senador, de que o direito do consumidor está na vida do brasileiro, faz parte da vida dos brasileiros, tanto quanto o próprio Direito Penal, que são os crimes que são cometidos, como a própria técnica, que é o Processo Civil.

Isto me parece interessante: olhar para esses números e saber o quanto o brasileiro ainda precisa, ele recorre à Justiça para exercer os seus direitos. Ele tem na Justiça talvez a última *ratio* para exercer os seus direitos.

O direito do consumidor é, se a gente colocar ali nessa exata medida, tirando o Direito Penal e o processo, o segundo maior tema que a gente tem hoje na Justiça estadual.

Do que o consumidor vai reclamar? Por que ele vai atrás da Justiça? Olha que curioso! O principal tema, de longe, disparado, é a reparação de danos. O consumidor não está indo à Justiça para discutir contratos, está indo para discutir reparação de danos. Mesmo depois de 30 anos do Código de Defesa do Consumidor, é o principal tema hoje que leva o nosso consumidor à Justiça.

Quando a gente olha para o Sindec, que são os registros dos nossos Procons, a gente tem ali classicamente os três grandes temas. Eu não precisaria nem mudar esses eslaides nos últimos 15 anos. Ele não muda, é sempre o mesmo tema: telefonia, seja telefonia celular ou fixa, e depois bancos. É curioso a gente ver a proporção dessas demandas.

Agora, o que mais me preocupa. De que o nosso consumidor reclama? É curioso porque também não mudou. Nos últimos 20 anos, qualquer pessoa que tenha trabalhado no Procon, de olhos fechados, consegue dizer qual é a principal reclamação do consumidor brasileiro: ele não consegue ter uma cobrança adequada daquilo que ele compra e daquilo que ele contrata. Esse é um quadro que vem se repetindo, eu diria, quase que reiteradamente nos últimos 25 anos, quase nos últimos 30 anos.

Eu acho que, nesse contexto, é importante a gente falar dessas novas tecnologias, mas é importante a gente lembrar que por mais que a tecnologia seja nova os problemas são antigos. Eles são os mesmos problemas que o consumidor vem enfrentando ao longo desses anos. Acho que isso nos faz, pelo menos, querer compartilhar algumas ideias sobre o futuro ou sobre o momento de agora. Será que a gente pode continuar com a mesma receita de bolo para os problemas que a gente tem no mundo digital? Será que eu vou repetir, que eu vou apresentar soluções analógicas para um mundo que é cada vez mais rápido, mais, eu diria, complexo, mais efetivo, que é o mundo digital?

Então, eu tenho aqui e gostaria de compartilhar, com todo o respeito, que não dá para se ter soluções analógicas para os problemas para o mundo digital que a gente está vivendo. É curioso que nesse mundo algumas questões já começam mal. Uma delas, que eu queria mostrar aqui com toda a clareza, é quando a plataforma impede qualquer tipo de atendimento ou qualquer tipo de contato realizado pelo consumidor. Quando uma plataforma suprime o contato e o diálogo direto com o consumidor é como se ela fosse um avestruz enfiando a cabeça dentro da terra. Isso não vai fazer com que a reclamação desapareça, isso não vai fazer com que o problema deixe de existir.

A gente sabe de uma plataforma, que é uma das mais utilizadas hoje, que se você quiser conversar com ela, com alguém, em um momento grave, você não terá a menor possibilidade. Isso não me parece ser só, como Sophia bem colocou, um problema de sanção administrativa, mas isso requer algo mais efetivo não apenas do Executivo, e eu diria até, numa reflexão um pouco mais alta e com todo o respeito a esta Casa, um compromisso de toda a sociedade e de todos os Poderes.

Como alguém pode hoje, no momento de hoje, com 30 anos de Código de Defesa do Consumidor, ter um sistema que presta serviços, que gera renda, gera empregos, também é bem verdade, mas que nega um contato com os consumidores? Como é que isso pode acontecer?

Então, acho que, de um lado, a atividade legislativa é fundamental, mas a atividade de acompanhamento, de fiscalização, de olhar para aquilo que está acontecendo também é muito relevante. Ao se criar um precedente em que as novas plataformas não precisem falar com o consumidor, nós não temos apenas um risco, nós temos quase uma tragédia, porque é uma negativa de contato, de acesso do cidadão, dos consumidores com aquele que presta serviços.

Mas eu queria olhar para o lado bom, porque esse novo espaço, esse ciberespaço cria também novas possibilidades. Se, de um lado, a gente tem o avanço, tem a possibilidade, tem o compartilhamento, tem até a forma, eu diria, romântica, que é essa solidária de compartilhar, de utilizar, de outro lado, ela também é um negócio que movimenta o Planeta - aliás, é o que muda a nossa indústria. Deixamos de ser uma indústria de produtos para sermos necessariamente uma economia de trocas. Nós não queremos só apenas comprar; usar é mais interessante, e isso é algo positivo, mas esse novo espaço exige de todos nós uma reflexão.

E trago aqui, talvez, um grande professor, que vem falando há 20 anos a mesma coisa, o Prof. Lawrence Lessig. É curioso... A liberdade é fundamental, mas é fundamental para todo mundo, inclusive para o consumidor. Quando o Senador Styvenson falou que o negócio, que o mercado quer liberdade, não quer o Estado regulando, é verdade. É bom ter essa liberdade, mas é importante que o consumidor também tenha liberdade, porque onde está a liberdade do consumidor de escolher? Onde está a liberdade do consumidor de reclamar? Onde está a liberdade do consumidor de ter as informações? Liberdade é bom para todo mundo: para quem vai prestar, mas para quem vai usar também.

Agora, há uma ironia que eu quero compartilhar, e é uma preocupação. Quando a gente fala de liberdade, a gente precisa olhar um pouquinho para a programação, para o código de programação, porque, se existe uma lei em todas as plataformas, em todos os programas, em todos os aplicativos, é o código de programação. O código de programação é a lei, é ele quem determina o que vai acontecer, qual é o resultado, se o consumidor pode falar, se ele não pode falar, se ele vai ter a informação, se ele vai poder ter uma cópia, se ele vai ter, decisivamente, a reparação no prazo, como estabelece a lei. No mundo do ciberespaço, a lei que existe - e ela é peremptória, ela é absolutamente eficaz - é a lei da programação. O código é a lei.

Se você quer olhar o que está acontecendo, não olhe apenas para o resultado, porque isso é analógico. Digital é olhar como foi feita a programação. Será que aquela programação foi pensada, foi feita para o consumidor, por exemplo, ter acesso à informação? Ele pode tirar uma cópia, ele pode receber uma cópia? Qual é o prazo em que ela encaminha, qual é o prazo para a entrega do produto? Como é feito o pedido do produto, que não existe, muitas vezes? Hoje a gente tem as amostras. Quando você olha para a programação, você tem a exata dimensão de tudo o que está acontecendo naquela prestação daquele serviço. O código é a lei, só que o código que é a lei é o código da programação.

E ele tem algo que é absolutamente extraordinário: quando você programa, quando você tem um aplicativo, ele próprio cuida da execução das suas regras. Ele não precisa de ninguém, absolutamente ninguém para garantir a sua efetividade; ele tem uma autoexecutoriedade imensa. É nessa exata proporção que gostaria de compartilhar uma reflexão com todos. E a reflexão vai no seguinte sentido: em que medida os códigos, hoje, dos aplicativos, os códigos de programação das plataformas estão aderentes à lei existente, no caso, o Código de Defesa do Consumidor? Nós podemos continuar com o mundo analógico, de ter que receber as reclamações, de ter que encaminhar as reclamações, de olhar o impacto na vida do consumidor.

(Soa a campainha.)

O SR. RICARDO MORISHITA - Eu não vejo nenhum problema em se fazer isso. Mas é fundamental que cada vez mais a gente possa olhar para aquilo que está na estrutura de todo o processo que são os códigos de programação. E a pergunta é: ele está de acordo com o Código de Defesa do Consumidor? A gente está trazendo nesse novo espaço também as leis existentes. Permitam-me compartilhar uma informação que me pareceu relevante. O MIT fez uma pesquisa com os unicórnios, que são as empresas que conseguiram um bilhão. Ele notou três padrões, três pontos em comum. Onde nasce um unicórnio? Primeiro, em áreas reguladas. Naturalmente uma área regulada é objeto do unicórnio. Por quê? Porque geralmente apresenta um alto problema de eficiência. É onde há problemas. Segundo, é onde há a simetria informativa, onde o consumidor, aquele que contrata e todos da cadeia não têm informações. E o terceiro ponto é quando você tem uma experiência negativa do consumidor. São as três áreas aonde todas as empresas de tecnologia, as que têm um bilhão, conseguiram chegar. Elas têm isso em comum.

Agora o que é curioso é que ela causa um tremendo impacto na sociedade. A parte boa facilita, facilita a vida, você vai, pede o Uber, sai, consegue chegar, o preço é mais barato... Tudo isso é positivo, mas ela está mudando toda uma estrutura da sociedade, inclusive de valores.

Nessas mudanças, a minha grande preocupação é: onde vai ficar o Código de Defesa do Consumidor que já existe? Eu acho que Sophia colocou muito bem. Aqui eu vou ter relação de consumo. Eu não tenho dúvida de que há uma relação jurídica de consumo e, mais ainda, que o Código se aplica, porque é uma norma de ordem pública, está no art. 1º. Não dá para afastar. Não dá para dizer que o Código é um detalhe, é uma ineficiência e não pode ser aplicado ou considerado. É uma violação grave à própria estrutura do Código. E eu tenho dentro do Código a possibilidade de utilizar a defesa do consumidor como parte do desenvolvimento e não como algo que atrapalhe o desenvolvimento. Para isso, é fundamental, como a Sophia colocou, olhar para os direitos básicos. E nós temos aqui pelo menos o direito à informação, a efetiva prevenção, as práticas abusivas que precisam ser coibidas e a facilitação do exercício de direito. São quatro eixos mínimos que devem ser assegurados.

O atendimento, só para eu voltar, é parte fundamental dessa relação. Informar é importante, mas informar não é atender. Não adianta eu colocar várias informações e dizer que eu estou atendendo o consumidor, porque não é real, nem no Código e muito menos na vida dos consumidores. Para haver atendimento, é preciso haver interatividade. Eu preciso de alguém que emita uma mensagem, alguém que receba e mensagem e ela seja decodificada e seja depois transacionada. Sem isso eu não tenho atendimento. Haver a prevenção é cada vez mais importante. Se a gente pode olhar para os códigos e verificar em que medida ele está ausente no que diz respeito à proteção do consumidor, é uma maneira de prevenir. Eu não preciso sair correndo atrás do prejuízo o tempo inteiro, porque sai caro...

(Soa a campanha.)

O SR. RICARDO MORISHITA - ... e não funciona e posso olhar como ficam os mecanismos de prevenção.

Acho que a reparação é algo importante, sobretudo quando a gente tem produtos e serviços que podem acarretar riscos. Acarretar riscos é cada vez mais importante.

E, por fim, sempre lembrando que o regime de responsabilidade é uma forma de regular riscos.

Então, eu queria deixar esta mensagem aqui: compatibilizar desenvolvimento tecnológico não é suprimir a defesa do consumidor. Eu vejo que a tecnologia é importante, mas a tecnologia não é legisladora, ela não tem legitimidade para legislar, para alterar a lei ou deixar de cumprir com as normas. É fundamental que ela cumpra com os direitos do consumidor. Desenvolvimento é não deixar ninguém para trás, nem as empresas, nem as pessoas e, principalmente as pessoas e os consumidores.

Com essas intervenções quero, mais uma vez, cumprimentar esta Casa e falar da minha imensa alegria de estar aqui, de dividir a mesa com todos os colegas e agradecer a atenção de todos.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Eu tinha dado mais tempo ao senhor. Vi que o senhor foi acelerando, acelerando e disse: vou deixar ele ir... Eu gosto quando flui.

Ouvi atentamente e fiquei com uma dúvida: quando essas plataformas não se comunicam nem as aqui do nosso País, quanto mais as estrangeiras, de outro país, ainda fica mais difícil. A União Europeia, li recentemente, está discutindo sobre traçar um marco inicial de uma regulamentação sobre o comércio compartilhado não só com o consumidor, dentro da área tributária, como já foi dito aqui, mas na área trabalhista também. Como é que fica a pessoa, na área trabalhista, que está fazendo parte dessa economia toda?

Então, eu vou fazer uma pergunta aqui para os três. Já que se está discutindo, dentro da Europa, uma regulamentação para esse tipo de relação, de comércio ou de economia do século XXI, dentro daquela questão que o senhor mesmo falou aqui, sobre esse minha dúvida... Já é difícil se comunicar quando se comunica com quem a gente nem tem ideia...Essa comunicação que o senhor disse acho que converge para o que eu disse sobre Inteligência Artificial. Muitas vezes, estou falando com uma máquina. Será que já supre isso o que o senhor falou? Ou tem que ser um ser humano quando eu ligar e disser: quero reclamar... Então, as perguntas que eu tenho para a mesa... Acho que é simples essa, porque se fala de regulamentação, hoje, desse mercado, não só do consumidor, Senador Rodrigo, que o senhor defende, que eu defendo, Presidente desta Comissão, mais dentro da área trabalhista, da área tributária, dentro de todas essas áreas... Essa visão pode ser discutida aqui também? Ou a gente está perdendo tempo?

O SR. RODRIGO CUNHA (Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL. Pela ordem.) - Senador Styvenson, deixe-me só acrescentar também à pergunta feita por V. Exa. para que possa também ser respondida pelo professor Morishita...

Professor, nós aprovamos recentemente a Lei Geral de Proteção de Dados. Houve um veto na parte que permite ao consumidor o direito de reclamar para uma pessoa natural, ou seja, mais ou menos na linha do que o Senador Styvenson fala. Nós tentamos unir forças aqui. Agradeço também a mobilização feita pelos Procons porque, por apenas um voto, não se derrubou o veto. Foi algo realmente emblemático. Diante da postura de V. Exa., pelo que demonstrou aqui, qual é a problemática que isso pode gerar?

O SR. RICARDO MORISHITA (Para expor.) - Neste ano, eu tive a oportunidade de conhecer a Profa. Li Fei-Fei. Ela é professora de Stanford, foi a primeira pessoa que começou a trabalhar com Inteligência Artificial e foi cientista-chefe do Google durante muito tempo. E ela foi muito sincera quando disse que, quando a gente tem inteligência artificial, tem algoritmos, é como se fosse, viés *in*, viés *out*. Por quê? Porque todos nós temos vieses, todos nós temos uma maneira de pensar ou de estruturar que, de alguma maneira, pode, em algum momento, ter algum problema. Então, uma das salvaguardas que o mundo recomenda é a revisão por uma pessoa humana.

A máquina pode muito. Em 2030, a capacidade de as máquinas processarem informação será maior do que a de cada cérebro vivente neste Planeta. Ainda sim, máquinas respondem a comandos, respondem a programações, e programações têm vieses. Então, uma oportunidade de salvar as pessoas, de evitar prejuízo e, no final, melhorar o desenvolvimento é você garantir uma revisão humana.

Eu lamento que houve o veto. A gente respeita porque, afinal de contas, é extremamente legítimo, mas é algo que deveria ser repensado. A revisão humana é muito importante, como nas situações de atendimento. Há atendimentos em que não é necessário ter intervenção humana. Muitas vezes, é até mais fácil para a pessoa. Mas, em uma situação nós deveríamos pensar: em situações graves, em situações emergenciais, é natural que a pessoa queira um contato humano. Ela precisa de uma interação humana porque se trata de situação absolutamente grave. Para isso, o próprio mercado deveria se autorregular. Já que não se querem tantas intervenções, ele deveria se autorregular e não esperar que o Estado tenha que intervir, legislar e, portanto, estabelecer quais são as regras. Então, acho que aí há possibilidade.

A pergunta de V. Exa., Senador Styvenson, é sobre como ficam esses grandes debates. Acho que o Brasil, com 200 milhões de habitantes, um País extraordinário, com grandes cientistas, com grandes lideranças não deveria se acomodar e ir atrás de uma fila, mas deveria ele ser um dos grandes protagonistas de todo esse processo, inclusive de Inteligência Artificial, inclusive de plataformas e inclusive de tecnologias. O Brasil não pode se dar ao luxo de simplesmente ter que tropicalizar regras e contextos de outros países. Nós não temos essa possibilidade. Nós devemos fazer exatamente aquilo que nos afigura o mais correto, o mais adequado dentro dos nossos valores e da capacidade que têm as nossas empresas. O Brasil lidera, não é liderado. O Brasil puxa a fila, ele não vai atrás. É esse o sentimento com que eu acho que a nossa sociedade - tenho certeza - tem plenas condições de contribuir, seja com um debate com essas empresas que negam esse tipo de atendimento e que deveriam ser severamente, eu diria, convidadas talvez a um diálogo, como o Senador Rodrigo Cunha sempre gosta de colocar - e eu sou extremamente partidário do diálogo - para que esses reparos sejam feitos, e, a partir desses modelos, nós possamos ter um protagonismo e assumir o espaço natural do nosso País nesse contexto global.

O SR. CLAUDIUS ARAGÃO (Para expor.) - Senador, respondendo à sua pergunta, acho que é importante a gente dar ao consumidor o poder de escolha da forma com a qual ele quer se relacionar com a empresa.

Vou citar a Youse, obviamente. A Youse está presente em todas as redes sociais. Nós temos um por SAC telefone, nós temos um *chat*, nós temos N formas de comunicação pela qual o consumidor pode se comunicar conosco. Nós temos que dar a ele a opção de escolher aquela que melhor lhe convier. Nós temos um único canal que ainda não é digital. Nós temos um único canal pelo qual você precisa usar o telefone para entrar em contato conosco. É hoje, infelizmente, o canal menos usado. Tem gente que não quer falar com 0800, tem gente que não quer fazer uma ligação telefônica, e tem gente que entra em contato conosco para perguntar uma coisa que uma máquina consegue responder.

Então, eu acho que a gente tem que dar ao consumidor a opção, a escolha. Eu falei aqui, anteriormente, do poder de escolha; o Morishita também tratou disso. O consumidor tem que ter o poder de escolha para usar o meio que melhor lhe convier, seja ele humano, pelo 0800, seja digital. Agora - e aí eu concordo plenamente com o Morishita -, você não pode subtrair esse poder de escolha do consumidor; você tem que oferecer tudo para ele, você tem que oferecer várias opções para ele e deixá-lo escolher aquela que melhor lhe convier.

A SRA. SOPHIA MARTINI VIAL (Para expor.) - Vou falar rapidamente, porque sei que o Deputado Franco, que está aqui presente, tem depois compromissos. Então, não quero me estender muito no tempo também.

O que me parece é que, no Brasil, precisa acontecer uma revisão da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Então, a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro me parece que é hoje uma das ferramentas mais eficazes para proteger o consumidor, em que pese a gente vá falar de autorregulação, em que pese a gente vá falar da possibilidade de

as próprias empresas tutelarem esse consumidor, o Estado precisa, sim, se fazer presente, e me parece que essa é uma das melhores ferramentas.

E talvez seja até um pouco ousado, Prof. Ricardo, pensar a questão da revisão da Emenda Constitucional nº 45, que trata da internalização dos tratados internacionais. O Brasil tem um processo muito lento de internalização. E não só isso. Não só prejudica o consumidor brasileiro, mas o próprio mercado, as próprias empresas têm dificuldades quando precisam fazer determinadas transações internacionais. Então, acho que esse é um assunto muito importante, Senador Styvenson, que precisaria, sim, demandaria uma audiência pública, parece-me, só para esse tema.

É isso. Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Styvenson Valentim. PODEMOS - RN) - Senador Rodrigo, Presidente desta Comissão de Transparência, é uma honra não só ser seu amigo, mas fazer parte desta Comissão. Chamo o senhor aqui para ocupar a Mesa, para fazer o encerramento deste dia produtivo - participei no final.

Quero dizer a todos que é um compromisso que nós demonstramos aqui com o consumidor e com as legislações inovadoras, porque não dá para ficarmos sempre um passo atrás, no final da fila. As coisas estão acontecendo e nós sempre atrás, atrás, atrás...

É meu primeiro mandato, eu preciso dizer - são dez meses. Nunca fui político, mas consumidor, pessoa que se utiliza de uma rede de consumo, o que muitas vezes me chateia mesmo, viu? Muitas vezes me chateia: "Eu vou falar com quem agora?". Dar opções é a melhor situação, e eu escolho; o pior é quando não há opções, não há nada.

Senador Rodrigo, o senhor está convidado a ocupar o centro da Mesa, que é do senhor. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradecendo ao Senador Styvenson Valentim, nós temos aqui um momento de eu prestar algumas homenagens, no qual eu já chamo o Thiago, que representa o Procon do Rio Grande do Norte, para fazer a entrega de uma singela lembrança ao Senador Styvenson. Então, Thiago, por favor. É seu conterrâneo, que muito orgulha a sua terra, eu tenho certeza disso, um grande combatente não só lá no seu Estado, mas também aqui no nosso País. Então, por gentileza. *(Palmas.)*

Convido também o Marcelo do Procon aqui do DF para fazer uma entrega ao nosso amigo Claus Aragão, uma singela homenagem a Claus, agradecendo a sua presença aqui.

E também convido o Dr. Leandro Almeida, ele que é representante do Procon do nosso querido Estado de Alagoas, especialmente o representante do Procon Municipal de Maceió, para entregar ao nosso mestre Prof. Ricardo Morishita. *(Palmas.)*

Sophia é de casa, e quem é de casa sempre sofre. Então, a Sophia vai ficar aí só ao nosso lado.

Bem, senhores, dessa forma... Há um nome que está sendo muito falado nos últimos meses no sistema de defesa do consumidor, alguém que teve uma grande responsabilidade e que foi escolhido também pela sua desenvoltura no início do mandato na Câmara Federal, que se destacou num curto espaço de tempo e assumiu uma causa que é a causa que mobilizou também esta manhã, esta tarde, que é a causa do superendividamento. Sendo assim, eu gostaria de convidar para ficar ao meu lado o Deputado Franco Cartafina, que é o Relator do projeto que trata do superendividamento na Comissão Especial que foi criada na Câmara dos Deputados. Então, Franco, seu nome já é muito bem conhecido, seu rosto também, fale a sua arropa aqui para que ganhe mais seguidores, porque todos aqui estão, com certeza, torcendo pelo seu trabalho, para que seu trabalho tenha um fim o quanto antes. Isso não depende apenas de V. Exa., que já deu um passo importantíssimo no dia de hoje.

Se possível, eu pediria que contasse, sem muitos rabiscos, como está sendo essa saga, como está sendo esse amadurecimento necessário. Então, não houve uma postergação, mas houve, sim, um trabalho. Eu acompanhei muitas vezes não presencialmente, mas através de vídeos disponibilizados pela Câmara dos Deputados as audiências públicas feitas de maneira bem monitorada, de uma maneira bem democrática que permitiu que, mais uma vez, esse tema fosse debatido por várias regiões do País.

Então, se puder exemplificar um pouco este momento, V. Exa. tem a palavra.

O SR. FRANCO CARTAFINA (Bloco/PP - MG. Para discursar.) - Pessoal, boa tarde. É uma felicidade estar aqui com vocês.

Quero cumprimentar o aguerrido amigo Senador Rodrigo, que promove mais este encontro, debatendo temas relevantes no que diz respeito ao consumo da nossa sociedade. E é importante, Rodrigo, e precisa ficar ressaltado aqui que, para quem acompanha você nas redes, parece que você é quase onipresente, pois você corre, está o dia inteiro correndo, trabalhando

aqui e ali. E uma coisa eu tenho notado muito na sua atuação, que é o diálogo, o respeito à participação. Nada mais do que justo ouvir as pessoas que estão na ponta, para que o Parlamento possa estar subsidiado para tomar suas decisões.

Quero cumprimentar também o Senador Styvenson, que conheci também. É o primeiro mandato dele como Senador - o meu como Deputado também, mas sinto muito orgulho de ter sido eleito por duas vezes Vereador da minha cidade de Uberaba.

Quero abraçar, de forma muito carinhosa, os PROCONs aqui presentes, que têm demonstrado cada vez mais união, cada vez mais articulação, e isso, sem dúvida nenhuma, para a causa, para o que a gente acredita, pelo que vocês defendem, essa união, essa mobilização é fundamental. A gente já assistiu a isso em outras situações.

Daqui a pouco, vou cobrar de vocês mais um apoio em relação à questão do superendividamento, que é o PL 3.515, que já foi amplamente debatido aqui no Senado, onde iniciou o debate lá nos idos de 2012. Em 2015, ele foi para a Casa revisora, foi para a Câmara, e infelizmente ficou estacionado lá durante quatro anos.

Com a nossa chegada, com a mobilização, o apoio do Senador Rodrigo, da Sophia, do Rodrigo Mateus, que também trabalha comigo e é um militante da causa, conseguimos dar movimento, criar a Comissão, instalar a Comissão. Nós fizemos vários debates e, além de tudo o que foi tecido de forma artesanal, de forma muito dedicada no Senado, lá na Câmara, nós abrimos de novo o debate.

Depois de quatro anos que o projeto estava lá, a gente, em inúmeras audiências públicas - vários aqui participaram de quase todas -, entendeu que, em tudo o que a gente fez, reuniões a que a gente foi convidado, participação em eventos a que a gente foi convidado, enfim, a gente exauriu todas as dúvidas de forma democrática, de forma ampla.

Hoje, curiosamente, de forma muito coincidente com eventos, vocês estando todos aqui, eu apresentei, agora no começo da tarde, o relatório. Meus amigos e minhas amigas, o relatório foi baseado em tudo a que eu assisti, em tudo o que eu ouvi, em tudo o que eu presenciei. Em que pese a gente ter tido um debate amplo, que teve a participação de todos os interessados nessa cadeia do consumo, eu não notei, em tudo que eu anotei, algum ponto ou alguns pontos que fossem, Rodrigo, relevantes a ponto para que eu mudasse o relatório que veio, que chegou à Câmara do Senado, e que conseqüentemente faria com que esse projeto retornasse ao Senado. Então, apresentei o relatório para que a gente tivesse a condição de manter o texto que veio do Senado e que, aprovado esse relatório na Câmara, na Comissão, nada mais nada menos, a gente tivesse a oportunidade de avaliar o projeto no Plenário da Casa. E digo isso com muita tranquilidade.

Às vezes, falam: "Poxa, Franco, você, como Relator, não modificou, é o mesmo relatório?". É sim. Primeiro, eu fico extremamente orgulhoso de referendar um trabalho que foi exaustivo aqui no Senado, com pessoas como a Profa. Cláudia, como o Ministro Herman Benjamin, enfim, como todos aqui, com a capacidade técnica aqui da Casa, que discutiram bastante e chegaram a esse entendimento.

E, veja bem, o projeto nasceu no intuito de comemorar 20 anos do nosso Código de Defesa do Consumidor. Vejo uma propaganda institucional do Brasil que fala "Rumo aos 30", ou seja, o que era para comemorar 10, comemorar 20, nós já estamos chegando aos 30. Será mesmo que, se a gente retornar esse projeto para o Senado, a gente vai ter que aceitar pensar em aprovar um projeto tão importante nos 40 anos?

Isso demonstra... Essa minha atitude foi para demonstrar principalmente para a população que muitas vezes existe aqui no Congresso ou nas Casas legislativas essa morosidade, esse sentimento, muitas vezes, de letargia para que as legislações possam ser aprimoradas.

Então, meus amigos e minhas amigas que estão aqui presentes, dos PROCONs, aqueles que entendem que o relatório precisa avançar, que nós possamos o quanto antes, junto com o esforço do Senador, com quem continuaremos envidando esforços, junto com o Presidente da Câmara e com outros Deputados - também quero convidar o Senador Styvenson para estar ao nosso lado -, pautar esse projeto. O quanto antes! Que, primeiro, a gente o aprove na Comissão e depois possa pautá-lo.

Mas o momento aqui é vencer o próximo passo. Hoje, eu apresentei o projeto, e algumas questões foram levantadas de forma muito curiosa. Não apareceram durante o debate do projeto. Então, eu quero pedir o apoio de vocês, mas o apoio maciço mesmo! (*Palmas.*)

Eu preciso que vocês se mobilizem em apoio à aprovação do nosso relatório, de que hoje foi solicitada vista. Eu achei bom, eu já estava contando, eu já imaginava daqueles com quem eu conversei. Como é uma prerrogativa regimental, isso já aconteceria na minha cabeça, Senador. Mas o prazo é de duas sessões, ou seja, nós vamos fazer uma discussão - e eu quero, Sophia, a sua presença aqui, conosco. Vou lhe passar a reunião de quinta-feira pela manhã -, para que na semana que vem esse relatório volte consensuado, já com uma ou outra coisa discutida, e nós vamos fazer a maioria, se Deus quiser, na Comissão. Mas a maioria se faz com o voto; a maioria se faz com a sensibilidade dos membros daquela Comissão para

que entendam, como todos vocês entendem, a importância, a envergadura, o impacto social, econômico que esse relatório, em sendo aprovado e indo ao Plenário, através de um projeto de lei, possa ter na nossa sociedade. Eu talvez conseguirei muito apoio ali de um colega ou outro, mas, se a gente não tiver, Claudir, o apoio de vocês, mobilizando, chamando nas redes sociais, cobrando dos membros da Comissão para que deem o seu voto favorável, entendendo que já foi discutido o suficiente, talvez a gente não avance. Mas, como eu tenho percebido até então, essa turma está mais unida do que nunca. Então, é a nossa grande oportunidade.

Eu vim aqui de forma muito feliz poder dividir essa informação com vocês, que é fresca, e fiquei muito feliz de vocês estarem aqui para a gente poder já usar este espaço e nos mobilizar a partir de hoje para que, semana que vem, a gente possa dar esse passo importante, que é a aprovação do relatório na Comissão.

No mais, quero agradecer a todos, que, de alguma forma, contribuíram, deram sua opinião, fizeram uma crítica construtiva. O Parlamento é isso. E essa costura para buscar o consenso é o bonito da nossa democracia. Fico muito feliz de estar aqui hoje fazendo parte disso e aperfeiçoando o que vai impactar a vida de milhões de pessoas. Está joia?

Obrigado, Rodrigo, mais uma vez, pela oportunidade. Vocês podem contar sempre comigo. Um grande abraço. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, o que posso dizer, Deputado Franco, meu amigo, é que seu trabalho não foi em vão, de forma alguma; você deu uma contribuição enorme para algo que estava paralisado, conseguiu ter o bom senso e colocou aqui também a sua humildade, porque às vezes alguém tenta mexer em algo para deixar sua própria digital, dizendo "fui eu que fiz isso", e às vezes não contribui de forma alguma. Você buscou com a sua celeridade, aí, sim, deixar o seu legado, deixar a sua contribuição e sua digital num projeto que é feito a várias mãos há muito tempo.

Então, com a sua palavra, também já vou puxar para o encerramento, dizendo que estou muito feliz. Quero agradecer esta oportunidade de conversar novamente com os amigos aqui e com aqueles que fazem a defesa do consumidor neste País... Mais do que a defesa, aqui nós estamos trabalhando - e eu percebi isso muito claramente na tarde de hoje - com a proteção. Então, quando a gente fala, no Código de Defesa do Consumidor, da proteção e defesa do consumidor, sinceramente, quando a gente começa a olhar a importância que tem a proteção, que se liga diretamente à informação, que é o principal objetivo do Código de Defesa do Consumidor, sem dúvida nenhuma, isso faz com que momentos como este aqui sejam necessários.

Que possamos aqui multiplicar os conhecimentos, que foram vastos. Se formos parar para pensar, da hora em que os senhores e as senhoras entraram aqui até agora, quantas pessoas passaram pela tarde de hoje, quantas informações... Não há um brasileiro que tenha ligado a televisão e que tenha visto a TV Senado que não tenha se identificado com alguma dessas causas, é impossível. Nós aqui tratamos de saúde pública e planos de saúde. Nós aqui tratamos de Cadastro Positivo, ou seja, sobre os dados de todos os brasileiros, quer queiram, quer não. Falamos sobre o superendividamento, ou seja, mais 63 milhões de brasileiros também afetados. Falamos aqui sobre as novas tecnologias, sobre o setor empresarial que já se envolve num novo momento. Isso é bom ou é ruim? Como regular? É bom ou é ruim? De que forma interferir? Ou seja, nós falamos aqui daquilo que interessa ao povo brasileiro e que afeta a sua mesa. É para isso que eu estou aqui, é para isso que cada vez mais me sinto fortalecido em saber que não estou sozinho e que vamos, sim, dar conta do recado. Então, muito obrigado a todos. Vamos curtir a noite... Vamos curtir a noite, não! *(Risos.) (Palmas.)*

Vamos encerrar esta reunião e seguir para os trabalhos.

Muito obrigado! Começou de manhã, terminando à noite, então... Vamos lá! Um abraço.

(Iniciada às 14 horas e 16 minutos, a reunião é encerrada às 18 horas e 21 minutos.)