**Comissão Especial Interna criada com a finalidade de examinar os Projetos de Lei do Senado nºs 281, 282 e 283, de 2012, que propõem alterações no Código de Defesa do Consumidor.**

###### ATA DA 7ª REUNIÃO

Ata Circunstanciada da 7ª Reunião da Comissão, realizada em 8 de abril de 2013, às dez horas e quinze minutos, na Sala nº 15 da Ala Senador Alexandre Costa, sob a Presidência do Senador **Rodrigo Rollemberg (PSB/DF)** ecom a presença do Senhor Senador **Ricardo Ferraço (PMDB/ES).** Deixaram de comparecer, justificadamente, os seguintes Senadores: **Renan Calheiros (PMDB/AL); Casildo Maldaner (PMDB/SC); Antônio Carlos Valadares (PSB/SE); Paulo Bauer (PSDB/SC); Wilder Morais (DEM/GO); Eduardo Amorim (PSC/SE); Fernando Collor (PTB/AL); Antônio Carlos Rodrigues (PR/SP).** Na oportunidade foi realizada audiência pública com o tema: “**Atuação e fortalecimento dos Procons no âmbito do direito consumerista”,** com a presença dos seguintes convidados: **José Guilherme Vasi Werner**, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**; Juliana Pereira da Silva,** Secretária Nacional do Consumidor – SENACON, do Ministério da Justiça; **Gisela Simona Viana de Souza,** Superintendente do Procon-MT e Presidente da Associação Brasileira de Procons; **Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho,** Presidente da Seccional da OAB/Paraíba e Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB e **Antônio Carlos de Toledo Negrão,** Diretor Jurídico da FEBRABAN.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Bom dia a todos.

Sob a proteção de Deus, declaro aberta a 7ª Reunião da Comissão Especial Interna, criada com a finalidade de examinar os Projetos de Lei do Senado nºs 281, 282 e 283, de 2012, que propõem alterações no Código de Defesa do Consumidor.

Já estamos aqui com nosso eminente Senador Ricardo Ferraço, que é o Relator das matérias na Comissão Especial.

E, nesta audiência pública, discutiremos proposta que dispõe sobre atuação e fortalecimento dos PROCONs no âmbito do Direito Consumerista, com a participação dos seguintes convidados: José Guilherme Vasi Werner, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça; Srª Juliana Pereira da Silva, Secretária Nacional do Consumidor, Senacon, do Ministério da Justiça, a quem convido para a Mesa; Srª Gisela Simona Viana de Souza, Superintende do PROCON Mato Grosso e Presidente da Associação Brasileira de PROCONs; Sr. Antonio Carlos de Toledo Negrão, Diretor Jurídico da Febraban.

Nós estamos esperando ainda o Sr. Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho, Presidente da Seccional da OAB da Paraíba e Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.

 O convidado Ricardo Morishita Wada, Professor da Escola de Direito do Rio de Janeiro, da Fundação Getúlio Vargas, não pôde comparecer devido a problemas de saúde.

Eu quero, aqui, mais uma vez, agradecer a presença de todos, que muitos nos honram com sua presença.

Iniciando nossos trabalhos, nesta semana, nesta segunda-feira, nesta Comissão Especial, que tem a missão de promover a atualização do Código de Defesa do Consumidor a partir de três projetos elaborados por uma Comissão de Juristas, nomeada pelo então Presidente José Sarney, presidida pelo Ministro Herman Benjamim.

Como vocês sabem, os projetos tratam da atualização do Código de Defesa do Consumidor no que se refere à regulamentação do comércio eletrônico, à proteção ao superendividamento e à regulamentação do acesso coletivo à Justiça.

No entanto, embora esses temas sejam da maior importância e não estavam presentes, pelo menos com grande intensidade, na vida do brasileiro quando da aprovação histórica do Código de Defesa do Consumidor, nós temos outros temas, especialmente um tema que, desde o primeiro momento, os Senadores membros desta Comissão identificaram como importante de constar na atualização do Código de Defesa do Consumidor. Trata- se do fortalecimento dos PROCONs, aumentando a efetividade das decisões dos PROCONs e, com isso, fortalecendo todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Durante esse processo, o Ministro da Justiça no informou, quando esteve aqui, num dos nossos primeiros debates, quando foi manifestada a opinião da Comissão de Defesa do Consumidor sobre a necessidade de fortalecimento dos PROCONs. Ele disse que o Ministério da Justiça já tinha encaminhado, depois de ouvir o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, uma proposta para a Presidência da República. Por isso, o Ministro Herman Benjamin, também naquela ocasião, explicou que não tinha entrado entre os projetos apresentados de atualização pela Comissão de Juristas.

O fato é que, recentemente, no Dia Nacional do Consumidor, a Presidente Dilma, anunciou as medidas, encaminhou para a Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 5.196, de 2013, que acresce capítulo VIII ao título I da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; e parágrafo único ao art. 16, da Lei 9.099, de 26 de setembro, de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Trata-se exatamente daquilo por que a Comissão se interessou desde o início, que são propostas de fortalecimento dos PROCONs.

Há um compromisso desta Comissão, compromisso com a sociedade, compromisso aqui do Presidente e do Relator de que qualquer mudança, qualquer atualização no Código de Defesa do Consumidor será sempre no sentido de ampliar e de assegurar os direitos do consumidor.

Entendemos que essa foi uma lei bastante bem sucedida. O Brasil se orgulha de ter o Código de Defesa do Consumidor com as características do nosso, mas é claro que, em uma economia dinâmica, que mudou muito suas características nos últimos 20 anos, precisamos fazer algumas atualizações, mas sempre no sentido de ampliar e assegurar os direitos do consumidor e fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Ficamos muito felizes quando a Presidenta da República anunciou a criação, no âmbito do Ministério da Justiça, da Secretaria Nacional do Consumidor, demonstrando o Governo Federal, percebendo, reconhecendo, com essa atitude, a importância deste tema na vida dos brasileiros. Afinal, todos nós somos consumidores.

A minha sugestão é de que incorporemos as sugestões encaminhadas pelo Governo a título de projeto de lei, para que elas sejam efetivamente apreciadas no âmbito desta Comissão, incorporadas como sugestão desta Comissão, até para agilizar o processo de apreciação desse projeto de fortalecimento dos PROCONs.

Então, eram essas as informações que gostaria de fazer antes de iniciar a nossa reunião, antes de ouvir os nossos convidados. Informo também que gostaríamos de ter a participação da população, dos telespectadores da TV Senado, dos ouvintes da Rádio Senado enviando suas perguntas e sugestões para o Alô Senado, telefone 0800612211. A ligação é gratuita de todo o Brasil. E, pela Internet, no endereço [www.senado.gov.br/alosenado](http://www.senado.gov.br/alosenado); pelo perfil do Senado no Facebook ou pelo Twitter @Alosenado. Repetindo o telefone do Alô Senado: 0800612211. A sua participação é muito bem-vinda.

Agora, antes de passar a palavra aos nossos convidados, passo a palavra ao Relator da matéria nesta Comissão Especial, nobre Senador Ricardo Ferraço.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Muito obrigado, Sr. Presidente, muito obrigado aos nossos convidados, às nossas convidadas, a todos que nos acompanham neste importante trabalho que estamos desenvolvendo aqui nesta Comissão do Senado da República, Sr. Presidente. É um dia muito especial para todos nós, capixabas, para mim que venho do Espírito Santo, hoje é o dia 08 de abril, dia de Nossa Senhora da Penha, dia da nossa padroeira, a padroeira dos capixabas, oportunidade em que nós manifestamos, no Espírito Santo, toda a nossa devoção e toda a nossa fé.

Por conta da nossa agenda aqui na Comissão Especial, que está trabalhando a implementação de mudanças que confirmem as conquistas consolidadas e a incorporação de novos temas, eu, infelizmente, não estou no meu querido Estado do Espírito Santo junto a meus conterrâneos.

Sr. Presidente, já tivemos a oportunidade de discutir aqui regras para a regulação dos direitos do consumidor. Discutimos aqui comércio eletrônico, discutimos aqui superendividamento, discutimos aqui ações coletivas. Esses três temas são temas que foram alvo de um profundo debate por uma Comissão de Juristas, coordenados pelo Ministro Herman Benjamin, e esta Comissão de Juristas, com base nesses três itens, trabalhou fortemente, apresentando-o ao Senado.

Estamos incorporando mais este tema, ou seja, o tema do fortalecimento dos PROCONs, no entendimento, na convicção e na certeza de que os PROCONs – sempre digo, sempre repito isso – são o maior veículo, são o veículo de capilaridade do sistema de defesa do consumidor brasileiro.

Portanto, estar aqui no Senado ouvindo os nossos convidados, todos eles muito experientes, todos eles que estão na ponta, enfrentando as ameaças e as oportunidades, assim como os desafios, é para nós muito importante, pois colhemos subsídios, informações, contribuições.

Penso até mesmo, Sr. Presidente, que, independentemente de Sua Excelência a Presidente da República ter encaminhado à Câmara uma proposta dessa natureza, nós também devamos fazer o mesmo aqui no Senado, porque, de acordo com o Regimento do Congresso, quando se delibera uma matéria que está amparada pelo Regimento sob a forma de Código, esse processo se dá com mais celeridade. Ou seja, a partir da deliberação desta Comissão, estaremos encaminhando o produto desses debates que fizemos aqui, ao longo dos últimos meses, diretamente para o plenário do Senado. E começando, enfim, esse debate pelo Senado, esta Casa mantém a sua prerrogativa de Casa revisora, em caso de a Câmara oferecer algum tipo de mudança ou de retificação nesses debates que estamos fazendo aqui. Então, parece-me que, independentemente de esse projeto tramitar na Câmara, é muito importante que nós possamos tramitar.

E o meu compromisso, como Relator dessa matéria, com os nossos pares e também com todos os movimentos envolvidos nessa construção, é de que, no máximo ao final do mês de maio, nós teremos toda a condição, aqui na Comissão, de deliberar sobre essas propostas e encaminhar a matéria ao plenário do Senado.

E, pela forma construtiva como estamos fazendo, pela participação coletiva e interativa como estamos construindo este projeto, este processo, quero crer que será possível, ainda no primeiro semestre deste ano e, portanto, antes do recesso parlamentar de julho, deliberarmos no plenário do Senado Federal essas mudanças, que, como assegurou aqui o nosso Presidente, Senador Rodrigo Rollemberg, são mudanças que têm a premissa de garantir a consolidação de tudo aquilo que nós construímos, ao longo desses anos todos, no nosso Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, esse é o pano de fundo, esse é o cronograma, esse é o programa de trabalho que nós estamos desenvolvendo aqui no Senado. Espero em Deus que, até o final de maio, possamos, enfim, entregar o nosso parecer e, até junho, possamos estar deliberando isso em nosso plenário, para que essas conquistas e esses temas todos relacionados ao comércio eletrônico, ao superendividamento, às ações coletivas e ao fortalecimento dos nossos PROCONs possam estar consolidados antes do recesso parlamentar de julho.

São essas, Sr. Presidente, as minhas breves comunicações para que possamos ouvir os nossos convidados e possamos avançar no nosso propósito.

Muito obrigado, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Senador Ricardo Ferraço.

Vamos passar a palavra aos nossos convidados, registrando já também entre nós a presença do Sr. Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho, presidente da Seccional da OAB na Paraíba e presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB. *(Pausa.)*

Perdão. Ainda estamos aguardando a presença dele. Desculpem o equívoco.

Vamos destinar um tempo de 15 minutos para cada convidado. É claro que a Mesa, se houver necessidade, será tolerante e ampliará esse tempo, mas, inicialmente, vamos dar um tempo de 15 minutos para cada convidado.

De pronto, passo a palavra à Srª Juliana Pereira da Silva, Secretária Nacional do Consumidor, da Senacon, do Ministério da Justiça.

Agora, sim, agradeço a presença do Sr. Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho, presidente da Seccional da OAB na Paraíba e presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB, e já convido o Dr. Odon para fazer parte da Mesa.

Com a palavra, a Drª Juliana.

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Inicialmente, meus cumprimentos ao Presidente da comissão de atualização do CDC, Senador Rodrigo Rollemberg. Meus cumprimentos ao Relator, Senador que está abrindo mão do seu feriado de dia santo no Espírito Santo, nosso querido Senador Ricardo Ferraço, que tem conduzido de forma também bastante republicana toda essa discussão da atualização do Código de Defesa do Consumidor.

Queria cumprimentar também a Drª Gisela Simona, que é uma mulher batalhadora e representa com muita competência, seriedade e compromisso os PROCONs do Brasil, na qualidade de presidente da Associação.

Cumprimento o meu querido amigo, que há tempos não vejo, Dr. Odon Bezerra, paraibano, que tem um histórico de defesa do consumidor. Além de professor da área, foi diretor do PROCON municipal e do estadual, é uma referência não só para a Paraíba, mas também para o Brasil na área de defesa do consumidor, de direitos do consumidor.

Meu querido Conselheiro do CNJ, Conselheiro Werner, que é um amigo de longa data, mas também um entusiasta da aproximação entre a tutela administrativa e a tutela judicial, na defesa dos consumidores, então, também uma excelente escolha para este debate, uma pessoa que tem nos ajudado bastante na aproximação dos órgãos de defesa do consumidor, dos PROCONs e dos juizados especiais cíveis, que são órgãos de Justiça que estão mais ligados às demandas de consumidor. Setenta por cento dos casos que estão nos juizados especiais hoje – o Conselheiro Werner pode falar disso melhor depois – são demandas oriundas das relações de consumo.

Também aqui o representante da Federação de Bancos do Brasil, Antonio Carlos Negrão. Espero que a Febraban esteja apoiando o fortalecimento dos PROCONs, porque é importante termos instituições cada dia mais fortalecidas, para que o nosso consumidor, quando não for atendido lá, pelos bancos ou por qualquer outra empresa no mercado, possa, de fato, ter um amparo na tutela administrativa e no trabalho dos PROCONs do Brasil.

Para nós da Secretaria Nacional do Consumidor é um prazer muito grande estar nesta audiência, porque o tema do fortalecimento dos PROCONs já permeia os trabalhos da Secretaria, embora a Secretaria seja muito nova, mas, na área de defesa do consumidor do Ministério da Justiça, há pelo menos uns três, quatro anos.

Nós fizemos um debate amplo com todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, à época da edição do primeiro pacto republicano, sobre que medidas seriam estratégicas para melhorar a qualidade, o atendimento e a fiscalização do mercado de consumo. E, à época, foi discutido o fortalecimento dos PROCONs, basicamente, com duas grandes frentes: uma, a aplicação das medidas corretivas por parte dos PROCONs. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, um PROCON, que é um órgão da administração pública, seja municipal ou estadual, pode fechar um estabelecimento, pode cassar um alvará – isso está previsto nas sanções administrativas do Código –, mas ele não pode determinar a devolução de R$10,00 para um consumidor.

Então, com base nessa desproporcionalidade e nessa necessidade de fortalecer a atuação, no caso concreto, dos PROCONs, é que o Ministério da Justiça discutiu com o Sistema Nacional essa possibilidade de o PROCON poder determinar medidas corretivas para solucionar problemas individuais dos consumidores, que vão desde devolver uma cobrança reconhecidamente indevida. Claro que isso no âmbito de um processo administrativo, com o respeitado, devido processo legal, com a ampla defesa e com o contraditório, como, classicamente, historicamente, é feito pelos PROCONs. Assim, pode-se determinar, ali, a devolução.

Porque, hoje, Srs. Senadores, é importante que todos tenham esta informação: de cada dez casos que chegam nos PROCONs, oito deles procuraram primeiro as empresas. Esse é um dado importante para entender o que chega no PROCON: chega aquilo que não foi efetivamente resolvido nas empresas.

Segundo, a média de solução de conflitos, de acordos dos nossos PROCONs ultrapassa 70%. Então, hoje, mesmo sem essas medidas corretivas, os PROCONs já conseguem conciliar e resolver, seja na atuação preliminar, seja no processo administrativo, 70% ou mais dos casos que chegam até os PROCONs. Então, as medidas corretivas seriam para aqueles 30% que, de fato, não conseguiram ser conciliadas e resolvidas. O PROCON pode determinar, aí, a solução imediata para o consumidor naquele caso concreto.

De acordo com o projeto então discutido com o Sistema Nacional, o outro objetivo dele é que os acordos firmados nos PROCONs tenham uma validade executiva; sejam, de fato, títulos que possam ser diretamente executados na Justiça. Hoje, isso já acontece em alguns Estados que têm convênio com o Tribunal de Justiça do Estado.

Então, a Drª Gisela está aqui e pode falar melhor do que eu sobre o assunto. Ela tem um convênio com o Tribunal de Justiça. Ela é Diretora do PROCON de Mato Grosso e tem um convênio. O acordo firmado lá no PROCON dela é um homologado por um juiz e aquilo se transforma num título executivo judicial, mas isso, hoje, nos 650 Municípios que têm PROCONs, não é uma realidade ainda. É uma realidade ou outra no Brasil. Temos, no Brasil, 27 PROCONs estaduais e 650 PROCONs municipais.

Outra medida seria isto: transformar o acordo firmado no PROCON já num título possível de execução.

Outra medida também seria que a empresa, negando-se a fazer a conciliação no PROCON ou não comparecendo à audiência do PROCON – o PROCON faz as audiências –, isso já fosse aproveitado também nos juizados especiais. Claro, a empresa teve oportunidade, foi devidamente notificada – isso também precisa ser demonstrado, no caso concreto, não é *a priori* –, mas, havendo desperdício da oportunidade de solução na tutela administrativa, que o Poder Judiciário contemplasse essa ausência de resposta nas empresas lá nos juizados especiais. Talvez suprimindo, aí, uma audiência de conciliação, havendo total desinteresse da empresa em fazer a conciliação, porque teve a oportunidade na tutela administrativa e não a aproveitou.

Todas essas discussões que foram desenvolvidas, coordenadas ali pelo Ministério da Justiça transformaram-se, de fato, num APL. Esse APL foi, como já citado aqui, tanto pelo Senador Rodrigo Rollemberg quanto pelo Senador Ricardo Ferraço, foi encaminhado à Casa Civil da Presidência da República, que, agora, no dia 15 de março, apresentou, enviou, ao Congresso Nacional, no meio do pacote de medidas anunciadas pela Presidenta Dilma, especialmente como uma das ações concretas do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, que o Ministério da Justiça, especialmente a Senacon, tem trabalhado para implementar. Trata-se de um novo plano que foi anunciado, em que proteção do consumidor transforma-se em uma política de Estado. Cria-se um conselho de ministros, e as demandas que, tradicionalmente, ficavam na responsabilidade única e exclusivamente do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dos PROCONs, da defensoria pública, do Ministério Público, de algumas entidades civis de defesa do consumidor e do Ministério da Justiça passam, então, a fazer parte de uma agenda de Governo, em que Ministérios devem apresentar solução para aqueles conflitos.

Então, foi um dia bastante histórico para todos nós que atuamos há anos na história da defesa do consumidor, na militância mesmo de defesa do consumidor. E esse projeto de lei foi, então, encaminhado, naquela solenidade, pela Presidenta Dilma.

O que gostaria? Para aproveitar meus cinco minutos e cumprir exatamente o prazo que me foi determinado pelo Presidente, Senador Rodrigo Rollemberg. Acho que poderíamos, aqui – eu não conheço o processo legislativo como deveria; peço desculpas aos Senadores, mas, aqui, há muitos *experts* no assunto –, em alguma medida, esse projeto de lei do Governo, claro, se houver possibilidade entre as duas Casas, poderia compor a atualização do CDC, sim, fazendo um acordo nesta Casa.

Agora o projeto de lei é do Governo, do Executivo, mas se transforma num projeto de lei do Congresso Nacional. À medida que a Presidenta da República o encaminha para cá, ele se transforma num projeto de lei do Congresso Nacional. Trata-se de projeto de lei também que é importante para a defesa dos interesses dos consumidores, tal qual o comércio eletrônico, a discussão sobre o superendividamento, a atuação coletiva na defesa dos consumidores. Fica aqui assim uma sugestão de uma pessoa que não tem grandes conhecimentos em relação ao processo legislativo, mas vejo com uma alternativa.

De outro lado também, acho que é importante que outras medidas de fortalecimento dos PROCONs possam ser discutidas. O teor desse projeto de lei, dessa proposta normativa enviada pela Presidenta Dilma, teve um foco: o foco das medidas corretivas e do empoderamento dos acordos ou das audiências realizadas na tutela administrativa, até com o intuito de reduzir conflitos no Judiciário, de aproximação entre a tutela administrativa e a tutela judicial. Por isso, também no dia 15, foi criada a Cooperação Nacional pela Proteção dos Consumidores e Acesso à Justiça, que reúne, desde o Conselho Nacional de Justiça ao Conselho Nacional do Ministério Público, até os órgãos do sistema de justiça, órgãos também de defesa do consumidor que compõem o SNDC.

Enfim, acho que outras medidas podem ser discutidas, outras ações. Acho que é importante, em todo este momento que o Brasil está vivendo, em que o brasileiro tem acesso a consumo, em que o brasileiro, de fato, vive numa sociedade que tem garantido a ele mais renda e mais acesso a produtos e serviços que tragam conforto a ele – porque acho que esse é um dado muito positivo –, é muito estratégico, para este momento, olharmos para as estruturas, para as instituições que atuam na defesa dos consumidores, que fiscalizam o mercado de consumo, para apoiá-las e fortalecê-las. Acho que é importante, neste momento, inclusive falar de vários Municípios que não têm PROCONs, que é importante também para esta Casa. E fica aqui o nosso apoio também, como Ministério da Justiça. Isto está no Plandec: fortalecer e interiorizar a defesa do consumidor. Temos, infelizmente, uma densidade muito desigual no Brasil. Regiões como Norte e Nordeste têm muito pouco PROCON municipal.

Outra coisa é fortalecer as estruturas já existentes. Temos PROCONs que ainda não têm quadros e carreiras próprios. Não há um conselho municipal de defesa do consumidor, um conselho, às vezes, estadual. Não há ainda um fundo próprio para aplicação das multas, como temos no âmbito federal – temos o Conselho Federal de Direitos Difusos, para onde as multas da Secretaria Nacional do Consumidor e do Cade vão, para financiar projetos. Então, acho é importante. Estão aqui vários especialistas que podem falar disso tão melhor que eu.

Queria dar essa contribuição num primeiro momento...

*(Soa a campainha.)*

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Reforçando o contexto do fortalecimento dos PROCONs no Poder Executivo, no Sistema Nacional, que nós fizemos, abrindo outras possibilidades também.Esse esforço deve ser conjunto entre o Senado e o PL do Executivo, pois, no final, todos nós queremos a mesma coisa, que é o fortalecimento dos PROCONs. E acho esse pressuposto fantástico, fenomenal, no momento brasileiro atual, de o outro pensar em outras medidas que, eventualmente, possam ajudar os nossos PROCONs existentes, e mais: ampliar PROCONs no Brasil, porque o consumidor brasileiro merece. O PROCON é um órgão de credibilidade, construído a duras penas, mas que goza de credibilidade com a população.

Vou dar uma referência, me permita, Senador Ricardo Ferraço, de pesquisa realizada há alguns anos no Estado do Espírito Santo e apresentada numa reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor pelo então Diretor do PROCON Estadual do Espírito Santo. Em pesquisa feita pelos órgãos do Estado, o PROCON perdia apenas para os bombeiros do ponto de vista do apoio da população capixaba. Lembro-me de que chamou muito a atenção do Sistema de Defesa do Consumidor essa pesquisa apresentada numa oportunidade há três, quatro anos.

Então, está aqui a nossa contribuição. Estou aberta aos debates.

Muito obrigada, de novo, pelo convite e pela oportunidade de a Secretaria Nacional do Consumidor estar aqui neste dia.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) –Muito obrigado, Drª Juliana Pereira da Silva, Secretária Nacional do Consumidor. Nós agradecemos a sua presença, a sua colaboração e a cumprimentamos pelo trabalho que vem desenvolvendo. Sou testemunha, como Presidente da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle que fui ao longo dos últimos dois anos, do seu trabalho e do seu compromisso com esta causa tão importante para todos os brasileiros.

Vamos ouvir agora o Dr. José Guilherme Vasi Werner, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça.

**O SR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER** – Exmo Sr. Presidente da Comissão Temporária, Senador Rodrigo Rollemberg, Exmo Sr. Senador Ricardo Ferraço, Relator dos projetos de lei aqui no Senado, cumprimento também os integrantes da Mesa e os demais, na pessoa da Drª Juliana Pereira, pelo brilhante trabalho que vem realizando na Secretaria de Defesa do Consumidor, desde a época do Departamento de Defesa do Consumidor, então alçado à Secretaria por conta do brilhante trabalho realizado por todos que ali estão.

Sr. Presidente, é uma honra, em nome do Ministro Joaquim Barbosa, Presidente do Supremo Tribunal Federal e do Conselho Nacional de Justiça, estar aqui presente para participar desses trabalhos muito importantes em relação à defesa do consumidor. Fico muito feliz em ouvir suas palavras e as do Senador Ricardo Ferraço com relação à defesa do consumidor e à intenção que o Congresso, aqui, por meio do Senado, tem de sempre fortalecer a defesa dos direitos do consumidor e o próprio consumidor.

Muitos dizem, Srs. Senadores, senhores presentes, que a nossa sociedade não é mais uma sociedade de capital e trabalho, mas uma sociedade que é dividida em classes A, B, C e D. As classes são um pouco diferentes. Pierre Bourdieu tem todo um trabalho explicando essas diferenças e como essas identificações de classe se constituem.

Srs. Senadores e senhores presentes, permito-me fazer, na condição de representante do CNJ e, portanto, do Poder Judiciário, uma apreciação, na visão do Judiciário, acerca da proteção do consumidor, especialmente da proteção do consumidor feita por meio dos PROCONs. Os senhores sabem que o Judiciário lida com os conflitos e, neste tema dos consumidores, lida com os conflitos que os consumidores têm com os fornecedores. Então, há uma oposição muito grande entre estas duas figuras: consumidores e fornecedores.

Eu diria que o Código de Defesa do Consumidor, que regula essas relações, estabelece principalmente para a defesa do consumidor uma proteção das suas expectativas. A proteção do consumidor, hoje, é, na verdade, a proteção das expectativas legítimas que esse consumidor tem nas suas relações com os fornecedores, seja por meio da publicidade que os fornecedores fazem e geram nesse consumidor expectativas acerca do produto, do serviço, do programa contratual desse produto ou desse serviço. E a proteção do consumidor em face dessas expectativas é exatamente o que fazer diante da frustração dessas expectativas legítimas, seja em relação ao produto, seja ao serviço, sejam em relação às cláusulas do contrato.

E isso, senhores, é o que está presente no Judiciário, principalmente nas reclamações, segundo pesquisamos, do PROCON.

Temos, hoje, o Judiciário permeando essas relações entre consumidores e fornecedores e principalmente os conflitos entre eles por meio dos Juizados Especiais. Os Juizados Especiais hoje, naqueles locais em que estão desenvolvidos, estruturados, com pessoal e equipamentos, se transformam, principalmente nas grandes capitais, em verdadeiros tribunais de consumidores.

No Rio de Janeiro, por exemplo, que é o Estado de onde provenho – sou Juiz de Direito no Rio de Janeiro –, 93% das demandas submetidas aos Juizados Especiais Cíveis envolvem relações de consumo. Isso varia de Estado para Estado, mas mostra que, em muitos locais onde os Juizados Especiais Cíveis têm uma estrutura, eles viram tribunais de consumidores individuais. Há uma individualização das demandas, que, na verdade, são demandas de massa, são problemas que afligem todo um universo de consumidores – o problema do defeito do celular, o problema do contrato bancário –, num universo homogêneo. Mas, na verdade, os mecanismos que temos hoje para a defesa do consumidor, principalmente no Judiciário, envolvem um tratamento individual dessas demandas. E o que acontece? Esse tratamento individual das demandas pode passar, em grande parte, pelo atendimento nos PROCONs, que podem ser, na verdade, as primeiras portas de atendimento às reclamações dos consumidores.

A Drª Juliana vai me chamar a atenção dizendo que a primeira porta de atendimento dos consumidores devem ser as empresas, devem ser os fornecedores. É claro. Mas, quando isso falha, penso eu que os PROCONs podem ter um papel muito importante nessa defesa do consumidor.

Por que vou ter, nos Juizados Especiais, como temos hoje, Senadores, um sistema de atendimento dos consumidores que vão reclamar em juízo os seus problemas e ter, ao mesmo tempo, uma estrutura semelhante nos PROCONs? Por que não podemos aglutinar e agrupar essas duas estruturas até para fortalecer ainda mais esse atendimento e esse tratamento das demandas do consumidor?

Acho que seria interessante, aproveitando as palavras da Drª Juliana, compartilhar essas estruturas do Estado. O PROCON é a esfera administrativa, a tutela administrativa, o Judiciário é a tutela judicial desses conflitos de consumidores, mas seria importante que pudéssemos afastar essa divisão do Estado. A proteção do consumidor é um dever do Estado, que está constitucionalmente assegurada. Então, parece-me que seria interessante se pudéssemos aproveitar essas ocasiões de revisão do Código e toda a boa vontade e a disposição dos Congressistas para que pudéssemos realmente rever essa questão do atendimento às reclamações dos consumidores.

Parece-me que os consumidores ganhariam muito mais se esse tratamento fosse centralizado, pelo menos esse primeiro atendimento, essa primeira recepção das reclamações dos consumidores fosse centralizada.

 Quem ganha com essa divisão de atendimento em agências reguladoras, PROCONs, juizados, varas cíveis, advogados, comissões da Ordem dos Advogados? Quem ganha com essa grande divisão no tratamento das reclamações dos consumidores? Só os fornecedores, só eles ganham com isso, principalmente os maus fornecedores.

Então, eu acho que seria importante pensarmos numa possibilidade de que essas reclamações fossem tratadas de uma maneira centralizada, é claro que não aglutinando os serviços do Judiciário, do Executivo, da Administração e da tutela judicial, mas pelo menos compartilhando estruturas, treinamentos, modelos de encaminhamento de tratamentos de demandas. Para quê? Para fortalecer realmente o encaminhamento dessas demandas.

Eu dou um exemplo: acho que essa centralização permitiria que o discurso do Estado – sem separar o Estado em Executivo, Legislativo e Judiciário – acerca da proteção do consumidor se fortalecesse muito.

Um exemplo: um órgão que centralizasse o primeiro atendimento das reclamações dos consumidores poderia falar com muito mais propriedade acerca de quais são as reclamações que estão sendo trazidas ali, do que é que leva os consumidores a reclamarem dos fornecedores, do que é que leva os consumidores àquele setor de telefonia, ao setor bancário ou ao setor daquela concessionária de serviço público, especificamente planos de saúde, do que leva esse consumidor a reclamar contra o atendimento.

As estatísticas elaboradas num organismo ou num atendimento centralizado seriam muito mais apropriadas, muito mais precisas, de modo que nós poderíamos verificar quais são, efetivamente, essas reclamações.

E para que isso, senhores? Para que pudéssemos, como Estado, pressionar – no bom sentido, fazer aquela pressão democrática – esses fornecedores para que eles pudessem corrigir esses problemas. Para que pudéssemos, por exemplo, por meio das agências reguladoras, estabelecer deveres de redução de passivos referentes àqueles problemas. Para que pudéssemos estabelecer, por exemplo, índices de solução daquelas determinadas reclamações, daqueles determinados conflitos.

Então, acho que esse fortalecimento dos PROCONs, senhores, passa por tudo isso também.

Os PROCONs podem, se estruturados pelos poderes de que fazem parte – pelos Municípios, pelos Estados e com a ajuda da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor e do Poder Executivo da União –, seria muitíssimo importante para a proteção dos consumidores. Isso poderia ajudar muito nestas discussões e até na redução dos passivos que hoje atropelam o Poder Judiciário com grande número de demandas.

Senhores, eu agradeço mais uma vez aqui, em nome do Ministro Joaquim Barbosa, o convite ao CNJ. Pessoalmente, foi uma honra muito grande poder participar, ao lado dos senhores, desta Comissão.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg.Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, agradeço ao Juiz Dr. José Guilherme Vasi Werner, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça, aqui representando o Conselho Nacional de Justiça, pela contribuição que dá a este debate.

Vamos ouvir agora a Dra Gisela Simona Viana de Souza, Superintendente do PROCON Mato Grosso e Presidente da Associação Brasileira de PROCONs.

**A SRª GISELA SIMONA VIANA DE SOUZA** – Bom dia, Senador Rodrigo Rollemberg, Senador Ricardo Ferraço, a quem agradeço a oportunidade de estar nesta audiência pública, mais dando um testemunho, talvez, como membro de um PROCON, como dirigente de um PROCON, e por estar próxima da realidade dos PROCONs do Brasil.

Bom dia também à Drª Juliana Pereira. Neste momento, eu gostaria de tornar público um agradecimento dos PROCONs do Brasil a tudo o que tem sido feito no nosso País a respeito da defesa do consumidor. Nós temos, na verdade, um agradecimento muito grande à sua dedicação, ao seu esforço, por tudo o que está sendo feito. Ao Dr. José Guilherme, que, neste ano, representa o Poder Judiciário; à representação de fornecedores; ao nosso colega Dr. Odon Bezerra, que é ex-militante, hoje dirigente de PROCON. Isso nos deixa bastante tranquilos com relação à sua presidência nesta Comissão tão importante.

Eu gostaria de agradecer em especial a alguns colegas do PROCON que aqui estão: Araken, do PROCON estadual do Rio Grande do Norte; Rosângela, do PROCON de Campos, interior do Rio de Janeiro; Dr. Paulo Góes, que é Presidente da Fundação PROCON São Paulo. Nossos agradecimentos pelas presenças.

Neste momento, falaremos um pouco dessa questão da atuação e fortalecimento dos PROCONs. Como eu disse anteriormente, a minha fala é, talvez, mais um depoimento de como estão e de como vivem os PROCONs hoje no Brasil do que uma fala jurídica.

Pode passar a transparência.

Então, nesse sentido, é importante a gente ter uma contextualização dos PROCONs. Como a Drª Juliana falou, hoje nós temos 26 Estados da Federação, que têm um PROCON estadual, um no Distrito Federal. São 647 PROCONs municipais, número esse que, dia a dia, tem uma certa modificação, principalmente neste ano de 2013, quando nós tivemos um novo mandato municipal. Então, vários prefeitos, de alguma forma, estão tendo a iniciativa de implantar o novo PROCON municipal. Mas, na verdade, os números que eu trago aqui são para demonstrar e constatar que pouco mais de 10% dos Municípios do Brasil têm um PROCON.

Isso é muito ruim do ponto de vista de acesso à Justiça porque, de fato, nós temos uma situação que nos preocupa: se hoje nós temos os PROCONs recebendo milhares de atendimentos diariamente, nós temos talvez uma demanda reprimida muito grande do consumidor que não tem acesso a um órgão de defesa do consumidor, como o PROCON.

Por mais que a presença dos juizados especiais tenha resolvido grandemente essa questão do acesso à Justiça, a uma Justiça, pelo menos inicialmente, mais rápida e menos burocrática, o cidadão, quando pensa em ir ao Judiciário, já pensa numa estrutura às vezes mais burocrática, numa necessidade de, muitas vezes, ter um custo para poder ingressar com uma demanda no Judiciário. Então, essa visão, às vezes, faz com que ele desista de ser protagonista do seu direito.

É importante também deixar registrado que, em muitas situações, nós verificamos um pedido no sentido de questionar quem é que manda nesses PROCONs; como é que atuam esses PROCONs; por que a lei no Estado de Rondônia não é a mesma no Rio Grande do Sul. Então, vejam que, por conta da autonomia dos entes federados, é importante que se registre que nós temos uma legislação nacional, que é o Código de Defesa do Consumidor, que trata dos direitos dos consumidores, e temos a criação dos PROCONs sendo feita por leis estaduais, municipais. Isso, de alguma forma, faz com que nós tenhamos em algumas situações procedimentos que são diferenciados por força dessa autonomia, cabendo hoje à Secretaria Nacional do Consumidor essa questão da coordenação da política nacional das relações de consumo.

São feitas, na verdade, quatro reuniões anuais, em que nós tentamos, juntos, firmar entendimentos para que possamos ter um posicionamento comum a várias matérias. Inclusive, o que colabora bastante com a realização das nossas ações hoje é um dos programas da Secretaria Nacional, que é a Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em que os dirigentes e os técnicos dos PROCONs são treinados também e recebem capacitação para desenvolverem suas ações.

E uma outra situação que é importante também deixar claro é a situação de que hoje a grande maioria dos PROCONs tem uma estrutura vinculada à administração pública direta, ou seja, os PROCONs sem personalidade jurídica, que nós temos aí denominados ora como secretarias municipais ou estaduais, ora como superintendências, coordenadorias, diretorias ou gerências, ora como no formato de autarquias e fundações. Achei importante mostrar um pouco isso para que vocês consigam entender como é que hoje está posta a estrutura dos PROCONs em todo o País.

Uma outra situação, na sequência, que a gente tem é que, de regra, um PROCON, minimamente, hoje realiza um trabalho de atendimento ao consumidor. Esse atendimento vai desde o atendimento telefônico. Eu tenho o telefone 151, que é o número nacional em que os PROCONs atendem ao consumidor, principalmente para dar uma orientação com relação às relações de consumo. O atendimento pessoal é o atendimento mais forte hoje realizado dentro dos PROCONs. E eu ouso dizer que hoje a expressão PROCON ganhou força e tem uma credibilidade junto à população exatamente por esse atendimento pessoal, esse olho no olho que o atendente do PROCON faz junto ao consumidor brasileiro. Então, é isso que acaba deixando registrada essa marca do PROCON junto à população. E alguns PROCONs já estão fazendo também o atendimento eletrônico. Ainda não é uma iniciativa nacional, mas já existem alguns registros eletrônicos dos PROCONs. E temos a conciliação, que é um marco forte dos PROCONs.

Foi dito aqui pela Drª Juliana algo que está logo na transparência seguinte: a questão de nós termos hoje, de cada dez cidadãos que entram no PROCON, uma média nacional de oito casos resolvidos. Então, o PROCON tem um viés muito forte no que se refere ao poder de conciliar, de resolver os conflitos por meio da conciliação. Temos os setores de fiscalização dentro dos PROCONs, que fazem esse trabalho *in loco*, de eventual prática abusiva, que é realizada no mercado de consumo. Temos dentro dos PROCONs, de regra, uma sustentação jurídica a decisões do PROCON, seja numa primeira instância, seja numa segunda instância. E temos um trabalho muito forte dos PROCONs também, que é a questão da educação para o consumo, que passa por tanto essa questão da orientação, de realização de palestras educativas, numa situação de elaboração de cartilhas, de treinamentos ou, inclusive, de orientações não só a consumidores, mas a fornecedores também, que nos procuram e que têm essa preocupação.

Temas bastante atuais como a questão do superendividamento é uma matéria que começou junto aos PROCONs por meio da educação para o consumo. E aqui eu faço um registro de que, na via administrativa hoje, vários dos PROCONs do País fazem um trabalho voltado à questão do superendividamento, coisa que acredito que deve também ser levada em consideração por esta Comissão no PL que trata especificamente sobre a questão do superendividamento, já que vários problemas sociais até são resolvidos junto aos PROCONs no que se refere a essa questão do superendividamento.

E, na sequência, nós temos – pode passar o eslaide –, há uma situação que é importante, usando a palavra da nossa Secretária Nacional, o PROCON cuida de alfinete a transatlântico. Então, nós temos aí, hoje, as áreas que estão no Sindec, que é o Sistema Nacional de Informação e de Defesa do Consumidor, onde nós conseguimos ter parâmetros dos números dos nossos atendimentos. Nós temos aí essas várias áreas de atuação do PROCON. E o alerta dessas áreas é para uma necessidade de, cada vez mais, nós termos, dentro de cada PROCON, na verdade, áreas especializadas em cada uma dessas áreas, para que, de fato, a gente consiga ter cada vez um trabalho mais técnico, mais eficiente na resolução das demandas.

Pode passar.

E, no que se refere – sobre essa média eu já tinha falado anteriormente – ao índice de resolução dentro dos PROCONs, é de 80%.

Pode passar.

Já entrando basicamente na proposta do Senado, uma situação importante é que hoje – é um pouco do que acontece no dia a dia dos PROCONs, para vocês entenderem –: quando é feito um acordo hoje no PROCON simplesmente, muitas vezes você tem um acordo que não é cumprido imediatamente, pois o fornecedor pede um prazo, por exemplo, para que ele possa cumprir esse acordo. Então, vamos imaginar um exemplo clássico dos PROCONs, infelizmente, de um aparelho celular, por exemplo, que está com problemas. Designa-se uma audiência, a parte fornecedora até concorda em fazer a troca desse produto por um outro novo ou restituir a quantia paga pelo consumidor, mas ele pede um prazo, por exemplo, de dez dias para fazer essa devolução do dinheiro.

Quando isso acontece e se cumpre, perfeito, funcionou, o acordo foi realizado, a demanda deixou de existir. Quando nós temos uma situação de não haver uma homologação desse acordo na via judicial, nós temos aí, muitas vezes, esse consumidor tendo que ir ao Judiciário, iniciar toda uma fase do processo de conhecimento para, então, poder demonstrar o seu direito e, na sequência, ter, por exemplo, o seu aparelho celular sendo devolvido, o seu novo aparelho celular.

Então, isso, de alguma forma, cria um problema para o PROCON no que se refere à sua eficiência, porque, muitas vezes, você tem um consumidor nos perguntando: “Mas, então, por que eu vim no PROCON? Do que valeu eu vir até aqui”?

Então, você tem esse questionamento e por mais que você tenha junto ao PROCON a questão da multa desse fornecedor, que, em tese, é exatamente para prevenir novos litígios, você tem uma situação para aquele cidadão de não resolução da demanda.

Mas, hoje, nós temos vários PROCONs do País que têm um termo de cooperação técnica junto com o Poder Judiciário. Então, é feito esse acordo no PROCON e é enviado o termo de audiência junto com o requerimento de homologação ao Judiciário, onde esse processo, esse acordo é homologado e, em não sendo cumprido, nós temos o consumidor indo para o Judiciário, já direto para uma fase de execução, o que elimina o processo de conhecimento. Então, isso tem facilitado e agilizado várias demandas também.

Então, isso, inclusive o PROCON Mato Grosso, de que eu sou dirigente, faz isso, inclusive de forma eletrônica. Tem funcionado muito bem, mas, com o projeto de lei em andamento, você não teria exatamente que ter a necessidade desse termo de cooperação e muitas vezes depender até da iniciativa de alguns dirigentes.

Pode passar.

Vejam, que o PL nº 5.196, de 2013, que é esse PL encaminhado pelo Poder Executivo, e aqui fica o nosso agradecimento também à Presidência da República, como também ao Senado Federal no sentido de ter acatado esse projeto de lei, que tem aí uma construção em todo o sistema nacional. Há a questão das medidas corretivas, que, na verdade, você tem a possibilidade de os PROCONs, ou seja, a via administrativa poder aí também aplicar medidas corretivas, em que você fixa prazo para o cumprimento de uma determinada conduta para o fornecedor.

Pode passar.

E esse PL traz exatamente quais as possibilidades em que a autoridade administrativa poderá fazer essa determinação. Então, vejam que o PL não traz uma situação aberta, totalmente discricionária à autoridade administrativa, mas ele traz os casos que, inclusive com o número do Sindec, se revelam aqueles mais comuns dentro da rotina do PROCON, o que, de fato, diminuiria várias demandas na via judicial.

Então, seriam elas a substituição ou reparação de um produto, o exemplo do celular que eu falei aqui; uma situação até de um móvel que, na verdade, precisa de um conserto, de sua montagem, por exemplo. Temos aí a devolução da contraprestação paga pelo consumidor mediante cobrança indevida, o cumprimento da oferta pelo fornecedor sempre que conste por escrito e de forma expressa.

Então, o PL ele se preocupa, na verdade, em de alguma forma fazer com que o princípio da legalidade seja cumprido. Ou seja, você tem aí, de fato, o servidor público podendo aplicar exatamente aquilo que está na lei. Temos a situação de devolução ou estorno pelo fornecedor da quantia paga pelo consumidor quando o produto entregue ou o serviço prestado não corresponda ao que expressamente se acordou pelas partes; e prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que tal requerimento guarde relação com o produto adquirido ou serviço contratado.

O tempo é curto, senão falaria um pouco dos casos mais comuns em cada uma dessas situações.

Pode passar.

Neste caso, nós temos a situação do descumprimento da medida corretiva. É importante a aplicação da multa diária. Então, essa é a principal inovação do PL no que se refere ao PROCON poder fixar uma multa diária pela situação do descumprimento. E há a situação de que, você não tendo esse cumprimento sendo, na verdade, feito por parte do fornecedor, você ter a possibilidade de esse título também já ser um título executivo extrajudicial.

Pode passar.

A outra situação que é abordada no PL é a questão de a audiência de conciliação no PROCON, de fato, ser aproveitada. Se você tem isso registrado, a tentativa de conciliação, já será um dos atos do processo judicial. Então, isso é importante. Nós sabemos que isso não vai tirar o poder do juiz de fazer a tentativa de conciliação, já que, por força de lei, em qualquer momento do processo judicial, ele pode, na verdade, tentar a conciliação. Mas, de qualquer forma, você tem aí um aproveitamento de um ato realizado por um órgão público e uma série de economias com essa realização.

Pode passar.

Não poderia deixar de mencionar aqui que esse fortalecimento passa não só pelo que está no PL, mas por uma necessidade desse apoio político. E acredito que nós estamos na Casa correta, que é o Senado Federal, onde nós podemos aí solicitar um apoio maior aos PROCONs de todo o País do ponto de vista legislativo. Nós, por exemplo, em Mato Grosso, que trabalhamos também com interiorização e municipalização de PROCONs, muitas vezes nós temos dificuldade com o entendimento da importância da defesa do consumidor no Brasil por parte dos PROCONs e, às vezes, uma resistência seja em Câmaras de Vereadores, em Assembleias Legislativas. Então, que de alguma forma se tenha muito claro que a defesa do consumidor é importante para o desenvolvimento do nosso País.

Há necessidade de investimento nas estruturas físicas do PROCON, devido às demandas que os PROCONs têm desde o atendimento ao cidadão, que por vezes não comporta o consumidor sentado, aguardando um atendimento, porque a sede ficou pequena. Temos uma situação de número de pessoal insuficiente também para possibilitar um atendimento mais rápido, célere ao consumidor. É importante que tenha um apoio, que seja fortalecido. E também para esse fortalecimento, é importante um investimento na qualificação, na capacitação dos técnicos que trabalham nos PROCONs. E talvez o primeiro passo para isso seja o concurso público realizado nos vários PROCONs estaduais e municipais do País, já que isso hoje é uma exceção.

Finalizando a minha fala, sei que excedi o tempo, de qualquer forma quero deixar claro que está na Constituição Federal, na norma maior do País, que é um dever do Estado fazer a defesa do nosso consumidor, de todos nós consumidores. E este Estado, como dito aqui, não é só o Executivo, ele é o Legislativo, ele é o Judiciário.

Então, o nosso pedido, como Associação Brasileira de PROCONs, é que, mesmo desconhecendo o Regimento da Casa, esse projeto de lei, de forma mais rápida, possa de fato se tornar uma realidade para que possamos atender melhor o cidadão consumidor do nosso País, porque, se não tivermos essa defesa, teremos um comprometimento no nosso desenvolvimento, no desenvolvimento do nosso País.

Esse é o nosso pedido. E estamos à disposição para eventual esclarecimento.

Obrigada.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Gisela Simona Viana de Souza, Presidente da Associação Brasileira de PROCONs, pela contribuição importante que traz a este debate.

Vamos ouvir agora o Dr. Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho, Presidente da Seccional OAB/Paraíba e Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – Exmo Sr. Senador Ricardo Ferraço; Senador Rodrigo Rollemberg; minha querida amiga Juliana, é um prazer sempre revê-la, tenha a certeza de que a saudade era grande dos grandes movimentos que fizemos Brasil afora em favor do consumidor.

Sou advogado, mas não perdi o senso e o carinho pela defesa do consumidor. Continuo o mesmo.

E, por delegação do meu Presidente Marcus Vinícius Furtado Coêlho, fui convidado para presidir a Comissão de Defesa do Consumidor, que, para mim, foi uma honra significativa, até porque me faz voltar às minhas origens, que é a defesa do consumidor, pois as tenho ainda entranhadas no meu ser e na minha vida. Defendo sempre o consumidor. Não abdiquei dessa forma de defesa, mesmo sendo advogado e muitas vezes tendo que defender empresa. Mas só fiz isso na Justiça do Trabalho, respeitando a minha condição e origem de defesa do consumidor.

Dr. José Guilherme; Drª Gisela Simona, prazer novamente revê-la, vendo você alçada à Presidente da Associação Nacional de Defesa do Consumidor, oriunda de nosso Fórum Nacional de PROCONs, que tive também o prazer de presidir por algum tempo.

Bem, vejo com bons olhos essas questões todas trazidas hoje aqui à discussão e de evolução na defesa do consumidor. Deixem-me apenas fazer um breve retrospectivo. E, aqui, ao escutar a fala dos que me antecederam, eu recordava quando estive na Câmara Federal discutindo os quatro anos do Código de Defesa do Consumidor. E, naquela oportunidade, eu externava, Gisela, toda a preocupação que você externou: a dificuldade na criação de novos órgãos de defesa do consumidor. E aí citava o meu exemplo na Paraíba, onde saía como um verdadeiro aventureiro pelo sertão paraibano, no mês de dezembro, ao sol causticante de 40°, tentando sensibilizar os senhores prefeitos a criarem PROCONs municipais.

Daquela época para cá, pouco ou nada alterou no Estado da Paraíba. E vejo que pouco ou nada alterou no Brasil. Mas tivemos vitórias, Drª Juliana: a questão do nosso cadastro, grande vitória, e a instalação do Sindec, em cuja instalação tive o prazer de trabalhar. São vitórias pequenas, mas, para nós que fazemos a defesa do consumidor, que se tornam imensas.

Vejo com bons olhos, e aí coloco a nossa Comissão de Defesa do Consumidor, do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, à disposição para discutirmos os assuntos.

Primeiro, a questão do superendividamento. A preocupação que deve ser norteada por todo e qualquer órgão de defesa do consumidor: educação. Eu uso o seguinte exemplo: temos hoje uma facilidade extrema de comprar, principalmente utilizando o cartão de crédito. E dou um exemplo prático: quando você vai ao *shopping center*, você leva uma nota de R$100,00 no bolso e um cartão de crédito. Quando você compra com cartão de crédito, a sensação é a de quem comeu um chocolate. Mas, quando você entrega os R$100,00, o sentimento é de quem perdeu alguma coisa.

Então, nós precisamos educar as pessoas para terem esse sentimento de responsabilidade. Nós precisamos trabalhar cada vez mais com os PROCONs para que desempenhem também esse papel.

Eu sonhei, sonhei e sonhei alto na Paraíba, levei um projeto para vários presidentes de tribunais de justiça, para, Drª Juliana, a senhora que conhece mais do que eu, que se cumprisse o art. 5º Código de Defesa do Consumidor junto com o art. 4º, que trata da política nacional das relações de consumo. E o art. 5º dita ou mostra quais são esses mecanismos para que se ponha a política nacional de relações de consumo em prática. E nós precisamos de uma delegacia de polícia para reprimir os crimes nas relações de consumo. E, em muitos Estados, essas delegacias sequer existem. Nós precisamos de uma defensoria pública forte para atender o consumidor carente. Nós precisamos de um Judiciário mais sensível para a criação de varas privativas do consumidor. Precisamos fomentar a criação de associações representativas de consumidores. Eis o que está no art. 5º do Código de Defesa do Consumidor.

Vejo a questão de se tornar o título executivo extrajudicial. E, me permitam, vou contar uma historinha: eu era diretor do PROCON municipal em João Pessoal e apliquei uma multa em uma determinada empresa, porque ela desrespeitou o direito do consumidor. E aquela senhora, todos os dias, ia ao PROCON, entrava na sala, eu sempre permanecia com ela aberta, e dizia; “Dr. Odon, a empresa já pagou”? E eu dizia: “Ainda não, nós vamos executá-la”. E aí se repetia dia a dia essa senhora me procurando. Até que mandei ao cartório para procurar saber se a empresa realmente havia efetuado o pagamento. E disse para ela: “Fique tranquila, porque pagou”. “E eu recebo quando?” Vejam, que aí eu me preocupei com o sistema de como orientar o consumidor de que o art. 56 do Código de Defesa do Consumidor diz que as sanções administrativas são independentes das naturezas civil e penal.

Bem precisava explicar para aquela senhora que aquele dinheiro não era dela, era do Município e ia ser inserido no cadastro. E ela disse para mim, e aquilo me doeu muito: “Perdi meu tempo”! Imaginem a minha sensação, a de um dirigente que luta pelo direito do consumidor, ao ver aquela frustração daquela senhora, naquele instante. E eu dizia que queria fazer alguma coisa.

E, nesse instante, todos os acordos que eram homologados dentro do PROCON municipal tinham duas testemunhas, para que, em caso do não cumprimento, ele se tornasse um título executivo extrajudicial. Por quê? Porque, nas minhas idas ao tribunal de justiça, sonhava que se criasse uma casa onde houvesse o PROCON, a delegacia, a defensoria, o Ministério Público, tudo dentro de um local só para atender o consumidor – e até dava o direito de chamar de casa da cidadania. Aplicação do art. 5º do Código de Defesa do Consumidor. E vejo que, infelizmente, ainda pouco ou nada se andou em 22 anos do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto à questão dos PROCONs, continuam na mesma condição. Até que o art. 82 do Código de Defesa do Consumidor trata de substituto processual e diz que os órgãos de defesa do consumidor podem fazer isso, mesmo sem personalidade jurídica. Então, nos dá essa possibilidade de ir à Justiça. A alteração que vejo aqui – e, desculpem-me, vou falar, agora, como advogado – é tornar o título ou aquele acordo dentro do PROCON um título executivo extrajudicial. Então, nós teríamos que modificar o Código Processual Civil, porque, se déssemos à decisão administrativa o tom de um título executivo extrajudicial, estaríamos suprimindo a área judiciária.

Olho com bons olhos o avanço, mas a minha preocupação é a questão da constitucionalidade. Não podemos enfraquecer o sistema. A questão da aplicação de multas, vejo que o projeto tem as astreintes, que são previstas no art. 273 e no art. 84 do Código de Defesa do Consumidor, que o juiz pode fixar. Aí, está dando autoridade administrativa a aplicar essa sanção à empresa que não cumpre a obrigação de fazer, a obrigação de dar. Então, vejo com bons olhos, porque entendo que poderá ser aplicado. Então, nós precisaríamos debater esse ponto.

Não vim aqui, logicamente, fazer o papel do advogado do diabo. Eu quero fortalecer, a minha intenção é fortalecer, cada vez mais, a minha origem, que são os PROCONs. Ainda hoje, na Paraíba, quando saio às ruas, as pessoas me param para perguntar sobre direito do consumidor.

E, só para encerrar, quero contar uma história: ainda hoje, fazem-me essas consultas, Juliana, e a consulta mais inusitada foi na fila da comunhão. Eu ia comungar, e uma pessoa, do meu lado, foi-me fazendo a consulta, até o padre me entregar a hóstia.

Então, vejam a que ponto chega a necessidade dos consumidores em receber essas informações. E eu quero dar a minha contribuição, Juliana. Quero, dentro da legalidade, para que possamos tornar o PROCON um órgão forte, um órgão altivo e um órgão mais do que respeitado, porque, acreditado pela população, o PROCON é demais! Muito obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Dr. Odon, pela sua contribuição, neste debate.

Vamos, então, ao nosso último convidado, ao último palestrante, para, depois, iniciar as perguntas e considerações – já existem várias participações da população, que nos enviou, por meio do Alô Senado, comentários e perguntas. Mas vamos ouvir agora o Sr. Antonio Carlos de Toledo Negrão, que é Diretor Jurídico da Federação Brasileira de Bancos, Febraban.

**O SR. ANTONIO CARLO DE TOLEDO NEGRÃO** – Bom dia a todos e a todas! Exmo Senador Rodrigo Rollemberg, Presidente da Comissão Temporária para a Modernização do Código de Defesa do Consumidor; Exmo Sr. Senador Ricardo Ferraço, Relator dos Projetos de Lei do Senado nºs 281, 282 e 283, em nome da Febraban, gostaria de agradecer, uma vez mais, a oportunidade de contribuir para os projetos de modernização do Código de Defesa do Consumidor. Não somos contra as medidas que aqui estão sendo discutidas, mas também temos – assim como o Dr. Odon acabou de colocar – algumas preocupações quanto à constitucionalidade dessas medidas que se propõem e também quanto à diversidade das estruturas que hoje existem no País.

Como aqui também foi dito, existem hoje 647 PROCONs municipais e 27 PROCONs estaduais. Cada PROCON adota um rito procedimental próprio para a investigação preliminar, para o processo administrativo e para o recurso administrativo. Como disse a Drª Juliana, muitos não possuem quadros e carreiras próprias ou mesmo concursos públicos. Como disse a Drª Gisela, na maioria deles não existe concurso público.

Então, essa diversidade cria certas dificuldades para empresas nacionais, empresas que possuem operações no Brasil todo. Não há critérios técnicos, nem requisitos mínimos para a escolha dessas autoridades administrativas. Os escolhidos não são homologados ou sabatinados por órgãos legislativos, como ocorre, por exemplo, com os membros do Cade ou do próprio CNJ. As decisões dos PROCONs não são proferidas por órgãos colegiados, pelo menos na primeira instância administrativa.

Poderia haver critérios mais objetivos para a dosimetria das penalidades previstas na legislação consumerista. Existem alguns critérios, no Código de Defesa do Consumidor e no próprio Decreto nº 2.181, mas ainda não possuem a objetividade ou limites claros e precisos para a fixação das penalidades.

Parece-nos que a proposta do Projeto de Lei nº 5.196 criaria tribunais administrativos e criaria juízes administrativos. Seria correto conferir a esses tribunais e a esses juízes administrativos competência mais abrangente do que já possuem os juizados especiais cíveis, que hoje fixam 20 salários mínimos para aquelas causas em que o consumidor pode ir sem advogado e em 40 salários mínimos para as causas em que o consumidor estaria assistido por um advogado?

Então, parece-nos que isso seria um limite razoável caso déssemos esses poderes aos PROCONs, que deveriam estar nos mesmos limites dos juizados especiais cíveis.

Para que as decisões das autoridades administrativas, os PROCONs, sejam dotadas de força executiva extrajudicial, parece-nos que seria essencial a criação de um rito processual que garanta o exercício da ampla defesa e do contraditório. Esse rito processual deveria ser um rito federal, uma lei federal, porque, hoje, cada PROCON tem o seu próprio rito e cada PROCON tem os seus próprios prazos de defesa, prazos de recursos, e isso cria uma dificuldade imensa para as empresas.

Outro ponto que eu gostaria de ressaltar aqui é que deveria haver também, em uma eventual reforma, a obrigatoriedade de essas autoridades administrativas seguirem as decisões dos tribunais superiores. No mínimo, deveriam seguir as decisões proferidas no rito de repercussão geral, dos recursos repetitivos ou mesmo das súmulas. Isso porque hoje temos PROCONs, inclusive estaduais, que se negam a cumprir decisões do STJ.

Então, nos parece que isso seria um avanço muito grande, no sentido de diminuir a litigiosidade, de harmonizar as relações e de simplificar as relações comerciais, ou seja, de se ter previsibilidade, segurança jurídica, porque as empresas se pautam pelas decisões dos seus tribunais, principalmente dos tribunais superiores.

Com relação ao Projeto de Lei nº 5.196, a gente entende que ele deveria ter algumas melhorias. Por exemplo, na questão da devolução da contraprestação paga, mediante cobrança indevida, nos parece que “cobrança indevida” é um termo muito subjetivo. Poderia, por exemplo, ser aquela contraprestação não autorizada pelo consumidor ou não permitida pela legislação vigente.

Também nos parece que a previsão da multa diária seria um poder muito grande e desnecessário, porque, se admitimos que a decisão será um título executivo extrajudicial e poderá ser, portanto, executada imediatamente perante um juizado especial civil, ou mesmo pela Justiça comum, não nos parece necessária essa previsão de uma multa diária, mesmo porque o próprio Código de Processo Civil só admite a multa diária na fase de execução e no descumprimento de decisão antecipatória de tutela. Então, também temos dúvida quanto à constitucionalidade dessa multa diária, conforme muito bem apontou o Dr. Odon.

Então, para o aprimoramento do Projeto de Lei nº 5.196, como já disse, entendemos que deveria ser colocado um rito processual mínimo e uniforme para aplicação das medidas corretivas, independentemente da estrutura administrativa de cada PROCON. O rito processual é essencial para que seja legítimo o título executivo extrajudicial. E há previsão de que as medidas corretivas, descritas no art. 60-A, somente serão aplicadas nas causas cujos valores não excedam os fixados para o Juizado Especial Civil.

Por enquanto, eram essas as colocações que eu gostaria de fazer. Fico à disposição para os debates.

Obrigado.

**O SR. RODRIGO ROLLEMBERG** (Bloco/PSB – DF) – Agradeço a V. Sª a contribuição, Dr. Antônio Carlos de Toledo Negrão, que vem a esse debate, trazendo as preocupações da Frebaban.

Vamos adotar o seguinte procedimento: eu vou ler as manifestações que recebemos pelo Alô Senado, são diversos comentários e algumas perguntas; em seguida, vou passar a palavra para os questionamentos ao Relator da matéria, Senador Ricardo Ferraço, e então retornarei a palavra cada um dos nossos convidados, pelo tempo de cinco minutos, já dizendo de pronto que, se houver necessidade de um tempo maior, que fiquem à vontade.

É importante registrar também que vocês estão livres, e é positivo que façam comentários sobre as falas dos diversos membros da Mesa, para que, a partir desse debate, possamos esclarecer e aprofundar determinados pontos importantes para o trabalho da Comissão.

Bom, recebemos algumas mensagens. Queremos agradecer a todos que colaboraram e que participaram pelo Alô Senado.

Temos a primeira colaboração, do Daniel Henrique Miguel, de Poços de Caldas, Minas Gerais, que solicita que o novo Código do Consumidor torne obrigatório o registro de reclamações pela Internet e nas agências do PROCON em todo o Território nacional. Entende que a obrigatoriedade de a reclamação ser presencial impede que pessoas que têm determinadas limitações façam uso de seus direitos.

O José Roberto Pereira de Souza, de Fortaleza, no Ceará, sugere que, no novo Código de Defesa do Consumidor, a legislação aplicada ao serviço privado seja a mesma aplicada ao serviço público, com o mesmo rigor. Afirma que no serviço privado, o cidadão pode exigir os seus direitos, enquanto no público o cidadão fica refém do gestor. Comenta ainda que, no setor privado, o PROCON pode até cassar o alvará da instituição, ao paço que no público o usuário é apenas submetido à ouvidoria, o que dificulta a solução.

O Daniel Henrique Miguel, de Poços de Caldas, sugere que, na reforma do Código do Consumidor, as operadoras de telefonia sejam obrigadas a adotar medidas de combate aos trotes criminosos. Segundo ele, em determinados países da Europa e da América do Norte, a operadora de telefonia disponibiliza um número para denúncias de trotes e, após essa denúncia, a empresa entra em contato com o número de origem do trote, informando sobre as implicações penais dessa prática.

O Antônio Fernando Loureiro de Carvalho, do Rio de Janeiro, afirma que algumas lojas – e ele cita aqui o nome de algumas delas – não liberam um novo crédito após o cliente pagar a sua dívida. Segundo ele, existe um tipo de serviço interno de proteção ao crédito nessas lojas, o que, segundo ele, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é ilegal.

Ainda o Antônio Fernando Loureiro de Carvalho, do Rio de Janeiro, comenta que um dos representantes da Federação Brasileira de Bancos, a Febraban, disse – provavelmente em outra audiência, porque a pergunta chegou antes da fala do representante de hoje – que aqueles que estão endividados no crédito rotativo devem buscam efetuar um empréstimo junto aos bancos para quitar as suas dívidas, pois esse tipo de crédito deve ser usado somente em emergências, devido às altas taxas de juros. Entretanto, pergunta como a pessoa irá realizar um empréstimo junto à instituição financeira se ela já está endividada. Segundo ele, nessa situação, a pessoa já tem o nome incluído no SPC, o que prejudica o seu acesso a novos créditos e o impossibilita de realizar esse tipo de operação, a qual foi sugerida pelo representante da Febraban. Finaliza dizendo que esse tipo de empréstimo com taxas mais baixas para quem está com dívidas não existe, já que não há banco algum que empreste dinheiro a quem está negativado.

Isso certamente é o desdobramento da audiência pública que fizemos sobre a proteção contra o superendividamento.

O Edmilson Nunes de Melo, de Nova Iguaçu, questiona: “Que providências serão tomadas para garantir direitos do consumidor que faz assinatura de revistas, jornais e TV a cabo por telefone ou Internet?” Segundo ele, o assinante não recebe nenhuma cópia do contrato, o que considera prejudicial. Relata serem recorrentes os aumentos abusivos dos valores prestados pelos serviços elencados acima após a assinatura. Porém, a ausência do contrato impossibilita que o consumidor recorra contra esses aumentos.

Quero dizer ao Edmilson que, no projeto que tramita aqui, de atualização do Código, no que se refere a comércio eletrônico, está prevista essa obrigatoriedade de acesso ao contrato.

O Sr. Francisco Feitosa de Castro, de Fortaleza, diz que é aposentado e que fez um empréstimo no banco em que é correntista. Afirma que tentou trocar a sua conta benefício para outra instituição bancária. Porém, o INSS não autorizou a permuta. Segundo ele, o instituto alegou que ele não poderia abrir outra conta enquanto não quitasse a sua dívida com o banco atual. Diante disso, questiona se o INSS possui convênio com instituições financeiras.

Agradeço mais uma vez a participação dos telespectadores da TV Senado pelo Alô Senado.

Eu vou fazer poucas perguntas, sei que o Relator Ricardo Ferraço tem várias perguntas para fazer.

Vamos à primeira delas: no entendimento das senhoras e dos senhores, o PL nº 5.196, de 2013, alterará o quadro atual de judicialização do consumo? Os procedimentos propostos são suficientes para tornar mais célere a implementação de soluções de conflitos consumeristas nas instâncias administrativas e para promover o descongestionamento dos juizados especiais cíveis?

Uma pergunta para o Dr. Antônio, extensiva aos demais: o senhor, na condição de Diretor Jurídico da Febraban – repito, extensiva aos demais –, poderia tecer algumas considerações acerca das repercussões econômicas que o projeto de lei poderá vir a acarretar às instituições financeiras e à sociedade? Como V. Sª avalia o projeto de lei em pauta?

Na verdade, eu gostaria de ter, de forma mais objetiva, também dos demais, a avaliação sobre o projeto de lei, tendo-o como uma proposta mais concreta. Como disse o Senador Ricardo Ferraço, esse tema será incorporado pela Comissão não necessariamente com base no projeto de lei, que já define questões importantes, mas a partir do ponto de vista do fortalecimento dos PROCONs e de todas as contribuições, que são muito bem-vindas.

Última pergunta: constata-se que o excesso de litigiosidade na área consumerista em verdade poderá vir a comprometer e restringir o alcance das conquistas dos avanços promovidos pelo Código de Defesa do Consumidor. É necessário, portanto, a adoção de medidas para que grande parte desse conflito seja prevenida em âmbito administrativo. Em outras palavras, é importante tentarmos prevenir abusos contra os consumidores. Diante disso, indagamos: as senhoras e os senhores poderiam relatar outras medidas, além da proposição ora em análise, que vêm sendo tomadas pelo Poder Executivo, pelo Conselho Nacional de Justiça e pelos PROCONs para prevenir o surgimento de condutas abusivas pelos fornecedores?

São esses os questionamentos que faço aos nossos convidados, mais uma vez agradecendo a participação de todos e a participação da população pelo Alô Senado.

Com a palavra o Relator da matéria, Senador Ricardo Ferraço.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Sr. Presidente, eu vou socializar aqui algumas questões, mas julgo que elas talvez mereçam uma avaliação geral dos nossos convidados, em razão das específicas especializações ou das suas tarefas.

Mesmo compreendendo – a Drª Gisela abordou esse assunto de maneira precisa – a autonomia dos entes federados, que esforço poderia ser feito para que nós pudéssemos buscar – talvez fosse uma pergunta endereçada à Drª Gisela e à Drª Juliana –, ir em direção de nós uniformizarmos um pouco mais a atuação dos nossos PROCONs? Quer dizer, de que alternativas, de que experiências mundo afora no Direito comparado nós talvez poderíamos lançar mão? Porque isso me parece uma medida necessária. São 27 PROCONs estaduais, são mais de 400, quase 500 PROCONs municipais, ainda que isso represente apenas 10% aproximadamente dos nossos Municípios, ou um pouco menos. Mas a tendência é que o controle social, a tendência é que a mobilização da sociedade, dos movimentos populares e assim por diante faça isso aumentar. Quer dizer, como buscar um caminho, através de uma legislação, que não fira a autonomia dos Estados ou dos Municípios para uma melhora e uma maior uniformidade? Essa seria uma oportunidade para nós buscarmos essa possibilidade.

O CNJ firmou acordo com o Ministério da Justiça de tal forma que a audiência frustrada de conciliação no PROCON seja encaminhada diretamente ao Judiciário sem a necessidade de interposição de ação por parte do consumidor, com a marcação direta da audiência de instrução e julgamento no juizado. Alguns PROCONs, em parceria com a justiça estadual, já têm realizado esse tipo de procedimento. O PL nº 5.196 prevê algo parecido, devendo somente o consumidor interpor ação no juizado com o comprovante da realização da audiência de conciliação no PROCON. Como o CNJ tem avaliado essas parcerias? E o fato de o consumidor ter que ajuizar a ação, em vez de seguir direto do PROCON, de alguma forma não cria algum tipo de desestímulo ao consumidor na relação com o PROCON?

Há também uma tendência, parece-me cada vez mais irreversível, em relação ao papel das agências reguladoras. Eu compartilho esta pergunta a todas e todos: como criar uma interlocução? Como criar um alinhamento do papel das agências reguladoras com o nosso sistema nacional de defesa do consumidor?

Semana passada, um dos jornais de grande circulação do País – não sei se *O Globo*, a *Folha*, o *Estadão* – trouxe uma notícia dando conta de que as iniciativas de multar sobretudo os segmentos que são regulados não são efetivas, de que essas multas não são efetivadas. Quer dizer, qual é o papel das agências reguladoras, na prática, para que elas possam atender a uma melhor expectativa de fiscalização das companhias, enfim, dos serviços que são regulados pelo setor público? Qual é a avaliação de vocês e de que maneira nós poderíamos incorporar isso nesses projetos que nós estamos avaliando?

O Dr. Odon, de maneira muito delicada, fala, na visão dele, e o nosso colega da Febraban também disse isso, que a nova redação que daria prerrogativa ao PROCON de título executivo extrajudicial é inconstitucional.

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – Não é que seja. Nós teríamos que alterar o Código de Processo Civil. *(Fora do microfone.)*

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Da forma como está, sem a alteração do Código. É isso que eu vou socializar e compartilhar com todos aqui, inclusive com a Drª Juliana.

Isso não foi observado pelo Poder Executivo? Porque está me parecendo que há um determinado convencimento. Não sei se o CNJ tem alguma avaliação a esse respeito. Quer dizer, como, eventualmente, corrigir esse vício, considerando que esse é um dos avanços mais importantes da lei encaminhada ao Congresso por Sua Excelência a Presidente Dilma?

Por ora, são esses os questionamentos que nós gostaríamos de fazer, porque nós temos, sim, aqui nesta Comissão, a oportunidade de fazer esses eventuais ajustes. E eu estou muito convencido de que, nesta Comissão, pelo fato de o código ter uma tramitação regimental mais célere, nós poderemos incorporar mais velocidade à forma como estamos conduzindo aqui do que aguardando que a Câmara o faça. Existem projetos na Câmara de anos e anos e anos. Então, eu acho que código aqui, código lá, vai ter uma tramitação mais célere.

Então, na expectativa de que a gente consolide isso até o final do mês de maio, quer dizer, essas alterações, essas retificações muito importantes, eu gostaria de ouvi-los a esse respeito.

E acho que precisamos fazer aqui um enfrentamento, Sr. Presidente, da proposta encaminhada à Câmara, a 5.196. Quer dizer, nós estamos tratando aqui de fortalecimento dos PROCONs, e esse é um projeto ousado. Isso poderia ser mais ousado? Em que ambientes ou em que pontos talvez essa importante iniciativa não teria ousado e nós poderíamos nos valer da iniciativa legislativa para ousar mais?

São essas as questões, por ora, Sr. Presidente, que eu apresento.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Senador Ricardo Ferraço.

Só para não deixar sem registro, entre a minha fala e a sua, nós recebemos também a contribuição do Renato Andretti – agradecemos –, de Ponta Grossa, no Paraná. Ele descreve a relação de uma empresa que insiste em descumprir, na opinião dele, o Código de Defesa do Consumidor, produzindo produtos com vício, e se propõe a apresentar mais detalhes.

Também o Roberto Gaudi, de São Paulo, reclama da Sabesp, a empresa de águas de São Paulo, que pratica a cobrança das contas de água dos consumidores que não usam a água, ou que cobra de imóveis fechados. Ele já recorreu à Justiça para garantir que a Sabesp não cobre, mas esta continua cobrando água de residências fechadas.

Há ainda uma pergunta, foi a última que chegou, Senador Ricardo Ferraço, que pode ser mais um tema para ser analisado nessa sua questão de maior ousadia no papel dos PRONCONs. Gostaria de ouvir a opinião de especialistas. É da Ana Cristina de Castro Teixeira. Não consigo identificar de onde ela é, de que cidade ela é. Mas ela diz: “O PROCON atualmente só atende pessoa física. Entretanto, pequenas empresas muitas vezes se deparam com maus fornecedores de serviços e produtos, mas não têm como se defenderem. O custo de um processo judicial nem sempre compensa para reaver o prejuízo, e acaba-se por arcar com o mesmo por falta de um órgão que nos apoie. Minha sugestão – sugestão dela, Ana Cristina de Castro Teixeira – é que o PROCON estenda seus serviços pelo menos às micro e pequenas empresas e também a firmas individuais”.

São questões que se colocam.

Agora passo a palavra para a Drª Juliana, sugerindo o tempo de cinco minutos, mas, se entender que precisa de mais tempo para responder aos questionamentos e fazer outras provocações também, fique à vontade.

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Bem, eu vou procurar ser o mais objetiva possível e fiel a tudo aquilo que foi conversado. Só acho que vou ter dificuldade com o tempo, mas prometo me esforçar, Senador Rodrigo Rollemberg.

Fiz várias anotações e, se ao longo da minha fala, me esquecer de alguma, depois – até porque todos aqui temos acessos recíprocos, inclusive com os dois Senadores –, posso estar à disposição para aclarar aquilo em que eu puder contribuir.

Bem, eu só queria dizer aqui ao representante da Febraban que eu não disse que a maioria não tem concurso público; eu disse que nós precisamos fortalecer os PROCONs para que haja concursos públicos.

O que eu acho que precisa ficar muito claro aqui é que todas essas discussões só estão acontecendo porque os conflitos de consumo existem, nós temos que partir desse pressuposto. Nós não criamos, nós não inventamos, não é? Nós temos um sistema. Antigamente diziam que quem trabalhava na defesa do consumidor era um pouco fundamentalista, xiita. Mas hoje, graças ao trabalho de muitos que antecederam a defesa do consumidor, nós temos um sistema com quase 9 milhões de registros, o Sindec, que está instalado em 300 cidades brasileiras e que transformam em fatos os nossos argumentos. E contra fatos não há argumentos. Então, acho que nós precisamos partir desse pressuposto.

Por que nós discutimos o fortalecimento dos PROCONs? Porque os consumidores brasileiros têm problemas elementares, desde aqueles que trouxeram aqui via Alô Senado, que precisam que o Estado brasileiro, seja o PROCON ou o Judiciário, se mexa para resolver, porque o atendimento do mercado não é suficiente.

Eu não queria transformar essa discussão em bons fornecedores ou maus fornecedores, porque isso parece uma visão muito maniqueísta. Acho que nós temos que enfrentar os problemas de consumo no Brasil, não transformando ninguém em bom nem mau, mas considerando aquilo que de fato a realidade brasileira impõe.

A partir disso é que a secretaria, o Ministério da Justiça e todos os órgãos que compõem o sistema nacional têm trabalhado diversas medidas, várias. Foi perguntado aqui se nós temos medidas de prevenção. Temos inúmeras medidas. Desde programas de educação para o consumo, sistemas de valorização de boas práticas do mercado, sistemas de *compliance*, notas técnicas preventivas, enfim, vários diálogos setoriais com o mercado, a criação do próprio Sindec, que dá transparência às demandas.

Antigamente, Senadores, nós éramos... Eu vim de um PROCON, então eu tenho bastante tranquilidade para falar sobre isso, trabalhei num PROCON municipal longamente na minha vida antes de chegar ao Governo Federal, de ser Diretora e agora Secretária Nacional do Consumidor. Todas as medidas dos sistemas de defesa do consumidor têm um foco principal, que é prevenir conflitos, porque nós temos dificuldades estruturantes também para atender esses consumidores. Então é melhor prevenir do que remediar; é melhor prevenir. Aí há o Sindec, a escola, medidas que envolvem os diálogos setoriais e todos os outros que nós poderíamos apresentar aqui.

Outras questões que foram levantadas. Reclamação por Internet. Achei bacana que um consumidor disse: “Era obrigatório”. Aliás, nós estamos trabalhando para o PROCON Web, está aqui o meu querido amigo Paulo Arthur, do PROCON estadual de São Paulo, que é um entusiasta do tema. O que nós temos que ter, cada dia mais, são pessoas para o atendimento pela Internet. E aí eu acho que por isso devemos fortalecer o PROCON, para que o PROCON tenha gente também para atender as pessoas. Os mecanismos estão bastante disponibilizados, e há inclusive PROCONs que já têm atendimento via Internet, nós vamos até aprimorar.

Segundo, alguém falou também sobre serviço público. Eu acho que quem acompanhou o discurso público da nossa Presidenta no dia 15 ouviu que ela falou bastante sobre esse eixo da melhoria dos serviços públicos. Eu não tenho procuração dela, mas como trabalho na equipe dela, vou dizer para vocês: há uma preocupação imensa com a melhoria dos serviços públicos, principalmente federais. A Presidenta determinou que todos trabalhem numa carta de serviços ao cidadão, aqueles que têm atendimento diretamente.

Agora é importante que todos saibam que nós temos lei de acesso no Brasil, que nós temos o Ministério Público, o Ministério Público Federal, a Controladoria-Geral da União, o Tribunal de Contas e vários órgãos que podem de fato, e fazem isso, fiscalizar os serviços públicos. Então o cidadão precisa, cada dia mais, se apropriar desses mecanismos, mas é também um eixo bastante focado.

Embora eu não tenha esse mandato – trabalho com os serviços privados e os públicos prestados em regime privado –, não há problema: se na atualização do CDC quiserem deixar para a Secretaria também cuidar de todos os serviços públicos, nós vamos também. Não sei se o pessoal vai gostar. Por quê? Porque nós entendemos que tem que ser um serviço de atendimento qualificado, efetivo, de solução de conflitos também nesse âmbito.

Outro consumidor perguntou sobre a cópia do contrato. Meu Deus do céu, faz 23 anos que há uma lei no Brasil que diz que é obrigatória a entrega do contrato! Então acho que é importante dizer – nós estamos numa Casa que fez o Código de Defesa do Consumidor, não é? – que quando um consumidor escreve para o próprio Senado dizendo que ele não tem cópia do contrato, diz claramente aqui que as empresas descumprem essa lei que já está em vigor há 23 anos. Acho importante que o próprio consumidor deponha isso aqui no meio desta audiência pública.

Respondendo agora mais objetivamente às perguntas do Senador Rodrigo Rollemberg, estou falando rápido, mas é para tentar contemplar tudo...

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Eu aumento o tempo aqui discretamente.

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Ah, é? Obrigada pela sua generosidade, Senador.

Bem, em relação ao 5.196, aqui estão as questões. Alterará a judicialização? Eu trabalho para isso. O fato de fortalecer as estruturas, de haver as medidas corretivas, todas propostas no PL nº 5.196, alterará a judicialização? Nós estamos trabalhando bastante para isso. Eu acho que nós estamos numa fase no Brasil em que todo o *know-how* adquirido nesses 23 anos de Código, nesses 9 milhões de registros no Sindec e na institucionalização do Sistema de Defesa do Consumidor, na maturidade do diálogo setorial com o mercado tem que nos dar a capacidade do avanço. Não é possível que um tribunal de justiça, como foi declarado aqui, tenha 93% de ações de relações de consumo. Não é assim no mundo desenvolvido. Não é assim na Alemanha, não é assim na França, não é assim nos Estados Unidos, não é assim no Canadá.

Então eu acho que o Brasil – e falando o Brasil, leia-se a sociedade brasileira –, mercado, Estado e sociedade têm condições de reverter essa situação.

Então, nós estamos trabalhando para sermos mais céleres para o consumidor? Sim. O consumidor não pode esperar; ele não pode esperar. Na hora de a publicidade vender o serviço ou o produto, ninguém diz para ele: “Ó, você vai esperar 45 dias pela assistência técnica, tá?; vai demorar 50 dias a montagem do móvel; vai demorar 25 dias para você ter a cópia do contrato de concessão de crédito.”

Então, eu acho que nós precisamos, de fato, atender o consumidor em primeiro lugar e transformar todas as medidas para o setor público e privado, dar mais atenção e respeito ao consumidor.

A repercussão econômica desse projeto de lei é favorável ao Brasil, porque acho que conflito custa muito dinheiro. Aliás, eu não sou economista, mas acho que custa muito para o Estado. Uma pesquisa do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – vou tomar emprestado o Tribunal do nosso querido conselheiro –, apresentada no Fórum Nacional dos Juizados Especiais, dá conta de que uma ação judicial no Tribunal de Justiça do Rio, só para o ingresso, custa R$ 1mil. Então, se a ação custa R$200,00, R$300,00, R$400,00, ou seja, de um celular, de uma geladeira, ou um contrato bancário que não foi entregue, uma discussão de dívida, custa R$1 mil só para o Estado. Imaginem quanto custa para o mercado? Eu acho que o conflito deve custar muito dinheiro para o mercado, com a contratação de bons advogados, de escritórios, com a questão da imagem; e custa muito caro para o tecido social brasileiro.

*(Soa a campainha.)*

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Para o cidadão brasileiro, custa muito caro ter de reclamar na empresa, no PROCON e na justiça para ter um direito atendido. Por isso que a repercussão econômica é muito positiva para o Brasil, para todo mundo: mercado, consumidor e Estado brasileiro.

Indo direto ao fim – de novo agradecendo a generosidade do Senador –, falo sobre a uniformização da atuação dos PROCONs.

Senador Ricardo Ferraço, como vim de um PROCON e trabalho num órgão federal há dez anos, esse foi um trabalho desenvolvido ao longo desses dez anos que eu pessoalmente acompanho o trabalho do órgão federal. Trabalhei em várias posições no Ministério da Justiça, mas sempre na área do consumidor.

Primeiro, nós temos um Decreto, o de nº 2.181, que minimamente estabelece os parâmetros para cada órgão atuar. Segundo, nós temos um sistema, o Sindec, que hoje, pelo menos do ponto de vista do atendimento ao consumidor, já harmoniza a atuação dos PROCONs, desde o atendimento preliminar, a notificação prévia e até o processo administrativo para fins de atendimento. Nós já temos isso. Talvez pudéssemos – e a Drª Gisela, como presidente da associação, pode falar melhor disso – aprimorar essa harmonização.

Eu tenho uma preocupação com a questão da uniformização, até por conta desse respeito às entidades federativas e às autonomias de cada órgão. Temos também uma escola nacional que trabalha bastante na construção do conhecimento e na construção de consensos técnicos. Sobre consensos técnicos leia-se: “O PROCON A entende o que em relação a isso?” E o PROCON B?” Nós, lá no órgão federal, dentro da escola nacional, procuramos harmonizar esses conceitos.

Eu gosto de dizer isto com bastante franqueza para os meus pares: um órgão federal não é um chefe dos PROCONs, até porque a Drª Gisela colocou muito bem, na apresentação dela, qual é o papel dessa secretaria, e é este: buscar exatamente o que o Senador Ricardo Ferraço sugeriu que seja enfrentado: a harmonização dos procedimentos em relação à atuação dos PROCONs. Acho que, no âmbito do atendimento, isso está já mais acordado. Talvez no âmbito fiscalizatório se possa ter um avanço. Mas a secretaria está à disposição para debater isso tanto com esta Comissão, quanto com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Sobre as agências reguladoras, eu acho que essa é uma preocupação não só do Senado, desta Comissão, mas também do próprio Poder Executivo Federal, tanto que, no Decreto nº 7.063, de 2013, que a Presidenta Dilma assinou, criando o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, um comitê executivo especial foi criado, o Comitê Técnico de Consumo e Regulação, onde nós queremos discutir exatamente o papel da agência reguladora na proteção dos interesses dos consumidores.

As agências reguladoras – e aqui não me compete fazer nenhuma análise meritória, porque eu acho que não é essa a minha função – têm a função de universalização, de acompanhar estruturas e todo o posicionamento do mercado, mas elas precisam também analisar o impacto regulatório sob a perspectiva do consumidor.

Foi bem colocado nesta audiência também que a proteção do consumidor não é obrigação facultada; ela é determinada pela Constituição Federal. E se um órgão é do Estado Brasileiro, tem de atender a defesa dos interesses dos consumidores.

Então, nós vamos discutir, no âmbito do Plandec, basicamente duas frentes que estão relacionadas diretamente com a atuação das agências: primeiro, a construção de uma análise de impacto regulatório sob a perspectiva da proteção dos consumidores. Está bom, universalizamos. Ótimo! Mas está de qualidade? A cobrança está justa? O preço é competitivo? Tem transparência? Então, devemos incluir hoje, na análise de impacto regulatório, que as agências já fazem, sob várias perspectivas, a proteção do consumidor.

Outro eixo é a análise e a sugestão de adequação dos novos contratos de concessão de serviços públicos. Que já incluam, desde o seu nascedouro, a garantia dos direitos dos consumidores. Porque a empresa concessionária depois diz: “Olha, mas isso não estava previsto”, embora a Constituição já diga que têm de se proteger os consumidores e exista uma lei ordinária de defesa do consumidor no Brasil. Nós queremos discutir com as agências que cada novo contrato de concessão de serviço público já contenha isso, como já é na Europa. O custo já está embutido desde o contrato de concessão. Então, isso também não é jabuticaba; é uma questão que buscamos lá fora e estamos trazendo em relação às agências.

Sobre a questão do título executivo extrajudicial, da sua discussão constitucional, eu até vou me abster aqui de fazer uma análise de constitucionalidade, porque eu sou oriunda do chão da fábrica, no que diz respeito à defesa do consumidor, embora seja advogada regularmente inscrita na OAB de São Paulo há mais de 15 anos; eu e o Professor, o Dr. Odon. Eu gostaria de salientar que esse projeto de lei, esse anteprojeto, primeiro nasceu e foi validado no Pacto Republicano. O Pacto Republicano contou com a participação do Congresso, do Poder Judiciário e do Poder Executivo. Então, imagino que essa análise de constitucionalidade tenha sido feita. Depois, passou pela análise da Casa Civil e da Advocacia-Geral da União. Imagino que também a tenham feito. É claro que infalível é Deus, não é Odon? É claro que alguma situação pode ter passado despercebida por todos esses.

Agora, outro dado que acho relevante registrar em relação a esse título executivo extrajudicial é o que está no parágrafo único, que diz que o únicoautorizado a executar essa decisão é o interessado, o consumidor. Talvez tecnicamente tenhamos de atualizar o Código de Processo Civil. E, *data venia,* os processualistas e os advogados – o Dr. Odon é um grande advogado – podem falar melhor, responder à pergunta do Senador Ricardo Ferraço. Mas me parece que o que está bem claro aqui é: uma coisa são os acordos firmados e outra, o caso concreto, individual, uma determinação da devolução do produto ou da cobrança indevida, no caso individual.

Vou repetir também ao representante da Federação de Bancos que, ao longo dos últimos 23 anos, foi o consumidor que teve de provar o direito dele no PROCON, provar o direito dele no juizado. O que nós estamos propondo é: houve excesso do PROCON? Então, é você que tem de processar o PROCON? Nós estamos invertendo agora. Primeiro, porque a cobrança indevida *lato sensu,* aquilo que é indevido nós todos sabemos que tem de ser apurado dentro do devido processo legal e administrativo – falei no início da minha fala –, respeitando a ampla defesa e o contraditório.

Ainda assim, se houver arbitrariedade no processo administrativo por parte do PROCON ou da autoridade, embora seja um cargo nomeado por um prefeito ou por um governador – e acho importante lembrarmos disso –, se houver arbitrariedade desse servidor público, desse órgão, eu acho que, sim, o controle de constitucionalidade ou de legalidade vai ser feito tanto pelo Ministério Público, que já tem esse papel todos os dias, quanto pela Ordem dos Advogados do Brasil, que tem um papel voltado para, talvez seja uma interface importante da OAB, havendo abusos de direito, comprovados esses abusos, acho que é hora de a OAB participar, e, especialmente, também o mercado. Mas, se, no caso concreto, houver um abuso, que ele ingresse nos órgãos competentes para demonstrar cabalmente o abuso de um PROCON.

O que eu queria, para finalizar, de novo, agradecendo generosamente o tempo concedido, é dizer que duas coisas têm que ficar absolutamente claras para os Senadores e para todos os que estão acompanhando esta audiência. Todo esse movimento parte de um pressuposto: temos uma realidade de conflitos no Brasil, não dá para fugir dela; segundo, tudo o que está sendo feito é para reduzir esses conflitos e prevenir, e não para aumentar a litigiosidade. Ao contrário, se esta Casa entender que é possível atrelar, como o Senador Ricardo Ferraço tem colocado, esse projeto de lei na tramitação de código, não posso responder pelo Poder Executivo, e aqui há representantes, poderemos abrir um diálogo com o Poder Executivo federal, que enviou o PL, para, havendo consenso, conjugar esses esforços. Acho, Senador, que não há nenhum problema – pelo menos, posso responder aqui pela Secretaria, posso consultar o Ministro José Eduardo Cardozo, para que ele possa falar com a nossa Presidenta – não há óbice em relação a isso. Imagino que não, porque o objetivo é o mesmo: fortalecer as estruturas que atendam aos consumidores no Brasil.

Obrigada.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Presidente, só insisto nesse tema que a Drª Juliana colocou. Acho que isso seria muito importante, porque esse paralelismo é até mesmo uma desconsideração com o Senado, que já vinha debatendo e discutindo isso. Então, no instante em que estamos debatendo esse tema e o Executivo o envia para a Câmara, pode parecer que o sentido não é o mesmo, e a convergência é exatamente a mesma. Então, a união dos nossos esforços numa direção só pode produzir um melhor resultado, inclusive, na linha do tempo, que é uma determinante para que esse processo possa chegar ao final. Esse é o sentido do registro que fiz.

**A SRª JULIANA PEREIRA DA SILVA** – Permita-me dizer que acho que V. Exª está completamente correto no seu registro. Acho que o que houve nesse processo todo, até como a própria Comissão de Juristas do Senado apresentou no seu relatório, é que havia um debate já anteriormente realizado sobre esse tema do fortalecimento. Mas acho que não há nenhum problema em conjugar esses esforços; acho que não. Penso que os objetivos são exatamente os mesmos, como V. Exª bem colocou.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Agradeço a Drª Juliana pela sua entusiasmada defesa, sempre comprometida, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Como já disse aqui e faço questão de reiterar, sou testemunha da dedicação a essa causa.

E quero também dar minha opinião, colaborando com o Senador Ricardo Ferraço, que, desde o primeiro momento, justiça seja feita, na sua primeira intervenção como Relator, colocou a necessidade de fortalecimento dos PROCONs como resultado objetivo do trabalho desta Comissão.

Tenho convicção de que, embora o Senado não precise de autorização de outro Poder para levar adiante as suas iniciativas, não tenho dúvida de que, nesse caso, temos uma grande convergência, um grande interesse, porque, efetivamente, quando o Executivo envia um projeto para o Congresso Nacional, é para que ele seja apreciado e aprovado. E se temos condições, em função de já haver uma Comissão Especial montada, que está analisando outros três projetos de atualização do Código de Defesa do Consumidor, devemos incorporá-lo como sugestão, já que o tema, como estava decidido, só vai acelerar o processo em benefício sempre do fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Cabe, prioritariamente, a V. Exª, como Relator, trazer para o debate da Comissão o texto adequado, que expresse esse desejo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E já temos uma sugestão encaminhada pela Presidência, que, como disse a Drª Juliana, foi feita ouvindo já todo um acúmulo de debates com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Vamos, agora, ouvir o Dr. José Guilherme Werner, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça.

**O SR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER** – Sr. Presidente, Senador Rodrigo Rollemberg, Senador Ricardo Ferraço, Relator dos projetos de lei, é uma dupla satisfação, primeiro, estar presente em uma dessas iniciativas do Senado com relação ao tema de defesa do consumidor e, em segundo lugar, ouvir de V. Exªs perguntas que colocam com precisão como os senhores estão dominando e entendendo perfeitamente o tema envolvido aqui nestas discussões.

Vou, então, tentar responder, precisamente, individualmente, às perguntas que foram feitas. Perdoem-me se eu não peguei exatamente todo o teor das perguntas, mas, começando pela ordem em que foram feitas, primeiro respondo às perguntas que o senhor nos trouxe, Sr. Presidente.

O projeto de lei pode alterar o quadro atual de judicialização do consumo? Esses procedimentos propostos conseguirão descongestionar os juizados? Foi como eu entendi a pergunta que V. Exª colocou. Eu acredito que apenas essa iniciativa do projeto de lei de tornar os acordos celebrados no PROCON um título executivo extrajudicial já seria de grande relevância para a contribuição com a redução das demandas no Judiciário.

Um dado que eu gostaria de trazer é que, em uma pesquisa que foi realizada pelo CNJ em três sistemas de juizados especiais de três Estados, Rio de Janeiro, Ceará e Amapá – cada um deles representa um tribunal de grande porte, médio porte e pequeno porte –, verificou-se que apenas 2,9% das demandas sobre consumidor levadas aos juizados especiais passaram antes pelo PROCON. Ou seja, me parece que essas estruturas disponíveis ao consumidor, tanto no PROCON quanto nos juizados especiais, ou nos tribunais de justiça, ou no Judiciário em geral, estão atuando querendo inventar a roda sempre: uma não aproveita a estrutura da outra.

Então, eu acho que somente essa iniciativa de transformar o acordo celebrado no PROCON em um acordo extrajudicial que já queime uma etapa, o que já economiza uma etapa processual, seria muito interessante e contribuiria bastante para reduzir o volume de demanda ou, pelo menos, o serviço no sistema judiciário.

V. Exª perguntou também sobre as repercussões econômicas desse projeto. Eu também não tenho competência para discutir sobre as repercussões econômicas, mas penso o seguinte: ainda nessa linha de tentar aproximar as estruturas, nós falamos muito hoje em dia em parcerias público-privadas, acho que temos que pensar também em parceiras público-públicas, envolvendo os Poderes distintos do Estado. Afinal de contas, o Estado é que tem que fazer a proteção do consumidor, e o Estado é o Judiciário, o Executivo, o Legislativo. Então, me parece que essas estruturas do PROCON, dos primeiros atendimentos dos juizados especiais, dos serviços que os tribunais colocam, as próprias defensorias públicas poderiam ser integradas e coordenadas para que não se gastassem recursos públicos mais do que deveríamos. Então, isso poderia fazer uma economia de recursos públicos. É o que eu penso nesse sentido.

O excesso de litigiosidade na área consumerista tem sido tratado? Alguma medida tem sido tomada pelo Poder Judiciário, por outros órgãos para tentar resolver esse problema? Parece-me, Srs. Senadores, senhoras e senhores, que o CNJ tem tomado algumas iniciativas até em parceria com o Ministério da Justiça e com algumas agências reguladoras. Um dos exemplos disso é um projeto que ainda está em andamento no CNJ de um termo de cooperação com a Anatel, com a agência reguladora de telefonia. Para quê? Para que os dados de demandas e de reclamações possam ser trocados entre essas instituições – e também os dados do Sindec seriam muito importantes para isso –, a fim de que o Estado, o Brasil possa entender quais são as reclamações que estão sendo feitas naquele setor de fornecimento de produtos e serviços, por exemplo, telefonia. A reclamação feita no PROCON e na Anatel é uma, mas no Judiciário é outra. A ideia de uniformizar esses bancos de dados é para que o Estado tenha maior legitimidade em dizer: “Olha, fornecedor de serviços, os seus serviços estão falhando ou seu produto está falhando nesse ponto, vamos tomar medidas para que isso seja corrigido.” E as próprias agências governamentais, as agências reguladoras podem, por competência constitucional que têm, estabelecer deveres e obrigações para esses representantes desses setores de fornecedores de serviços e produtos. Então me parece que esse também é um ponto importante para que o discurso do Estado de proteção do consumidor possa ser unificado e fique mais forte.

Talvez a principal atividade que tem sido tomada pelo CNJ para buscar reduzir essas demandas e buscar fortalecer essa relação consumidor/fornecedor é a conciliação e a mediação. O CNJ tem feito um trabalho muito importante de incentivo a todos os entes envolvidos a participarem de conciliações pré-processuais. O CNJ baixou a Resolução 125, que incentiva os tribunais e dá a eles meios de criarem centrais de conciliação e mediação onde podem ser reunidos os fornecedores e consumidores, para tentar solucionar o conflito antes do ingresso no Judiciário, ou seja, antes da propositura de uma ação.

Se me permite o tempo, Sr. Presidente, eu pretendo responder brevemente às perguntas muito apropriadas feitas pelo Senador Ricardo Ferraço.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Fique à vontade.

**O SR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER** – Obrigado.

Como o CNJ tem avaliado as parcerias dos PROCONs com o Judiciário? Com muito bons olhos, Senador. Muito bons olhos, porque, de fato, essa parceria que permite hoje – ainda sem um apoio legal – transformar o trabalho todo realizado no PROCON em uma etapa do procedimento do processo judicial é muito importante por economia de recursos, economia processual e aproveitamento melhor das estruturas. Então a parte que falta na audiência de conciliação convocada pelo PROCON também terá seus efeitos, suas consequências reconhecidas pelo Poder Judiciário. O acordo celebrado no PROCON pode ser executado pelo Poder Judiciário diretamente, ou seja, queimando uma etapa, acabando com uma etapa que até então seria desnecessária. Então esses acordos são muito importantes por conta disso.

V. Exª também mencionou a questão da inconstitucionalidade do acordo extrajudicial. Também aqui nessa posição não me cabe examinar a constitucionalidade dos dispositivos, mas, com relação pelo menos ao acordo extrajudicial, me parece que se uma lei federal reconhece ao acordo celebrado no PROCON a força de título extrajudicial, o Código de Processo Civil reconhece aquele acordo como tendo força executiva. Então me parece que, nesse caso, salvo o melhor juízo de V. Exª, eu não veria problema especificamente nesse projeto.

Em que o projeto poderia ter ousado mais Senador? Parece-me que o projeto poderia ter ousado mais exatamente no aproveitamento dessas estruturas que trabalham hoje: defensorias, atendimentos de defensorias, PROCONs, sistemas de primeiro atendimento de juizados especiais. Porque os tribunais têm, por força da lei do consumidor e dos juizados especiais, de colocar à disposição das partes, principalmente das que estão sem advogados, atendentes que possam reduzir a termo os pedidos, as reclamações desses consumidores. Parece-me que, então, estamos todos fazendo a mesma coisa, quando poderíamos integrar melhor essas estruturas, não sei se nas casas de justiça e cidadania, em que cada um está presente individualmente. Talvez pudesse haver uma integração maior. Se a pergunta é em que poderíamos ousar, eu ouso sugerir isto: que talvez a estrutura pudesse ser integrada com coordenação, com cessão mútua e recíproca de servidores e treinamento conjunto dos servidores para que isso possa ser mais bem aproveitado.

Esperando ter respondido às perguntas de V. Exas, eu agradeço a oportunidade.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Dr. José Guilherme, me permita...

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Senador Ricardo Ferraço.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB - ES) – ... Sr. Presidente, para não perder a oportunidade, considerando esse entendimento que o CNJ tem em razão dos acordos dos tribunais de justiça em nossos Estados, perguntar: por que não intensificar, por que não estimular, por que não motivar? Em alguns Estados, isso vai bem; em outros, vai muito bem; em outros, essa prática ainda não existe. Não lhe parece que o CNJ detém os instrumentos e o ferramental necessário para que os tribunais possam militar, se mobilizar nessa direção? Isso daria uma enorme contribuição ao descongestionamento desses temas na Justiça. Como é que lhe parece isso?

**O SR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER** – Claro, acho que V. Exª tem toda a razão. O CNJ já começou a fazer isso. Até num termo de cooperação celebrado recentemente, no dia 15, com a participação do Ministério da Justiça, do CNJ e do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, já se está fazendo um piloto também para que isso seja aproveitado em outros tribunais, inclusive tribunais de grande porte. Então, talvez, isso pudesse ter sido feito de uma forma um pouco mais acelerada, mas tem sido objeto de atenção pelo CNJ e pelos tribunais. Mas também depende muito do fortalecimento dos PROCONs. De nada adianta os tribunais estarem dispostos a fazer esses acordos se os PROCONs não têm estrutura para fazer esse atendimento.

Então eu acho que aqui tudo vem a calhar nessa idéia de fortalecimento dos PROCONs, que eu acho que vai ser um grande beneficio que o Brasil fará a sua população.

Obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado Dr. José Guilherme Werner. Agradecemos ao Conselho Nacional de Justiça pela participação nesta audiência pública.

Passo a palavra à Drª Gisela Simona Viana de Souza, Presidente da Associação Brasileira de PROCONs e Superintendente do PROCON do Mato Grosso.

**A SRª GISELA SIMONA VIANA DE SOUZA** – Bom, respondendo às indagações – algumas são mais provocações do que indagações, acredito –, é importante, no início da minha fala, lembrar o que nós queremos com tudo isso. É importante dizer que ninguém aqui está pedindo para ter mais poder. O que de fato a gente quer com a aprovação desse projeto de lei é que o fornecedor, de alguma forma, tenha noção de que não vale a pena o conflito e que, na verdade, se elimine a causa do problema, que são as práticas abusivas, os vários danos que são causados ao consumidor. Então isso é extremamente relevante que se coloque no eixo de toda essa discussão.

E uma coisa que eu quero falar é que, principalmente no que se refere à fala acerca da diversidade de estruturas, vejam, diversidade de estrutura, acredito, não é problema e não há nenhuma ilegalidade nisso até por conta do que a Constituição Federal estabelece no que se refere à autonomia dos entes federados. O que acredito deve ser seguido e obedecido, e isso tem sido feito, se não nós teríamos várias ações judiciais contra os PROCONs em todo o País, e nós não temos, seria exatamente a obediência à Constituição Federal, no que se refere à obediência ao devido processo legal, o respeito ao contraditório e à ampla defesa. E isso os PROCONs fazem na sua grande maioria. Obviamente aquilo que não é seguido, que são fatos alheios e avulsos, como em toda e qualquer instância administrativa e judicial, é questionado. E nós temos vários órgãos que nos fiscalizam, do ponto de vista de Ministério Público, do próprio Poder Judiciário, enfim, temos essa situação que pode ser questionada a qualquer momento.

Agora, é importante levar em consideração que nós temos aí hoje não digo uma uniformização completa em 100% dos seus procedimentos, mas, no que se refere principalmente ao processo administrativo, nós temos os PROCONs seguindo o Decreto 2.181/97, que trata da uniformidade de procedimentos. O que hoje é diferenciado entre um PROCON e outro, muitas vezes, é a fase que antecede o processo administrativo, por exemplo, e aí é importante dizer, só para esclarecer, que nos PROCONs nós temos, como foi dito, desde a resolução de problema por uma ligação telefônica – que nós chamamos de atendimento preliminar e é registrado, mas que se resolve ali na hora e, no momento em que o consumidor reclama, o fato já é resolvido –, como também uma CIP, que é a Carta de Investigação Preliminar, que ainda não é processo administrativo, mas é enviada ao fornecedor para que ele responda à questão.

Então, por exemplo, existem PROCONs, nessa fase que antecede o processo administrativo e que não é obrigatória por força de lei, mas é uma tentativa nossa de diminuir ou agilizar a resolução de problemas, em que, na verdade, existem prazos diferenciados nesse tipo de procedimento que são devidamente alertados e notificados.

Agora o que é importante que se registre é que hoje há demandas. Pegando um exemplo das próprias instituições financeiras, um consumidor, para ter acesso a um extrato do valor atualizado do que ele deve para uma instituição financeira, depois que se permitiu a portabilidade de crédito no Brasil, não consegue mais essa informação junto à instituição financeira. Ele tem que usar a estrutura e a força do Estado para conseguir ter acesso a um extrato atualizado do que ele deve.

Então, se nós formos abrir processo para tudo, aí nós teremos, sim, um engessamento dessa situação de demandas, que é o que varia num procedimento e outro, e isso não gera nenhuma insegurança jurídica, porque nós estamos diante de uma fase pré-processual. Eu ainda estou na primeira indagação. Mas, no que se refere ao processo administrativo, não vejo nenhum procedimento de PROCON que esteja fora daquilo que está devidamente legalizado.

Um outro fato do qual é importante também deixar um registro é que é necessário que o termo “cobrança indevida”, que foi colocado como talvez um termo genérico, permaneça, porque nós temos, infelizmente, algumas situações muito criativas por parte de vários fornecedores. Quando fechamos muito o conceito de uma determinada prática abusiva, temos a situação seguinte, que vou deixar muito clara: quando nós tivemos a proibição, por exemplo, da tarifa de boleto bancário, começou-se a criar anuidade mensal, tarifa de anuidade mensal, tarifa de emissão de boleto, enfim, começa a haver outros nomes, porque, na verdade, tentam manter a prática abusiva no mercado, e não se resolve o problema. Então há uma necessidade, sim, de manutenção dessa expressão “cobrança indevida”.

Também é importante que a gente deixe registrada a questão da independência dos Poderes. Vejam que todas as decisões dos PROCONs hoje são amparadas em lei. Não há como seguirmos o entendimento, por exemplo, do STJ, se nem o STJ tem unanimidade ou um posicionamento fechado sobre determinado assunto. Então, obviamente, se o nosso posicionamento, em algum momento, estiver em desacordo com a lei, em desacordo com a Constituição, ele poderá ser rebatido na instância judicial, e certamente será anulado do ponto de vista judicial. Mas isso não impede a autonomia que os órgãos têm de ter uma decisão com posicionamento diferenciado, desde que amparado na norma.

Com relação à diminuição da judicialização dos conflitos, isso é notório. Em Mato Grosso, que tem um acordo, por exemplo, com o Poder Judiciário, para se ter uma ideia, colocando números muito grosseiros, nós tínhamos uma situação de descumprimento de acordo antes da sua homologação. Vamos imaginar que, de cada dez acordos que o PROCON fazia, tínhamos descumprimento de três. Após a homologação desses acordos – e aí muitas vezes até os fornecedores, talvez verificando que não valia a pena deixar de cumprir, porque na sequência se tinha uma execução imediata –, hoje nós temos, de cada dez, apenas um acordo descumprido. Vê-se uma redução, sim, na judicialização. Então eu penso que é extremamente importante essa questão da parceria com o Judiciário.

No que se refere ainda às agências reguladoras, eu acredito que o plano nacional lançado pela Presidente de alguma forma vai fazer com que as agências reguladoras tenham posicionamento diferenciado do que existiu até hoje. Nós tínhamos uma situação muito clara, de alguns dirigentes de agências reguladoras colocando que não era o seu papel fazer a defesa do consumidor, e somente regular o mercado. Mas após esse comando da Presidência no sentido de que há uma necessidade de se voltar para a defesa dos consumidores no País, já se percebe uma movimentação nas agências de aproximação dos órgãos de defesa do consumidor. Então, eu acredito que o plano nacional vem beneficiando essa prática.

No que se refere à questão das pessoas jurídicas, que foi uma pergunta de uma das pessoas que estão nos assistindo, vejam que, por força de lei, na verdade, os PROCONs já atendem às pessoas, tanto físicas como jurídicas. O que ocorre, na verdade, na análise do PROCON, é que é preciso saber, de fato, se em relação ao produto ou serviço que ela está reclamando, ela está na condição de consumidora final ou, na verdade, usa esse produto ou serviço como insumo na sua produção, ou algo nesse sentido.

Deixando muito claro, já finalizando a minha fala, aquilo que foi talvez entendido erroneamente aqui, no que se refere ao concurso público, vejam, se nós estamos falando em fortalecer um órgão público de defesa do consumidor, primeiro nós partimos do pressuposto de que, por ser um órgão público, ele já tem ocupada a grande maioria dos seus quadros funcionais por servidores públicos. O que nós queremos e primamos é que esse atendimento seja cada dia melhor e mais especializado. Então, nesse sentido, ter carreiras próprias para o PROCON é diferente. Então, como eu disse aqui, em relação àquelas sete áreas de atendimento que são feitos diariamente pelo PROCON, é importante que, a cada dia, este busque a melhoria da capacitação dos seus servidores, de seus agentes, que ele tenha pessoas cada vez mais preparadas para atender a essa demanda que cresce dia a dia no nosso País.

Então, é isso que nós gostaríamos de deixar claro, nos colocando à disposição para responder outros questionamentos. E aos Senadores quero novamente mencionar a importância desse projeto de lei, não só para a vida dos PROCONs, mas para a vida dos consumidores deste País. É de extrema relevância que tenhamos uma tramitação célere, que de fato possa ser já aplicada, para que tenhamos menos frustrações dos consumidores que adquirem um produto, que contratam um serviço e, na hora de usá-lo, ele não funciona. E você acaba não tendo no País um pós-venda tão qualificado quanto o momento da compra desse produto.

Então, é isso que nós esperamos do Senado Federal. Nós queremos estar juntos nessa caminhada, no sentido de poder esclarecer e contribuir com tudo aquilo que for para benefício do nosso País.

Obrigada.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Gisela. Agradeço a sua valiosa contribuição. Traz toda a experiência dos PROCONs, como Presidente da Associação Brasileira de PROCONs. Sem dúvida, a Comissão vai precisar muito da colaboração de vocês.

Passo a palavra ao Dr. Odon Cavalcanti Sobrinho, representando a Comissão Especial de Defesa do Consumidor da OAB.

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – Eu volto com essa questão do título executivo extrajudicial, e a própria alteração do Código de Processo Civil. Eu escutei do representante do CNJ, Dr. José Guilherme, algo que me foi muito salutar, que é essa disposição do próprio CNJ. Creio que essa questão poderia ser resolvida de uma forma bastante simplória. Ora, o CNJ vem firmando compromissos com os presidentes de tribunais de justiça agora, recentemente, com o mutirão da questão penal. Inclusive assinamos esse pacto recentemente no Estado da Paraíba. Ora, por que não se fazer um grande pacto nacional? E aí envolveriam o governo do Estado, o Tribunal de Justiça, o CNJ, e a própria Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, para que dessem esse fortalecimento, cumprindo fielmente o que está estabelecido nos arts. 4o e 5o do Código de Defesa do Consumidor. Creio que seria a grande solução. Aí sim, para o atendimento nos órgãos de defesa do consumidor estariam sendo capacitados os funcionários e, em caso de falta de audiência, seria remetido já para o juiz na fase de execução. Esse é o grande sonho. Essa é a solução para o problema.

Um outro aspecto: falar de inconstitucionalidade e se ousar – a palavra foi essa – avanços na própria legislação. Eu digo ao senhor, Dr. Ricardo: se o Código não fosse ousado, ele não estaria em vigor. Eu digo a V. Sa e provo: está aí, como direito básico do consumidor, a revisão das cláusulas contratuais, o que modificou todo um sistema. Está aí, positivado, e influenciou o próprio Código Civil na desconsideração da personalidade jurídica, o que para alguns era uma verdadeira aberração. Está aí, positivada pelo Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova. Então, se ele não tivesse sido ousado, até no aspecto verbo, quando ele ousou interromper a prescrição, que parecia um sacrilégio, não teria dito: “Obsta a decadência”. Veja que são pactos que foram feitos há 23 anos, em que se ousou. Então, nós podemos hoje estar fazendo história, aqui no Brasil, novamente, ousando mais uma vez.

Se ousar, eu afirmo de forma categórica, de forma enfática, que esse grande pacto tem que passar pela presidência dos tribunais de justiça, tem que passar pelos governadores de Estado, pela secretaria e pela Presidência da República e pelo Ministério Público, para fortalecer os PROCONs, que merecem, porque esses órgãos têm cumprido um papel fenomenal para a cidadania deste País. Na minha concepção, seria a verdadeira casa da cidadania, se assim chegássemos.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Presidente, por gentileza.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado.

Com a palavra, o Senador Ricardo Ferraço.

**O SR. RICARDO FERRAÇO** (Bloco/PMDB – ES) – Dr. Odon, então, na avaliação de V.Sª, muito mais do que qualquer alteração legislativa, esse grande “concertação” nacional poderia...

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – E poderíamos evitar, inclusive, essa modificação no próprio Código de Processo Civil, porque estaríamos treinando os funcionários de PROCONs, com o respaldo do governo do Estado, e os tribunais de justiça aceitando aquelas reclamações como preliminar. Eu dou um exemplo, Excelência: quando eu era dirigente de PROCON, eu senti algo que me doeu o coração extremamente. Foi quando chegou um consumidor e disse que levou a decisão do PROCON para o juiz, que olhou para ele e disse: “Olha, isso aqui para mim não vale nada. O que vale é a partir de agora”.

(*Soa a campainha.*)

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – Então, nós não podemos mais ter essa visão retrógrada. Nós temos que avançar. Na minha concepção, o grande avanço seria neste aspecto: uma união de força dos tribunais de justiça, do Poder Judiciário, do Poder Executivo, para que nós déssemos essa proteção e efetividade aos art. 4º e 5º do Código de Defesa do Consumidor.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Muito obrigado, Dr. Odon. Agradeço à OAB, ao Conselho Federal da OAB pela colaboração também importante e valiosa neste debate.

Vamos ouvir agora o Diretor Jurídico da Febraban, Antônio Carlos de Toledo Negrão.

**O SR. ANTÔNIO CARLOS DE TOLEDO NEGRÃO** – Primeiramente, respondendo à questão do Senador Rodrigo Rollemberg com relação às repercussões econômicas do Projeto de Lei nº 5.196 para as instituições financeiras, eu creio que, se houver a supressão da multa diária que está prevista nos §§1º e 2º do art. 60-A, não haverá uma repercussão econômica importante, não haverá um acréscimo de gastos, principalmente com processos na Justiça, porque essa multa diária vai ficar na total discricionariedade do juiz administrativo daquela decisão do PROCON. Como eu já apontei aqui antes, não haveria necessidade dessa multa diária se a decisão do PROCON fosse um título executivo extrajudicial, que poderá ser imediatamente executado na Justiça comum.

Outro ponto é que, se houver também a previsão na lei de que os PROCONs deverão seguir as decisões dos tribunais superiores... E não é a qualquer decisão que eu me referi, eu disse que seria uma decisão proferida no rito dos recursos repetitivos ou de repercussão geral ou súmulas. Então, não é, como disse a Drª Gisela, uma decisão que ainda está sendo discutida no tribunal. Seriam decisões que vinculam as instâncias inferiores do Judiciário e que, portanto, também deveriam vincular os PROCONs.

Com relação à questão do Senador Ricardo Ferraço, ao que é necessário para que as regras sejam constitucionais, parece-me que o único requisito que deveria ter sido inserido nesse projeto seria o rito processual mínimo que garantisse os direitos constitucionais das partes, que são a ampla defesa e o contraditório, garantidos pela Constituição Federal. Apenas para dar um exemplo, as multas do Cade hoje são títulos executivos extrajudiciais e não me parece que haja previsão no Código de Processo Civil para essas multas.

Com relação à cobrança indevida, eu insisto que ela deveria ser substituída, no Projeto nº 5.196, por aquela cobrança não autorizada pelo consumidor ou não permitida pela legislação vigente. Deixar a consideração ou a decisão do que seja devido ou não para um juiz administrativo eu acho que não seria salutar do ponto de vista da harmonização das relações e também da segurança jurídica.

No que se refere à questão feita pelo consumidor sobre a renegociação de um débito que ele possui no banco, que ele não conseguiria quitar mediante outro crédito em outra instituição financeira, realmente, se o nome dele estiver negativado, nem o Banco Central permite que outra instituição financeira dê um novo crédito, mas ele deve procurar renegociar aquele crédito com o seu credor originário, porque o banco tem todo interesse em fazer uma composição amigável. O litígio, na Justiça, não é interessante para ninguém. É um litígio caro e demorado e, portanto, não temos nenhum interesse de partimos para o litígio. A negociação, o acordo amigável é sempre muito mais salutar e barato.

Obrigado.

(*Intervenção fora do microfone.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Pois não.

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – As multas do...

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Do Cade.

**O SR. ODON BEZERRA CAVALCANTI SOBRINHO** – ...do Cade são títulos executivos e também são as dos PROCONs. Elas são títulos executivos extrajudiciais. Por quê? Porque elas são inseridas na dívida ativa do Município, do Estado ou da União, e também a do Cadê na da União. Por isso, eles são títulos executivos extrajudiciais, mas não em favor do consumidor, em favor do Estado.

**O SR. PRESIDENTE** (Rodrigo Rollemberg. Bloco/PSB – DF) – Eu quero agradecer ao Dr. Antônio Carlos de Toledo Negrão, Diretor Jurídico da Febraban, a todos os que nos honraram com as suas presenças e trouxeram uma contribuição muito valiosa ao nosso debate, a todos os que nos prestigiaram assistindo a essa sessão.

Não posso deixar de agradecer ao Gilvan e, em nome do Gilvan, a toda a equipe do Alô Senado, assim também como a toda a equipe da Rádio Senado e da TV Senado pelo espaço que deram para que esta audiência pudesse ter sido acompanhada e tivesse a participação da população, o que enriqueceu muito o nosso debate, com críticas, com sugestões, com indagações.

Mais uma vez agradecendo a presença de todos, declaro encerrada a presente reunião.

*(Iniciada às 10 horas e 15 minutos, a reunião é encerrada às 12 horas e 53 minutos.)*

***Senador Rodrigo Rollemberg***

Presidente