



SÉRIE PENSANDO O DIREITO

Nº 21/2010 – versão publicação

Agências Reguladoras e Tutela dos Consumidores

Convocação 01/2009

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC

Coordenação Acadêmica

Prof. Dr. Marcelo Gomes Sodré

Equipe:

Profa. Mariângela Sarrubbo Fragata

Prof. Dr. Marcos Vinícius Pó

Carlos Thadeu C. de Oliveira

Daniela Batalha Trettel

Estela Waksberg Guerrini

Mariana de Araújo Ferraz

Teresa Donato Liporace

Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL)

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede – 4º andar, sala 434

CEP: 70064-900 – Brasília – DF

www.mj.gov.br/sal

e-mail: sal@mj.gov.br



CARTA DE APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL) tem o prazer de apresentar uma nova série de cadernos do “Projeto Pensando o Direito”, trazendo a público os resultados de pesquisas realizadas por instituições acadêmicas que trabalharam em parceria com a SAL ao longo do ano de 2009.

Mais do que mera prestação de contas à sociedade, as publicações representam o êxito de um novo modelo de relacionamento entre Estado e academia jurídica. Sem abdicar do respeito pleno à autonomia científica, e ciente de que o Projeto não pretende ser linha de fomento à pesquisa jurídica – dado seu caráter prático e instrumental às competências da SAL –, propõe-se uma cooperação aberta, crítica e colaborativa, que almeja construir alternativas qualificadas aos entraves práticos e teóricos que circundam o processo de elaboração normativa. Seus contornos, aliás, têm servido como base a outras ações governamentais que buscam aproximar a produção acadêmica do cotidiano estatal.

Ganha a SAL no momento em que alcança o objetivo primário do projeto, qual seja, a qualificação dos projetos apresentados e dos debates travados no âmbito do Ministério da Justiça e do Congresso Nacional; ganha a academia jurídica – e aqui talvez resida grande vitória, em que pese não ser meta precípua do trabalho – no momento em que se abrem possibilidades de aplicação prática à produção científica e de participação efetiva no debate político.

O resgate da crença na política legislativa, a percepção de que o debate jurídico também ocorre no momento formativo da lei e o renascimento – ainda tímido e inicial – da participação acadêmica nas instâncias políticas decisórias contribuem, de modo inequívoco, para a (re)definição dos rumos da pesquisa e do ensino jurídico no Brasil. A pesquisa aplicada e o interesse pelo processo legislativo devolvem relevância ao momento da gênese legislativa e, em última instância, revigoram as características constituintes da cidadania. Renova-se a sensação de pertencimento; recorda-se a importância de participação.

É esta, em suma, a aposta da Secretaria de Assuntos Legislativos: um modelo de produção normativa aberto e efetivamente democrático, permeável à contribuição sócio-acadêmica, que resgate a importância do processo legislativo e restaure os laços positivos existentes entre política e direito. Um desenho institucional que qualifique os esforços governamentais e, de outro lado, estimule a legítima participação daqueles que têm na lei posta seu objeto cotidiano de trabalho.

Este caderno integra o segundo conjunto de publicações da Série Projeto Pensando o Direito e apresenta a versão reduzida da pesquisa. Sua versão integral pode ser acessada no sítio eletrônico da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, em www.mj.gov.br/sal.

Brasília, 30 de junho de 2010.

Felipe de Paula

Secretário de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Fundado em 1987, o Idec é uma organização civil sem fins lucrativos, cuja missão é promover a educação para o consumo, a defesa dos direitos dos consumidores e a ética nas relações entre consumidores e fornecedores. Além disso, tem como meta-missão específica “contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais e para o desenvolvimento social, o consumo sustentável, a saúde do planeta e a consolidação da democracia brasileira”. Assim, o Idec é uma entidade que quando realiza pesquisas, tem como objetivo garantir uma vida melhor ao cidadão brasileiro. Para poder atender a estes objetivos, a entidade é totalmente independente, não tendo qualquer tipo de vinculação com empresas, governos ou partidos políticos.

No desenvolvimento de suas atividades, o Idec adota um conceito amplo de consumidor e considera que seus direitos fazem parte do rol de direitos humanos constitucionalmente consagrados: como outros interesses difusos, os direitos do consumidor constituem-se na concretização dos direitos humanos. Nesta nossa sociedade, consumidor, mais do que o indivíduo que exerce seu poder de compra no mercado de consumo, é todo aquele que potencialmente tem ou deveria ter acesso a produtos e serviços essenciais. Dada a forma como as relações sociais se dão na sociedade moderna, a cidadania acaba por se materializar em relações de consumo. No caso, a cidadania se manifesta na possibilidade da população ter acesso efetivo e adequado a serviços públicos essenciais.

A atuação das Agências e órgãos reguladores impacta diretamente o dia-a-dia dos consumidores. Por esse motivo, o Idec tem se debruçado sobre esse tema em sua área de atuação. Desde 2003 a instituição avalia periodicamente a transparência e efetividade das Agências e dos órgãos reguladores. A pesquisa teve três edições (março/2003, outubro/2004 e março/2006), optando-se por avaliar sete Agências e órgãos reguladores cuja atuação tenha impacto direto para o consumidor: Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), Banco Central (BC) e Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA). Desta pesquisa resulta um ranking de respeito aos direitos do consumidor.

Com o acúmulo de observações e experiências na interlocução com as Agências

Reguladoras, o Idec passou a desenvolver o Programa de Fortalecimento da Participação Social na Regulação, contando com o apoio financeiro do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Esse programa, estruturado de 2007 a 2010, é formado por três principais vertentes: (i) aprimoramento das instâncias de participação na regulação, (ii) capacitação das entidades e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), e (iii) pesquisa sobre os marcos regulatórios e a interface com o Código de Defesa do Consumidor.

Dando continuidade às iniciativas citadas, sentiu-se a necessidade de um estudo de viés acadêmico que se somasse aos trabalhos até então realizados. Nesse sentido, o Projeto Pensando o Direito apresentou-se como uma excelente oportunidade de aprofundamento no tema em questão, agora por meio de uma perspectiva jurídica. Não só um instrumento de elucidação sobre o relacionamento entre regulação e defesa do consumidor, mas também como contribuição para o aperfeiçoamento da legislação, propondo a incorporação da tutela do consumidor nos processos regulatórios, especialmente no que diz respeito à participação social e à mediação da relação entre os consumidores e os fornecedores.

A importância desse estudo está pautada nas evidências de que as deficiências no adequado exercício das competências regulatórias afetam diretamente a vida dos cidadãos brasileiros, consumidores em amplo sentido. Daí a conclusão de que as preocupações consumeristas, e os direitos dos consumidores, devem ter relevância nas discussões que levam à tomada de decisões regulatórias. Essa proposta depende necessariamente do fortalecimento da participação social na atividade regulatória e por sua vez do exercício da democracia participativa e dos direitos democráticos dos cidadãos. As Agências e órgãos reguladores não podem mais ficar alheios a esta constatação.

Apresentamos, assim, a presente publicação, como uma introdução ao extenso estudo desenvolvido no âmbito do Projeto Pensando o Direito, com a expectativa de que as propostas relacionadas à atuação das Agências Reguladoras e à tutela do consumidor não só qualifiquem e subsidiem o trabalho da Secretaria de Assuntos Legislativos (SAL) do Ministério da Justiça, como também sirvam de instrumentos elucidativos aos demais agentes interessados.

São Paulo, 7 de abril de 2010

Marcelo Gomes Sodré

Mariângela Sarrubbo Fragata

**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
IDEC**

**SÉRIE PENSANDO O DIREITO
SUMÁRIO EXECUTIVO RELATÓRIO DE PESQUISA AGÊNCIAS REGULADORAS E A
TUTELA DO CONSUMIDOR**

Resumo do Projeto de Pesquisa apresentado ao Ministério da Justiça/ PNUD, no projeto
“Pensando o Direito”, Referência PRODOC BRA 07/004

SÃO PAULO/BRASÍLIA
MARÇO DE 2010

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 11

2. DESENVOLVIMENTO 15

2.1 Sobre o modelo regulatório no Brasil 15

2.2 Sobre a incidência dos princípios consumeristas, administrativos e constitucionais nas atividades reguladas 17

2.2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a ANEEL 19

2.2.2 O Código de Defesa do Consumidor e a ANS20

2.2.3 O Código de Defesa do Consumidor e a Anatel 22

2.3 Sobre a participação social no processo regulatório 25

2.4 O projeto de lei 2.057/2003 e seus apensados 26

2.5 Defesa do consumidor e boas práticas de promoção da participação social adotadas por agências reguladoras estrangeiras 28

2.6 Análise dos contratos de concessão e dos atos de regulamentação à luz do CDC 33

2.6.2 O setor de telecomunicações 34

2.6.3 O setor de saúde suplementar 37

3. CONCLUSÃO 41

3.1 Propostas gerais 41

3.2 Anteprojeto de Lei 45

JUSTIFICATIVA 46

REFERÊNCIAS 59

1. INTRODUÇÃO

As agências reguladoras são instituições relativamente novas no Brasil – as primeiras agências completaram uma década de criação, e ainda enfrentam desafios para se consolidarem institucionalmente e para se articularem com outros organismos que atuam de forma complementar, como é o caso dos órgãos de defesa do consumidor.

A atuação das agências e órgãos reguladores impacta diretamente no dia-a-dia dos consumidores, pois a elas cabe fiscalizar, guiar e suplementar o mercado e corrigir suas falhas, como o desequilíbrio entre consumidores – parte mais vulnerável na relação de consumo – e fornecedores.

Consideradas tais premissas básicas, o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, com o apoio da SAL/MJ (Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça) e do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) desenvolveu, no âmbito do projeto *Pensando o Direito*, um estudo sobre o tema “Agências Reguladoras e a Tutela do Consumidor”.

O principal objetivo desse projeto é evidenciar como as instituições reguladoras operam e como aprimorar essa atuação, reforçando a necessidade de participação dos consumidores e seus representantes nos processos de decisão e, principalmente, a necessidade de garantir que os produtos e os serviços colocados no mercado sejam adequados e atendam às necessidades do cidadão brasileiro. As investigações são apresentadas desde a ótica geral do modelo regulatório brasileiro até um corte mais específico estabelecido para as agências reguladoras Anatel, ANEEL e ANS e os setores em que atuam – telecomunicações, energia elétrica e planos de saúde, respectivamente. Salientamos a importância da iniciativa do projeto *Pensando o Direito* que permite a aproximação do estudo acadêmico ao processo legislativo, subsidiando-o com material afeto aos interesses da sociedade.

O estudo baseou-se nas seguintes fontes: Constituição Federal; legislações específicas que regulam o funcionamento de cada agência e suas regulamentações aplicáveis à temática; observação das páginas eletrônicas das agências; entrevistas com

especialistas; aplicação de questionários com entidades de defesa do consumidor que compõem o Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor que atuam nos temas regulados pelas agências objeto da pesquisa; e doutrina.

Como estratégia metodológica o projeto foi dividido em três fases distintas. A primeira delas correspondeu a um diagnóstico sobre a atuação das agências reguladoras Anatel, ANEEL e ANS, no que diz respeito à participação social nos processos regulatórios e à tutela do consumidor na sua relação com os fornecedores regulados. Para isso, primeiramente o estudo abordou a atividade regulatória sob a ótica de sua função social e foi dado um enfoque em sua íntima ligação com os princípios consumeristas. Partiu-se da contextualização do modelo regulatório brasileiro para a explanação de como os princípios constitucionais e do Código de Defesa do Consumidor devem reger a atividade regulada pelas agências. Nesse sentido, a legislação instituidora das agências estudadas foi analisada para evidenciar as previsões já existentes que relacionam a atividade regulada à defesa do consumidor, e com isso, algumas lacunas existentes foram identificadas. Essa primeira fase apresentou também uma fotografia dos espaços de participação social nos processos regulatórios, cuja principal fonte de informação foi o estudo realizado pelo Idec no Programa *Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social nos Processos de Regulação*, apoiado pelo BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento. Analisa-se brevemente o projeto de lei 2.057/2003 e seus apensados (sendo o principal deles o PL nº 3.337/2004, de iniciativa do Poder Executivo).

A segunda fase do projeto de pesquisa “Agências Reguladoras e a Tutela do Consumidor” destinou-se a apresentar um mapeamento de experiências e boas práticas verificadas em países estrangeiros relacionadas à participação social nos processos regulatórios, especialmente as audiências e consultas públicas, e à tutela dos direitos do consumidor no ambiente regulatório. O objetivo desse mapeamento foi justamente o de apresentar um parâmetro das iniciativas internacionais capazes de subsidiar novas propostas para o modelo brasileiro. Esse mapeamento foi feito com base: no estudo realizado pelo Idec em 2008 (*Diferentes Modelos de Participação dos Consumidores em Agências Reguladoras*); na observação dos websites de agências reguladoras selecionadas em sete países (Argentina, Canadá, Colômbia, Estados Unidos, Peru e Reino Unido); e nos questionários submetidos a algumas entidades de defesa do consumidor membros da *Consumers International*.

¹ Diferentes Modelos de Participación de los Consumidores en Agencias Regulatórias.

Ainda na segunda fase do projeto foi proposta uma análise dos contratos de concessão e dos atos de regulamentação dos setores abrangidos pelo projeto nos pontos que dizem respeito à tutela do consumidor e à harmonia com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor. A análise dos contratos de concessão (nos setores de energia elétrica e telecomunicações) tem como intuito apontar as cláusulas que se coadunam ou não com os princípios da proteção e defesa dos direitos do consumidor. No caso da ANEEL, utilizou-se, a título exemplificativo, do contrato de concessão de distribuição celebrado entre a ANEEL e a Eletropaulo. Já em relação à Anatel, utilizou-se como objeto da análise o contrato de concessão do serviço telefônico fixo comutado na modalidade de serviço local. No setor de planos de saúde regulado pela ANS, por não existir concessão de serviço público, partiu-se diretamente à análise dos atos de regulamentação da Agência. Tanto a ANEEL, a Anatel e ANS tiveram alguns de seus atos de regulamentação escolhidos, com base em sua maior repercussão na vida do consumidor, para que fossem analisados à luz dos princípios de proteção e defesa do consumidor. Essa análise somou-se a ilustrações por meio de casos emblemáticos, no intuito de evidenciar a postura das agências diante de situações de grande impacto para o cidadão.

Por fim a terceira fase do projeto pautou-se em três escopos: i) propostas de instrumentos para efetivação da participação social no processo decisório das agências reguladoras; ii) propostas de mecanismos que visem à incorporação de temas referentes à proteção do consumidor na agenda regulatória, inclusive através da articulação das agências reguladoras com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; iii) diretrizes para o estabelecimento de instrumentos de comunicação e educação para o consumo que contemplem temas relativos ao papel das agências, dos órgãos do SNDC e direitos do consumidor nos setores regulados. Apresentou-se assim, propostas gerais e uma proposta específica de Anteprojeto de Lei. Esse APL dispõe sobre os procedimentos para elaboração da agenda regulatória, realização de consultas e audiências públicas a serem adotados pelos Órgãos ou Entidades Reguladoras, e sobre o estímulo à participação de entidades de defesa do consumidor no processo regulatório.

Sobre a incorporação dos temas consumeristas no universo regulatório, foram feitas entrevistas com especialistas em regulação, representantes de agências reguladoras e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o fim de evidenciar os diversos entendimentos sobre a relação entre direitos do consumidor e regulação. A articulação das agências reguladoras com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor também foi alvo de estudo como um meio de incorporação dos temas afetos à proteção e defesa

do consumidor na atividade regulatória. Para isso, foram identificadas experiências pontuais de articulação entre agências reguladoras com órgãos de defesa do consumidor. Ao evidenciar essas experiências pretendeu-se conhecer mais em detalhes os aspectos dessas articulações, inclusive os efeitos positivos e negativos delas decorrentes. Como fechamento do projeto, apresentam-se propostas para implementação prática de instrumentos de comunicação e educação para o consumo a fim de aprimorar e ampliar a comunicação dos agentes reguladores com a sociedade.

Visto isso, salientamos que a presente publicação é a síntese de um extenso estudo sobre a temática da defesa do consumidor na atividade regulatória, e nesse sentido pretende-se apresentar os pontos mais significativos abordados, subsidiando um entendimento introdutório sobre os resultados atingidos.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 SOBRE O MODELO REGULATÓRIO NO BRASIL

A regulação é, para fins analíticos, dividida em dois tipos básicos, a econômica e a social. A regulação econômica trata dos esforços governamentais em assegurar o funcionamento adequado dos mercados, como prevenção de monopólios, definição de tarifas e regras de entrada, permanência e saída em determinados mercados. Já a regulação social trata de questões como assimetrias de informação, segurança e externalidades negativas, em áreas como meio ambiente, proteção do consumidor, segurança do trabalho, entre outras. Usualmente as duas formas de regulação andam juntas e implicam em custos para os regulados. Sob esse prisma, a intervenção do Estado na economia passa a ser meio para a promoção de direitos. Nessa esteira, se em determinado setor sensível à sociedade o mercado funcionasse em perfeitas condições, ainda assim haveria a necessidade de regulação, entendida como a intervenção do Estado na economia para a promoção do bem-estar social.

Com os movimentos de privatização e concessão de serviços públicos ocorridos na Europa e na América Latina nas décadas de 1980 e 1990 a regulação econômica das empresas ganhou maior destaque.

No Brasil, a privatização dos serviços públicos não foi precedida pela criação e instalação de agências reguladoras autônomas, com a missão de fiscalizar a oferta desses serviços e garantir a sua prestação com qualidade e eficiência. Ao contrário, assistimos a um processo de privatização anterior ou concomitante à criação das agências reguladoras nos setores de telecomunicações e energia elétrica. Em planos de saúde, o setor agiu e cresceu sem intervenção estatal. A sociedade, em especial os consumidores desses serviços, colhe ainda hoje os efeitos negativos dessa inversão processual.

Verifica-se no contexto brasileiro uma verdadeira ausência de política regulatória que considere os interesses do consumidor como prioritários. Tal fato decorre do próprio processo de criação das agências no Brasil, marcado pela inexistência de debate sobre

as prioridades políticas, sobre o acesso e universalização de serviços públicos, pela ausência de marcos regulatórios claros e pela falta de definição dos mecanismos de transparência e de controle social e político. Nem os princípios básicos das agências, como a transparência e a participação, foram adequadamente definidos por uma lei específica, o que ocasionou uma grande diferença entre as formas de atuação desses órgãos. Na maioria dos casos não houve esclarecimento público sobre o papel dos órgãos criados, o que aumenta a dificuldade para os cidadãos monitorarem o seu desempenho. Configurou-se, portanto, uma total ausência de cultura reguladora no país.

Como conclusão dessa primeira fase, temos que uma regulação social condizente com os preceitos constitucionais tem como finalidade precípua a promoção do interesse público e a garantia de direitos fundamentais. Sob esse prisma, a intervenção do Estado na economia passa a ser meio para a promoção de direitos. Embora haja diferenças essenciais quanto ao objeto da regulação nos setores de infraestrutura (energia elétrica e telecomunicações) e planos de saúde, há coincidências no que diz respeito à importância de tais setores para a sociedade – seja porque se trata de serviços públicos, seja porque se trata de serviços de interesse público. É evidente, sempre, a íntima relação entre a boa regulação desses serviços e a garantia de efetivação de direitos fundamentais. Enxerga-se na atuação das agências estudadas, todavia, um forte viés regulatório voltado para obtenção de credibilidade regulatória tendo em vista o mercado investidor, estabilidade de regras, e equilíbrio da rentabilidade dos investimentos. As agências brasileiras estão focadas em demonstrar uma economia estável e uma regulação de mercado atraente ao investimento privado. Assim, a regulação acaba tendo como principal objetivo compor um terreno aparentemente seguro e rentável aos possíveis investidores. Por isso verifica-se que a regulação no Brasil foi pensada como meio de viabilização das privatizações, com seu aspecto de regulação econômica fortalecido em detrimento da regulação social. Vislumbra-se, portanto, uma lacuna no que diz respeito à regulação social, voltada para efetivação de valores políticos como equidade, direito e justiça.

É importante esclarecer e afastar a confusão que se estabeleceu sobre a autonomia das agências e a sua necessária neutralidade em relação aos atores envolvidos no setor (empresas reguladas, consumidores e representantes políticos) e sobre a defesa retórica de que as agências devem estar equidistantes dos interesses destes atores. Trata-se de mito o conceito de que as agências devem se manter equidistantes dos interesses

do governo, das empresas e dos consumidores para não favorecer nenhum dos lados. A regulação existe com o objetivo primordial de fazer o mercado funcionar de forma eficiente e justa, corrigindo externalidades e minimizando falhas. Portanto ela deve atuar onde isso estiver ocorrendo. No caso de serviços públicos deve também buscar as medidas justas de rentabilidade versus modicidade. Imparcialidade, assim, não é equidistância nem mediação, é ater-se a esses objetivos com uma visão de longo prazo e a despeito das pressões dos diversos atoresⁱⁱ. O desafio do processo de autonomização é o de construir um sistema de controles e influências que assegurem uma atuação democrática, atenta a interesses gerais e a ordem jurídica (SUNDFELD, 2000, p. 24)

2.2 SOBRE A INCIDÊNCIA DOS PRINCÍPIOS CONSUMERISTAS, ADMINISTRATIVOS E CONSTITUCIONAIS NAS ATIVIDADES REGULADAS

No momento de concepção do Código de Defesa do Consumidor (1990), o movimento em torno da reforma regulatória ainda era incipiente, visto que apenas a partir de 1995 tal reforma passou a tomar corpo através das privatizações. Não havia, naquele contexto histórico, a necessidade social para que se previsse no Código de Defesa do Consumidor regras mais abrangentes quanto à prestação de serviços públicos regulados. Ainda assim, e dada a própria natureza do Código de Defesa do Consumidor, é possível identificar a maneira como suas matrizes principiológicas atingem as atividades reguladas.

Os princípios do direito administrativo atingem diretamente as atividades regulatórias. Do princípio da supremacia do interesse público infere-se que há uma posição privilegiada do órgão encarregado de zelar pelo interesse público, e de exprimi-lo nas relações com particulares. Nesse sentido, o objetivo de garantir o interesse público com fim primeiro da atividade da administração deve pautar todos os atos e decisões regulatórias, havendo assim uma íntima relação com o interesse pela proteção dos direitos do consumidor. Além disso, há que se ressaltar que a Constituição Federal (art. 5º, XXXII) prevê que cabe ao Estado promover a proteção do consumidor. Não existe previsão em igual sentido quanto à proteção de fornecedores.

ⁱⁱ Apresentação de Marcos Vinícius Pó, em julho de 2009, no Curso Regulação e Defesa do Consumidor, realizado em Brasília pelo Idec e pela Casa Civil no âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação (Pro-Reg).

O estudo em voga debateu sobre a relação entre serviços públicos e direitos do consumidor, uma vez que as agências ANEEL e Anatel regulam atividades que se subsumem a esse tipo de serviço. Parte-se da premissa que a marca determinante de um serviço público é a sua essencialidade, o que conseqüentemente impõe ao Estado o dever de atuar de forma eficaz, regulamentando e fiscalizando a atividade desenvolvida pelas prestadoras desses serviços, e assegurando aos consumidores seus direitos básicos, obrigando os fornecedores a atuarem de modo a respeitar esses direitos. A espécie de serviço público sobre a qual recairiam as disposições do CDC, segundo a doutrina majoritária, seriam os serviços públicos *uti singuli* ofertadas no mercado de consumo, prestados de forma divisível em razão de uma relação contratual e remunerada por tarifa ou preço público.

Os serviços deverão ser prestados, seja de forma direta ou indireta, de *modo adequado*. Isso se extrai da disposição constitucional exposta no artigo 175 parágrafo único, IV, em que a lei, ao dispor sobre a prestação de serviços públicos, deve impor aos seus prestadores a manutenção do serviço de maneira adequada. Cumpre observar que esse artigo faz específica referência à delegação de serviços públicos. O conceito de “serviço adequado” diz respeito ao “que satisfaz as condições de: *regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas*” (art. 6º, § 1º da Lei federal 8.987, de 13.2.1995). Essas condições imprimem características intimamente relacionadas com os princípios consumeristas encontrados no Código de Defesa do Consumidor (em especial nos artigos 4º e 6º do CDC).

Esse conceito repete-se no Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o art. 6º, X, do CDC declara como direito básico do consumidor a **adequada** e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (GROTTI, 2000, p.50).

O art. 22 do CDC acrescenta que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias e permissionárias, ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigados a fornecer **serviços adequados**, eficientes, seguros, e quanto aos essenciais, contínuos” (grifo nosso); e em seu parágrafo único, impõe que, em caso de descumprimento de suas obrigações, os fornecedores de serviço públicos serão compelidos a cumpri-las e reparar os danos que tiveram causado.

A influência principiológica do CDC na legislação setorial é notada em algumas disposições que revelam a vulnerabilidade do consumidor, como as que versam sobre

razoabilidade de preço, qualidade, adequação e eficiência. No entanto, a legislação existente não têm barrado os questionamentos quanto à competência das agências em aplicar o Código de Defesa do Consumidor, havendo movimentos nesse sentido mesmo dentro das próprias agências. Os problemas do setor que atingem diretamente os direitos dos consumidores ainda são frequentes, conforme demonstrado nesse trabalho. Sobre isso, apresentamos a seguir alguns exemplos da legislação setorial da ANEEL, Anatel e ANS que se comunicam com o CDC.

2.2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a ANEEL

Pela observação da legislação esparsa setorial, encontramos dispositivos que inferem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor na proteção dos interesses dos consumidores. Isso vem evidenciado no Decreto de constituição da ANEEL, em seu artigo 14º, no qual

As ações de **proteção e defesa do consumidor** de energia elétrica serão realizadas pela ANEEL, observado, no que couber, o disposto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, aprovado pela Lei nº 8.078/1990, na Lei nº 8.987/1995, e nº Decreto nº 2.181/1997. (grifo nosso)

Essa disposição significa que alguns instrumentos do Código de Defesa do Consumidor estão disponíveis para a proteção dos interesses dos usuários-consumidores. Assim o verificamos em outras disposições do Decreto nº 2.335/1997, Anexo I, nas quais a defesa e relacionamento com o consumidor como atividade finalística da ANEEL é evidenciada, por exemplo, pela seguinte disposição:

Art. 4º À ANEEL compete:

(...)

XVI - estimular a **melhoria do serviço** prestado e zelar, direta e indiretamente, pela sua **boa qualidade**, observado, no que couber, o disposto na legislação vigente de **proteção e defesa do consumidor**;

(...)

XVIII - estimular a **organização e operacionalização dos conselhos de consumidores e comissões de fiscalização** periódica compostas de

Esta pesquisa reflete as opiniões de seus autores e não do Ministério da Justiça

representantes da ANEEL, do concessionário e dos usuários, criados pela Lei Nº 8.631/1993 e Lei Nº 8.987/1995ⁱⁱⁱ (grifo nosso)

Nesses pontos é possível identificar a inspiração no CDC pelas disposições dos artigos 4º, II, b e 6º, X que sedimentam o incentivo à representatividade do consumidor e o zelo pela adequada e eficaz prestação de serviço.

2.2.2 O Código de Defesa do Consumidor e a ANS

Observa-se um número significativo de convergências das disposições normativas da ANS com o conteúdo disposto no Código de Defesa do Consumidor. Ao analisar a Lei de Criação da ANS (Lei nº 9.961/2000), em seu artigo art. 3º define-se que ANS terá por finalidade institucional promover a **defesa do interesse público** na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas **relações com prestadores e consumidores**, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no país. Vejam-se outras disposições da referida Lei que se relacionam com o CDC:

Art. 4º Compete à ANS:

I - propor políticas e diretrizes gerais ao Conselho Nacional de Saúde Suplementar - Consu para a regulação do setor de saúde suplementar;
(...)

V - estabelecer parâmetros e indicadores de **qualidade e de cobertura** em assistência à saúde para os serviços próprios e de terceiros oferecidos pelas operadoras; (grifo nosso)

XV - estabelecer critérios de **aferição e controle da qualidade dos serviços** oferecidos pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, sejam eles próprios, referenciados, contratados ou conveniados; (grifo nosso)

XXI - monitorar a evolução dos **preços** de planos de assistência à saúde, seus prestadores de serviços, e respectivos componentes e insumos; (grifo nosso)

ⁱⁱⁱ Lei nº 8.987/1995, art. 30º. No exercício da fiscalização, o poder concedente terá acesso aos dados relativos à administração, contabilidade, recursos técnicos, econômicos e financeiros da concessionária. Parágrafo único. A fiscalização do serviço será feita por intermédio de órgão técnico do poder concedente ou por entidade com ele conveniada, e, periodicamente, conforme previsto em norma regulamentar, por comissão composta de representantes do poder concedente, da concessionária e dos usuários.

Esta pesquisa reflete as opiniões de seus autores e não do Ministério da Justiça

XXIV - exercer o controle e a avaliação dos aspectos concernentes à **garantia de acesso, manutenção e qualidade dos serviços prestados**, direta ou indiretamente, pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde; (grifo nosso)

XXXVI - **articular-se com os órgãos de defesa do consumidor** visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços privados de assistência à saúde, observado o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; (grifo nosso)

XXVII - **zelar pela qualidade dos serviços de assistência à saúde** no âmbito da assistência à saúde suplementar; (grifo nosso)

São estes artigos que se ligam ao artigo 4º, II, III, IV e artigo 6º, II e III, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que apresentam as prioridades da Política Nacional de Consumo, como a de educar os agentes sociais envolvidos no consumo a respeito de seus deveres e obrigações, divulgar sobre o consumo adequado, além de informar a respeito dos produtos ou serviços existentes no mercado. Trata-se também da atuação de órgãos governamentais com intuito de equilibrarem as relações de um setor de consumo e, da eficácia e qualidade na prestação de serviços públicos ao consumidor - no caso do setor de saúde suplementar, os serviços não são públicos, contudo, pode ser observado, por meio de uma visão principiológica de simetria e equivalência, um valor central comum entre as duas normas.

Cabe também citarmos algumas disposições da Resolução Normativa nº 81 (Regimento Interno da ANS - ANEXO 1) que também se coadunam com os princípios do CDC:

Art. 2º. Compete à Agência Nacional de Saúde Suplementar:

(...)

XXXVII - **articular-se com os órgãos de defesa do consumidor visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços privados de assistência à saúde**, observado o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

(...)

Art. 33. À Diretoria de Fiscalização compete:

I - **implementar ações de apoio, instrumentalização e conscientização dos consumidores**;

(...)

V - desenvolver e manter, em conjunto com as áreas específicas da Diretoria de Desenvolvimento Setorial, sistema de informações compreendendo dados das demandas dos consumidores e das **fiscalizações dos produtos oferecidos e mantidos pelas operadoras setoriais;**

(...)

Art. 62. O processo decisório que implicar efetiva afetação de direitos sociais do setor de saúde ou dos consumidores, decorrentes de ato administrativo da Agência ou de anteprojeto de lei proposto pela ANS, poderá ser precedido de **audiência pública** (...).(grifo nosso).

É possível notar que as razões principiológicas que regem a legislação setorial são análogas àquelas do Código de Defesa do Consumidor, pois todas inspiram atenção ao caráter vulnerável do consumidor, à importância de garantias quanto à qualidade e à eficácia na prestação de serviços e ao intuito de elevar a representatividade de órgãos e entidades interessados no setor.

2.2.3 O Código de Defesa do Consumidor e a Anatel

A Lei Geral de Telecomunicações, ou LGT, em seu artigo 2º, inciso II, prevê o dever do Poder Público de “estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira”. Outras disposições dessa Lei também se relacionam aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Relacionando-se com os princípios do art. 4º e 6º do CDC, o artigo 3º da LGT estabelece os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, quais sejam:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com **padrões de qualidade** e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à **liberdade de escolha** de sua prestadora de serviço;

III - de **não ser discriminado** quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à **informação adequada** sobre as condições de prestação dos

serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à **não suspensão** de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao **prévio conhecimento das condições de suspensão** do serviço;

IX - ao **respeito de sua privacidade** nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de **resposta às suas reclamações** pela prestadora do serviço;

XI - de **peticionar contra a prestadora** do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
(grifo nosso)

O inciso XVIII do artigo 19 da Lei Geral prevê o dever da Anatel de reprimir as infrações a esses direitos.

A Lei Geral de Telecomunicações também faz expressa referência ao artigo 170 da Constituição Federal: o seu artigo 5º impõe o dever de o poder público observar, na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações, o princípio constitucional da defesa do consumidor e o da continuidade do serviço prestado no regime público, dentre outros. Já o seu artigo 6º reforça o dever do Poder Público de reprimir as infrações da ordem econômica, e o artigo 7º estabelece que as normas gerais de proteção à ordem econômica são aplicáveis ao setor de telecomunicações.

Os direitos dos usuários previstos da Lei Geral refletem princípios e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor^{iv}, evidenciando uma clara relação entre as duas leis. Mais específico, ainda que condicionado à mesma Lei 9.472/97, é o Regulamento da Anatel (Dec. 2338/97):

Art.16. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o

^{iv}Vide nota de rodapé 16.

atendimento **do interesse público** e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, e especialmente: XIX - atuar na **defesa e proteção dos direitos dos usuários**, reprimindo as infrações e compondo ou arbitrando conflitos de interesses, observado o art. 19;

O artigo 19 determina que a Agência:

articulará sua **atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**, organizado pelo Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997, visando à eficácia da proteção e defesa do consumidor dos serviços de telecomunicações, observado o disposto nas Leis nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nº. 9.472, de 1997. (grifo nosso)

A articulação mencionada, entretanto, tem claros limites, estabelecidos no parágrafo único:

A competência da Agência prevalecerá sobre a de outras entidades ou órgãos destinados à defesa dos interesses e direitos do consumidor, que atuarão de modo supletivo, cabendo-lhe com exclusividade a aplicação das sanções do art. 56, incisos VI, VII, IX, X e XI da Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A título de conclusão desta segunda fase, podemos destacar, de imediato, que a Constituição Federal (art. 5º, XXXII) prevê que cabe ao Estado promover a proteção do consumidor. Diante desse ditame constitucional questiona-se se a agência reguladora teria competência de afastar a proteção ao consumidor de seus atos regulatórios.

O estudo da legislação setorial da ANS, ANEEL e Anatel demonstrou uma comunicação com o CDC em dispositivos que revelam a vulnerabilidade do consumidor, e que versam sobre razoabilidade de preço, qualidade, adequação e eficiência.

No entanto, a legislação existente não tem barrado os questionamentos quanto à competência das agências em aplicar o Código de Defesa do Consumidor, havendo movimentos nesse sentido mesmo dentro das próprias agências.

Algumas agências reguladoras brasileiras afirmam categoricamente que a atividade regulatória relacionada ao funcionamento do mercado e ao respeito às leis setoriais

pode afastar a aplicação da Lei 8078/90 (o Código de Defesa do Consumidor). Como evidência disso, transcrevemos a resposta da ANS ao Idec referente à denúncia de não disponibilização de lista de rede credenciada por operadora de plano de saúde:

A ANS é um órgão regulador e sua fiscalização não tem como único fim a defesa do consumidor. Este é apenas um dos elementos que levamos em consideração na análise processual. O funcionamento do mercado e o respeito às leis setoriais são outros aspectos por nós analisados e que terminam, por vezes, a afastar a própria aplicação da Lei 8078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

A conclusão é pela identificação de uma atividade regulatória distante da regulação social, que por vezes despreza declaradamente norma de ordem pública (CDC), cujo cumprimento deve ser inafastável.

2.3 SOBRE A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO PROCESSO REGULATÓRIO

Um dos grandes problemas identificados no então processo de criação e estruturação das agências reguladoras foi a segregação das instituições de proteção e defesa do consumidor, governamentais e não governamentais desse debate. Consequência disso é a quase total ausência de mecanismos de coordenação entre as agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cuja existência é prevista pelo Código de Defesa do Consumidor (artigos 105 e 106). Há um longo caminho a ser percorrido para que se chegue a uma situação de equilíbrio nas relações de consumo, caminho este diretamente vinculado à previsão e à concretização da participação social nos processos regulatórios.

Para a viabilização da participação social, os órgãos reguladores devem trabalhar para que se satisfaçam os seguintes itens: a. existência de canais institucionalizados e condições para a participação dos consumidores; b. transparência de atos, procedimentos e processos decisórios; c. acesso à informação e resultados das ações dos órgãos; d. divulgação do órgão e mecanismos de contatos para os consumidores.

As organizações de consumidores, tanto privadas como governamentais, têm importante papel no acompanhamento de agências reguladoras. Deve haver preocupação com políticas que incentivem a criação e a consolidação de organizações de consumidores para equilibrar a balança de interesses a serem mediados pela regulação. Apontam-

se problemas institucionais para que os incentivos previstos nas normas legais sejam aplicados. Os principais são: a. falta de recursos para ampliação da representação de consumidores; b. falta de recursos para a realização de campanhas de esclarecimento da população; c. pouca qualificação técnica dos representantes de consumidores; d. cultura institucional que faz com que as agências atribuam-se uma postura de árbitros em relação aos interesses dos consumidores.

Em conclusão, apontamos que a legislação existente sobre o assunto é ainda incipiente e pouco enfática na previsão de mecanismos de participação social nos processos decisórios das agências reguladoras. Apontou-se não só a deficiência nas previsões já existentes, como também a carência de disposições legais que garantam uma adequada participação social. Em outras palavras, não basta a existência de espaços participativos se os insumos para a participação não forem garantidos. Essa é uma lacuna presente na legislação setorial.

O Código de Defesa do Consumidor, por seu caráter aberto e principiológico, é plenamente aplicável aos setores regulados, embora tenha sido editado em contexto histórico pré-privatização. Não se ignora, todavia, a necessidade de reflexão acerca de eventual complementação do Código no que diz respeito a serviços públicos e a serviços de interesse público regulados, adensando-se as previsões referentes à proteção do consumidor, à interação das agências reguladoras com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e à aplicação da legislação consumerista nos setores regulados – especialmente de forma coletiva.

2.4 O PROJETO DE LEI 2.057/2003 E SEUS APENSADOS

No período de realização do estudo, tramitava no Congresso Nacional o projeto de lei 2.057/2003 e seus apensados – sendo o principal deles o PL 3.337/2004, de autoria do Poder Executivo. Esse projeto pretende harmonizar a operação das agências na área das políticas e aprimorar o seu modelo institucional.

Conforme análise realizada, o PL 2.057/2003 e seus apensados, nos moldes analisados pelo estudo até agosto de 2009, pouco evoluem nas questões da tutela do consumidor pelas agências reguladoras e na questão da participação social no processo regulatório,

havendo inclusive previsões preocupantes e que podem enfraquecer a atuação dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Lembre-se que esses têm sido os únicos órgãos que atuam na proteção do consumidor, tendo as agências reguladoras se mostrado falhas nesse sentido.

Apesar dos aspectos positivos do projeto de lei acima citado, há muitas questões pouco ou mal abordadas pela nova legislação. O Projeto de Lei não dispunha, em sua versão original, de norma que tornasse obrigatória a articulação entre órgãos representantes dos consumidores e as agências reguladoras, a fim de que estas últimas zelassem pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor. O Idec lutou fortemente para que uma previsão expressa desse caráter fosse incluída no projeto.

Assim, na atual versão do Projeto de Lei, configura-se um capítulo sobre a interação entre agências e órgãos de defesa do consumidor. O seu artigo 31 prevê que as agências reguladoras têm como função o zelo pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, seja por meio de monitorações ou acompanhamento das práticas de mercado dos agentes do setor, sempre articuladas com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça.

Mesmo havendo esse artigo, que representa uma garantia positiva ao consumidor, alguns outros, do mesmo texto, podem diminuir a atuação de Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e outros órgãos públicos de defesa do consumidor.

O primeiro parágrafo do artigo 32 também se mostra muito problemático: seu conteúdo dispõe sobre a possibilidade de empresas reguladas e agência reguladora celebrarem Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) cujos efeitos não se restringiriam a ela, impedindo a atuação de outros órgãos de defesa do consumidor. Assim, determina o artigo que, depois de celebrado o TAC, ficam suspensas aplicações de multas que tenham como fato gerador aquele objeto do TAC, atingindo-se também os demais órgãos de defesa do consumidor membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O Idec entende essa hipótese como inconstitucional, por violar o artigo 127 da Constituição Federal; TAC celebrado pela agência não pode vincular outros órgãos legitimados para atuar na defesa do consumidor pela legislação vigente e pela Magna Carta.

Ainda analisando os pontos negativos da proposta legislativa, o fato de haver previsão

sobre contratos de gestão gerou muita controvérsia e, como consequência, uma nova modificação na proposta foi apresentada. A criação de Ouvidores, da forma como está estabelecida na PL, ainda gera questões e debates.

2.5 DEFESA DO CONSUMIDOR E BOAS PRÁTICAS DE PROMOÇÃO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL ADOTADAS POR AGÊNCIAS REGULADORAS ESTRANGEIRAS

O estudo desenvolvido pelo projeto *Pensando o Direito* investigou se a defesa do consumidor faz parte da missão legal de agências em outros países. Procurou-se apontar as boas práticas dessas agências pesquisadas quanto à prestação de informação, consolidação da transparência e promoção da participação social na atividade regulatória.

Para efeitos dessa publicação, reúnem-se a seguir alguns pontos centrais dessa investigação.

a) Argentina

Nota-se que o viés democrático da Constituição Argentina faz com que os mecanismos de participação social nas políticas públicas sejam priorizados na atividade regulatória. O texto constitucional determina expressamente que o Estado deve tutelar os direitos do consumidor.

A idéia das audiências públicas é que todos os indivíduos ou organizações que se sintam atingidos pelo tema tratado na ocasião possam tornar suas opiniões de conhecimento das autoridades com poder decisório.

Nesse sentido, um dos órgãos reguladores, o Enre (Ente Nacional de la Electricidad), compromete-se, através de sua Carta de Compromisso, em desenvolver atividades que fortaleçam a política institucional com as associações e organismos de defesa dos usuários e consumidores. Tarefas de aprofundamento na política de cooperação institucional e na divulgação de informação são exemplos desse exercício de comprometimento social.

Outro fator que chama atenção é o fato do Ente Regulador de Serviços Públicos da Cidade Autônoma de Buenos Aires ser pioneiro, se comparado aos demais entes

reguladores nacionais e provinciais da Argentina, ao contar, em seu diretório, com representação dos consumidores.

b) Peru

O OSIPTEL - Organismo Supervisor do Investimento Privado em Telecomunicações (regulador peruano de telecomunicações) manifesta de forma explícita seu compromisso com os direitos do consumidor. No Plano Estratégico da Agência (OSIPTEL, Dezembro, 2007) constam as seguintes afirmativas:

Misión de OSIPTEL: Somos el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión y **protegiendo los derechos de los usuarios**. Visión de OSIPTEL: Ser el referente mundial de excelencia en el desarrollo de las telecomunicaciones en beneficio de la población. (grifos nossos)

Vale dizer que, diferente de outras agências internacionais que investem concentradamente em audiências públicas, a OSIPTEL possui mecanismos peculiares de participação social. O Conselho de Usuários, em que pese sua importância à organização interna da Agência, acaba sendo um expressivo instrumento de representação dos usuários, haja vista o modo democrático como ocorre a escolha de seus membros e, ainda, o significativo número de participantes da sociedade civil – quesito indispensável para o equilíbrio de forças entre consumidores e empresas.

A possibilidade de abertura aos questionamentos referentes às normas no espaço do Conselho de Usuários é fundamental para a mudança efetiva das injustiças de mercado, bem como para a oportunidade e incentivo de manifestação de cidadãos comuns, muitas vezes impotentes perante os poderes institucionais de governo.

Ressalta-se também a existência positiva de um Tribunal específico para conflitos de consumo. O Tribunal Administrativo de Solução de Reclamações de Usuários – TRASU – é mais uma ferramenta de auxílio ao consumidor, já que as decisões dali tiradas fazem aplicar efetivamente seus direitos.

A OSIPTEL ainda produz campanhas de comunicação, voltadas ao público geral, sobre questões pontuais do setor que atingem diretamente o consumidor, além de audiências

públicas, notável e reconhecido caminho de democratização das decisões regulatórias.

c) Canadá

Relativamente à representação do interesse dos consumidores, a Ontario Energy Board - OEB se pronuncia dizendo ter a função de informar e preservar os consumidores em problemas de energia.

Práticas adotadas pela Agência, como a publicação de informação direcionada especificamente a usuários, a manutenção de um Centro de Relações de Consumo ou o processamento de resolução de conflitos com a garantia de cumprimento das obrigações pelas empresas, somam-se às políticas de auxílio ao consumidor, de modo que este possa formular decisões mais conscientes.

As audiências públicas são regularmente utilizadas no NEB (National Energy Board), em momento anterior à tomada de decisões. Esse mecanismo possibilita o esclarecimento de todas as opiniões, dos mais diversos atores que fazem parte do mercado regulado. No momento em que uma empresa coloca em pauta algum tipo de proposta nesse espaço, os grupos ou pessoas que se sentem atingidos por tal questão podem expressar-se favorável ou contrariamente e interferir efetivamente no processo de tomada de decisões.

d) Reino Unido

As agências reguladoras do Reino Unido costumam a se pronunciar expressamente sobre suas competências para com a defesa dos direitos do consumidor. Vide:

OFCOM – Office of Communications (regulador inglês equivalente à Anatel):

“Ofcom operates under the Communications Act 2003. This detailed Act of Parliament spells out exactly what Ofcom should do. The Act says that Ofcom’s general duties should be to further the “ Ofcom operates under the Communications Act 2003. This detailed Act of Parliament spells out exactly what Ofcom should do. The Act says that Ofcom’s general duties should be to further the interests of citizens and of consumers. Meeting these two duties is at the heart of everything we do. (grifos nossos)

OFGEM – Office of the Gas and Electricity Markets (regulador inglês equivalente à ANEEL)

“Ofgem is the Office of the Gas and Electricity Markets. Protecting consumers is our first priority. We do this by promoting competition, wherever appropriate, and regulating the monopoly Ofgem is Ofgem is the Office of the Gas and Electricity Markets. Protecting consumers is out first priority. We do this by promoting competition, wherever appropriate, and regulating the monopoly companies which run the gas and electricity networks. (grifo nosso)

FSA – Food Standards Agency (regulador inglês equivalente à Anvisa)

The Food Standards Agency is an independent government department set up by na Act of Parliament in 2000 to protect the public health and consumer interests in relation to food. (grifos nossos)

O *Utilities Act* que, em 2001, reordenou os setores energéticos do Reino Unido, determina que o Estado tenha como importante tarefa a defesa dos consumidores no setor energético.

O “Consumers First” é um projeto da Ofgem, que objetiva fazer com que os consumidores participem mais ativamente da Agência. Por meio desse programa, o órgão pode analisar melhor as questões de real interesse do consumidor e, conseqüentemente, focar mais na ótica dos usuários as discussões sobre problemáticas trazidas em consultas públicas.

Essas consultas públicas permitem que tanto os consumidores individuais quanto as associações tenham um canal de comunicação viável com as autoridades. Na prática, o órgão regulador de energia, no caso, Ofgem, envia documentos de consulta relacionados aos temas sobre os quais se deve decidir e convida os consumidores individuais e seus representantes a se manifestarem.

A Ofgem ainda se compromete com a transparência dos processos de políticas públicas: a Agência divulga uma definição prévia da agenda regulatória para o ano subsequente, estabelecendo o trabalho que irá desempenhar e ainda como melhorará a regulação. Tal iniciativa otimiza o preparo técnico dos consumidores e por isso fortalece a participação em favor de seus interesses.

e) Estados Unidos

Duas agências estadunidenses foram analisadas. A Ferc - The Federal Energy Regulatory Commission – declara como sua principal missão auxiliar os consumidores na obtenção de serviços de energia confiáveis, eficientes e sustentáveis a um custo razoável, através de adequada regulação de mercado. Essa Agência pronuncia-se a favor da participação do consumidor na tomada de decisões estimulando suas intervenções ao explicar de que maneira suas participações podem ocorrer, informando quais os mecanismos que a Agência disponibiliza ao consumidor para o exercício do direito à participação.

A FCC (Federal Communications Commission), possui um departamento específico - Consumer & Governmental Affairs Bureau (CGB) - que declara ter como função servir ao interesse público ao coordenar a relação da política de telecomunicações com as indústrias e outras agências governamentais. Nesse sentido estimula-se reuniões de comitês de consumidores, que possuem suas pautas anunciadas previamente no site da FCC. Essa Agência também destina espaços em seu site para que o público em geral participe com comentários seja a respeito de políticas regulatórias em telecomunicações como em projetos envolvendo as áreas reguladas. O estímulo à realização de audiências públicas também pode ser constatado da observação do site dessa Agência.

Ambas as Agências divulgam seus planos estratégicos, que funcionam como agendas regulatórias, cumprindo a função de informar previamente o consumidor das atividades que serão desenvolvidas pela agência.

f) Colômbia

A Constituição Colombiana imprime o compromisso do Estado em garantir a participação dos consumidores nas decisões que os dizem respeito.

Chama-se atenção também para o fato de haver previsão legal que disponha a competência da *Comisión de Regulación de Comunicaciones* (CRC) em proteger os usuários. A Agência ainda se pronuncia a respeito dessa competência no sentido de afirmar a essencialidade da difusão de informação para que o consumidor tenha suficientes elementos para tomar suas decisões, maximizar seus níveis de satisfação e

defender seus próprios direitos.

Alguns exemplos de práticas da Agência que auxiliam na concretização de citados compromissos seriam os Comitês de Controle Social dos Serviços Públicos Domiciliares e iniciativas de capacitação para participação.

2.6 ANÁLISE DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO E DOS ATOS DE REGULAMENTAÇÃO À LUZ DO CDC

O estudo completo do projeto *Pensando o Direito* apresentou uma análise sob a ótica consumerista dos contratos de concessão (nos setores de energia elétrica e telecomunicações), e dos atos de regulamentação dos setores de energia elétrica, telecomunicações e saúde suplementar.

O escopo dessa análise foi o de apontar os pontos que se coadunam ou não com os princípios da proteção e defesa dos direitos do consumidor, somando-se a ilustrações por meio de casos emblemáticos, com o fim de evidenciar a postura da agência diante de situações de grande impacto para o cidadão. Ao longo dessa análise procurou-se identificar os pontos problemáticos da regulamentação, questionando-se sempre se presente a devida tutela do consumidor nas agências reguladoras e se presente o equilíbrio entre as partes envolvidas com o serviço regulado. Destacamos aqui alguns pontos do estudo:

2.6.1 O setor de energia elétrica

Constatou-se que o contrato de concessão de distribuição de energia elétrica não exprime os direitos do consumidor como principais guias da prestação do serviço concedido pois carece de disposições que protejam os princípios da modicidade tarifária; qualidade, continuidade, eficácia e adequação na prestação do serviço; respeito ao direito à informação do consumidor, dentre outros.

A questão fundamental da regulação das condições gerais de fornecimento de energia elétrica deveria centrar-se na consideração do consumidor como vulnerável perante a distribuidora. No entanto, ao contrário disso, identificou-se problemas na regulação setorial da seguinte ordem: imposição de cobrança injustificada ao consumidor;

desrespeito ao princípio da informação e da transparência; utilização da recusa de entrega do serviço essencial como forma de cobrança de débito etc.

Abordou-se também a regulação da reparação dos danos causados em virtude de má prestação dos serviços. A resolução normativa referência nesse tema apresenta alguns problemas por não abranger amplamente os sujeitos e danos relacionados com a inadequada prestação do serviço. A resolução exclui a figura do consumidor equiparado e restringe o objeto da responsabilização aos danos ocasionados somente em equipamentos elétricos. Com isso, danos morais, lucros cessantes e danos emergentes não se encontram protegidos por ato normativo da ANEEL. Vê-se assim que os itens abordados por essa resolução são ainda muito restritos.

A denúncia do Tribunal de Contas da União no ano de 2009 sobre a cobrança indevida nas contas de luz por inadequado reajuste tarifário é um caso que ilustra com clareza os problemas decorrentes da assimetria de informações. É evidente a afronta aos princípios da modicidade tarifária e da adequação do serviço, definidos na Lei de Concessões e no Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a metodologia adotada para o cálculo dos reajustes feriu e fere pelo menos dois diplomas da legislação pátria, aos quais a ANEEL e o Ministério de Minas e Energia são submissos. Nesse caso, um órgão regulador comprometido fortemente com a defesa dos direitos do consumidor não hesitaria em corrigir a fórmula causadora da distorção, e também implementaria medidas para que os valores cobrados indevidamente fossem restituídos. Até o momento, não é o que se pôde observar da ANEEL.

Em suma, apontou-se que a fragilização do consumidor em face às distribuidoras pode ser mitigada pela atuação incisiva da ANEEL não só regulando as lacunas normativas demonstradas na pesquisa, mas dando transparência à atuação das empresas, auditando-as e fiscalizando indicadores de sua relação com os consumidores.

2.6.2 O setor de telecomunicações

Alguns atos de regulamentação da Anatel foram analisados sob a ótica dos impactos gerados aos direitos do consumidor. Para fins dessa publicação, resumimos no parágrafos que seguem os casos submetidos ao estudo.

As empresas concessionárias não cumprem as metas de universalização do serviço de telefonia fixa, uma vez que mantêm a estratégia de reduzir o valor da habilitação da linha telefônica com a intenção de atrair novos usuários e concentram os reajustes tarifários sobre o serviço de assinatura básica, que atinge valores cada vez mais elevados a cada ano. O Idec considera a cobrança da assinatura básica uma prática abusiva e defende o fim ou ao menos a redução do valor, para que diminuam os obstáculos à expansão e acesso indiscriminado ao serviço.

Sobre a concorrência no setor de telecomunicações, é prevista a desagregação de redes, ou *unbundling*, prática que nunca foi de fato implementada pelo órgão regulador brasileiro, mantendo os consumidores reféns de um único prestador de serviços em quase todo o território brasileiro, com efeitos sobre o preço e qualidade dos serviços, além de reduzir o direito de escolha, previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Sobre a Resolução de TV por assinatura, destaca-se que a legislação não protege o consumidor em relação aos prazos para solucionar problemas e responder pedidos de informação ao consumidor, que são extensos e desfavoráveis.

Quanto à proibição da cobrança pelo ponto-extra ou ponto-de-extensão, mesmo após a implementação da Resolução 528/2009, que proibiu a cobrança de mensalidade pelo ponto-extra de TV por assinatura, o consumidor continua sendo prejudicado. Ao consumidor deveria ser apresentada a opção de contratar de terceiro a instalação do serviço e comprar um decodificador no mercado. Todavia, o atual texto do regulamento, com a venda conjunta da instalação e da ativação, traz uma situação de venda casada, prática proibida pelo CDC, inviabilizando a possibilidade de contratação de terceiros. Uma vez que não há decodificador de sinal homologado pela Anatel à venda no mercado, a prestadora passa a alugar o aparelho para substituir a receita aferida com a cobrança de mensalidade para disponibilização do ponto-extra. Ou seja, o consumidor continua sendo vítima de uma situação abusiva uma vez que a Anatel não cumpre com seu dever de garantir que decodificadores sejam vendidos no mercado por terceiros, e o seu aluguel da prestadora passe a ser uma opção.

Quanto à Resolução do Serviço Móvel Pessoal, no que diz respeito à utilização dos créditos inseridos pelo usuário, o previsto na Resolução é prejudicial ao consumidor, uma vez que não dá a ele o direito de usá-los da forma e no tempo que lhe for conveniente.

No que diz respeito ao bloqueio dos aparelhos de celular, a maioria das empresas de telefonia móvel bloqueia os aparelhos que comercializam com o intuito de restringir a possibilidade de o consumidor usar a rede de outra operadora. O consumidor possui direito de ter um aparelho desbloqueado e livre para usar a rede da operadora que optar. O desbloqueio do aparelho não significa a rescisão contratual pois esta refere-se ao plano da operadora, enquanto o bloqueio é referente ao aparelho. Dessa forma, os planos de contratação de serviços não podem impor restrições ao uso da estação móvel, que é propriedade do consumidor e pode hospedar outros prestadores de serviço. Embora já tendo o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal previsto o direito ao desbloqueio, sem ônus e a qualquer tempo, as empresas, em regra, desrespeitavam essa dispositivo, e somente no ano de 2010 a Anatel editou, de forma tardia, uma súmula esclarecendo algo que o Regulamento já previa.

Quanto à Resolução do serviço de comunicação multimídia, no referente à interrupção do serviço, a legislação ainda é falha, pois não garante ao consumidor o direito de escolher se, em caso de interrupção ou degradação do serviço, quer o abatimento na próxima fatura do valor proporcional ao número de horas em que o serviço foi interrompido ou se quer receber o valor em espécie, em clara contrariedade ao Código de Defesa do Consumidor.

Sobre a reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia, a Resolução do Serviço Telefônico Fixo Comutado não respeita totalmente o Código de Defesa do Consumidor, visto que nem sempre apenas a rede interna e os aparelhos de telecomunicações são os únicos afetados por descargas elétricas via rede de telefonia. A presunção de culpa do consumidor por conta de o produto danificado não ter certificação da Anatel não deve prosperar, pois cabe à prestadora demonstrar que a inadequação à regulamentação foi a causadora do dano.

Por fim, cabe dizer que muitos dispositivos das resoluções do setor de telecomunicações estão em plena concordância com o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Dessa forma concluímos que parte dos problemas enfrentados pelos consumidores nesse setor não reside somente na ausência de uma legislação que tenha o consumidor como foco, mas principalmente no fato de a agência reguladora não cumprir seu papel de monitoração, fiscalização e punição.

2.6.3 O setor de saúde suplementar

O setor de planos de saúde estruturou-se de forma diferente dos demais setores estudados – telecomunicações e energia elétrica. Tendo em vista que esses serviços não são públicos, mas sim de interesse público, e nunca foram prestados diretamente pelo Estado, não há concessões dos serviços. Assim, com relação à ANS, foram analisados somente seus atos de regulamentação. A atuação da ANS é deficitária no que diz respeito ao cumprimento do Código de Defesa do Consumidor, tendo essa prática reflexo nas próprias regulamentações.

Mesmo depois da criação da ANS, permanecem válidas resoluções do Conselho de Saúde Suplementar (CONSU), sendo duas as mais problemáticas. Uma delas restringiu a cobertura de urgências e emergências em ambiente ambulatorial ao período de 12 horas, quando a Lei de Planos de Saúde estabelece que, após 24 horas da contratação, não deve haver imposição de qualquer carência. Outra exclui a cobertura dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais em contratos coletivos, quando não é permitida essa exclusão, segundo a lei 9.656/98.

Outro ponto que mereceu atenção foram os reajustes anuais em percentuais muito altos e acima da inflação aplicados aos contratos antigos. A ANS chegou a multar algumas operadoras e foram assinados Termos de Compromisso e Termos de Ajustamento de Conduta, para que não se aplicassem mais os percentuais superiores a 11,75% para o reajuste anual de 2004. No entanto, foi permitida a posterior aplicação de um índice residual pela ANS, abrindo a possibilidade de efetivação de cláusulas contratuais insertas em planos de saúde antigos totalmente abusivas e incompatíveis com o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Também com relação a contratos antigos, outro caso sintomático da atuação da ANS disse respeito ao programa de adaptação para as regras da Lei de Planos de Saúde de 1998. Algumas operadoras não aceitaram os percentuais de aumento determinados pela Agência para a adaptação (25% no máximo) e, sem autorização para impor aumentos maiores, simplesmente não ofereceram a proposta, até então obrigatória, para seus consumidores. Só depois de passado muito tempo, a ANS reconheceu a necessidade de rever algumas regras do Programa. Além desse problema, os termos do programa da ANS partiram do pressuposto de que a exclusão de coberturas de procedimentos e

doenças nos contratos a serem adaptados era legítima, em clara contrariedade ao art. 51 do CDC, que dispõe sobre cláusulas abusivas.

Outro caso analisado foi o reajuste por mudança de faixa etária após a promulgação do Estatuto do Idoso. Uma resolução editada pela ANS, todavia, garantiu o esvaziamento do disposto no Estatuto do Idoso. Existiam 7 faixas etárias – sendo o primeiro aumento no aniversário de 18 anos do consumidor e o último aos 70 –, sendo que a variação máxima de valor entre elas era de seis vezes ou 500%. Ao revisar as regras de reajuste por mudança de faixa etária por conta das novas disposições do Estatuto do Idoso, a ANS simplesmente retirou as faixas etárias de 60 anos em diante e manteve-se o mesmo percentual máximo de reajuste (500%). O resultado foi o de que, ao invés de proteger o Idoso, a proposta da ANS permitiu que as operadoras de plano de saúde cobrassem antes os mesmos 500% de reajuste a título de mudança de faixa etária.

Outra questão que se colocou, com a promulgação do Estatuto do Idoso, diz respeito à aplicabilidade das disposições dessa lei aos contratos de planos de saúde firmados anteriormente a sua entrada em vigor, assim como ocorreu com o Código de Defesa do Consumidor. A ANS, ao adaptar sua regulamentação de reajustes por mudança de faixa etária, optou pela interpretação mais restritiva da lei, sustentando que o Estatuto se aplica apenas aos contratos firmados a partir de sua entrada em vigor. O Idec sustenta que, sendo o contrato de plano de saúde de trato sucessivo, e a Lei nº 10.741/03 de interesse social e regulamentadora de proteção ao idoso prevista na Constituição Federal, sua aplicabilidade é imediata, incluindo todos os fatos ocorridos em planos de saúde a partir de sua entrada em vigor, independentemente da data de assinatura do contrato.

A privacidade do consumidor também foi um exemplo de atuação deficitária da ANS. Em 2007, a agência tornou obrigatório o fornecimento de informações pelas operadoras de planos de saúde sobre o setor em que atuam. Quando não deveria haver qualquer problema, dentre as informações solicitadas estavam as que se referiam a doenças que acometem pacientes de planos de saúde, sem a garantia de preservação de sua intimidade. A ANS só veio a informar que esse preenchimento não era obrigatório após a manifestação de organizações médicas e organizações de defesa do consumidor.

Por fim, o último ponto analisado foi sobre a liquidação extrajudicial de operadoras. A ANS tem centrado o foco de sua atuação nas questões relacionadas ao equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de planos de saúde. Tal dedicação ao tema,

todavia, não tem garantido a eficácia da atuação da Agência, sendo diversos os casos de “quebra” (liquidação extrajudicial) e de conseqüente desrespeito aos direitos dos consumidores vinculados às operadoras. De acordo com suas atribuições legais, cabe à Agência não só monitorar como também agir em prol do saneamento econômico e financeiro das operadoras, garantindo os direitos dos consumidores que contrataram a prestação de serviços médicos e hospitalares – serviços de relevância pública, nos termos da Constituição Federal de 1988. No entanto, em diversos casos não houve qualquer garantia de respeito aos direitos dos consumidores. Os contratos transferidos foram modificados unilateralmente (em dissonância com o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor) e não houve continuidade na qualidade dos serviços prestados. Os processos de intervenção e de alienação de carteira não garantiram as informações ao consumidor, não houve transparência e nem a proteção aos direitos dos consumidores. Além disso, os próprios processos de intervenção, que poderiam ter resultado no salvamento da empresa e conseqüente continuidade dos serviços de saúde, mostraram-se tardios e ineficientes

Diante do exposto, constata-se que as três agências analisadas possuem contratos de concessão e atos de regulamentação em desconformidade com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, ainda que as normas das agências estejam em harmonia com os direitos dos consumidores, muitas vezes o problema reside na atuação concreta, no discurso e na prática.

Observamos nos contextos estrangeiros ao menos um comprometimento declarado por parte dos órgãos reguladores para com a defesa do consumidor. Muitas vezes a proteção dos direitos do consumidor é posta como prioritária dentre as funções das agências, fato esse bem distanciado da nossa realidade nacional.

As deficiências percebidas no universo regulatório são demonstradas (I) pela ausência de suficiente estímulo à competitividade no mercado, por insuficientes previsões que garantam o serviço com qualidade, continuidade, eficiência; (II) pelo ainda presente desequilíbrio entre as partes envolvidas com o setor regulado evidenciado em decisões claramente desfavoráveis ao interesse público e aos consumidores; (III) pelos ainda incipientes mecanismos de participação social nos processos decisórios e; (IV) pelo parco comprometimento das agências em atuar em consonância com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

Verificou-se que os atos de regulamentação analisados e os casos emblemáticos ilustrados demonstram com clareza a realidade do contexto regulatório quando o assunto atinge os interesses do consumidor: diante de afrontas aos direitos do consumidor nos mercados regulados, a atuação das agências tem sido flagrantemente ineficiente.

No momento em que não é garantido o funcionamento adequado e justo dos mercados e que os direitos fundamentais são desrespeitados deixando de refletir os valores da sociedade, pode-se dizer que houve um desvio dos objetivos primeiros da regulação prevista legalmente no Brasil. Conforme já salientado, a intervenção do Estado através da regulação deve ser meio para a promoção de direitos e do bem-estar social. Enquanto a atividade regulatória é exercida sem que haja um compromisso com a promoção dos direitos fundamentais pode-se questionar seu *modus operandi* no modelo atual.

Cumpra-se, portanto, apontar o caminho para a solução dos problemas na estrutura presente, uma vez que ela já se encontra estabelecida e não deveria estar condicionada a outros órgãos fiscalizadores para que seja eficiente. O primeiro passo em busca da eficiência, que tentou ser dado com o presente estudo: a identificação e o reconhecimento dos problemas.

3. CONCLUSÃO

Como observado nas conclusões parciais expostas no item anterior, as agências reguladoras ainda editam normas em desconformidade com os preceitos de proteção do consumidor ou não atuam, na prática, de forma a defender o consumidor. Além disso, há pouca participação social no processo regulatório. Em razão dessas constatações, o passo seguinte à identificação dos problemas foi buscar soluções, e, nesse sentido, a pesquisa destinou-se a apresentar mecanismos de superação dos problemas levantados, sendo as propostas os resultados concretos do estudo.

Essa seção destina-se a elencar os resultados alcançados, e, para fins da presente publicação, apresentaremos (i) um resumo das propostas gerais de instrumentos para a efetivação da participação social no processo decisório das agências reguladoras, e de instrumentos de educação e comunicação para o consumo; e (ii) o resultado consubstanciado no Anteprojeto de Lei sobre a ampliação da participação dos consumidores e seus representantes nos processos regulatórios.

3.1 PROPOSTAS GERAIS

A viabilização da participação social no processo decisório das agências reguladoras e a conseqüente incorporação de temas referentes à proteção do consumidor na Agenda Regulatória estão condicionadas à mudança de paradigmas regulatórias e à sua imediata implantação.

Alguns dos condicionantes para a implantação de mudanças no modelo regulatório, a fim de garantir maior participação do consumidor e seus representantes no processo decisório, foram sistematizados em sete objetivos transformados em propostas a serem postas em prática. Para fins dessa publicação, comentaremos sobre os objetivos que guiaram as propostas, sendo eles as disposições em grifo a seguir, e algumas das propostas, a título de exemplo.

Primeiramente, há que se esclarecer o papel da regulação, passando a relacionar a defesa do consumidor dentre as prioridades das agências reguladoras, assim como

sanar dúvidas quanto à competência das agências em estabelecer mecanismos de articulação com as instituições de defesa do consumidor. Nesse sentido, o direito do consumidor deve ser considerado na elaboração de todos os atos das agências e deve integrar o planejamento estratégico das mesmas. Uma proposta para alcançar esse objetivo pode ser a utilização de espaços de utilidade pública para debate e divulgação do papel das agências reguladoras; outra pode ser a capacitação dos reguladores em temas consumeristas, até mesmo incluindo a disciplina de direito do consumidor nos concursos públicos destinados a preencher os quadros técnicos das agências.

Além disso, é necessário melhorar os instrumentos de transparência nos processos decisórios e qualificação da participação. O alcance de uma efetiva participação pública no processo decisório passa pela necessidade de obediência aos critérios que conferem transparência sobre os atos regulatórios. Cumpre-se, com isso, elaborar medidas que garantam a ampla divulgação de informações relativas ao processo decisório e que essas informações sejam compartilhadas em grau de igualdade entre os interessados, a fim de consolidar a redução de assimetrias entre as partes. Definir a Agenda Regulatória em um processo participativo e, após definida, amplamente divulgá-la, viabilizar a participação da sociedade civil, mitigar tecnicismos dos conteúdos abordados e acusar recebimento da proposta ao proponente, além de responder sobre o acatamento ou não das propostas realizadas nas consultas públicas são algumas das propostas que visam aumentar a transparência das decisões e qualificar a participação social na regulação.

A integração entre agências e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é outro importante objetivo a pautar ações para a consolidação de modelo regulatório que contemple a tutela do consumidor. Ainda não se diagnostica, de forma clara, o papel adotado pelas agências reguladoras em relação ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, é necessário o estabelecimento de diretrizes que comandem a articulação das agências e do SNDC, devendo essas diretrizes ser institucionalizadas e obrigatórias quando o assunto regulado afetar os interesses do consumidor. Algumas das propostas que possuem o condão de alcançar o objetivo apresentado são buscar e reconhecer a informação disponível no SINDEC como um instrumental para as decisões das agências e estabelecer Agenda Regulatória de curto, médio e longo prazos em conjunto com as entidades civis e governamentais.

A aproximação entre agências reguladoras e órgãos de defesa do consumidor através

de convênios e parcerias deve ser uma prática estimulada. No entanto, necessário ter-se em vista alguns aspectos para que esses instrumentos atinjam seus objetivos com efetividade. Dentre os casos estudados chamamos atenção para a importância de que essas experiências sejam de trocas efetivas, isto é, a capacitação de ambas as instituições deve ocorrer em uma via de mão dupla. O mesmo deve ocorrer quanto às informações detidas pelas partes envolvidas, sendo necessária uma intercomunicação das mesmas. Para que essas experiências tornem-se de fato um canal de encontro, é necessário viabilizar o diálogo, ou seja, todas as partes devem ter agentes e receptores concomitantemente das atividades a serem realizadas.

Nesse ponto relativo à transparência, destaque para a construção e divulgação ampla de Agenda Regulatória. Necessário que a implementação desse instrumento estenda-se a todas as agências reguladoras e que os aspectos que o constituem sejam uniformes. A agenda deve necessariamente ser elaborada em um processo participativo, divulgada previamente e com um prazo hábil para que os interessados possam se preparar para atuarem nos temas definidos, juntamente com monitoramento de sua execução.

A inserção da discussão sobre os direitos do consumidor na atividade regulatória depende da aproximação das agências às demandas e problemas enfrentados pelos consumidores no dia-a-dia, para que haja um adequado atendimento ao consumidor individual. Nesse sentido, o atendimento individual das demandas setoriais dos consumidores permite a identificação de problemas sistêmicos e pode funcionar como importante fonte para elaboração de atos regulatórios e para melhor focar as atividades fiscalizatórias. Divulgar os canais existentes, otimizando os meios que já são dirigidos aos consumidores (contas, faturas etc.), além de avaliar os principais problemas identificados pela ouvidoria, relatórios externos (TCU, academia e outros) e organizações de defesa dos consumidores, são mecanismos para melhorar o atendimento ao consumidor.

Diante da constatação da assimetria de recursos técnicos e financeiros das entidades de defesa do consumidor, chamamos atenção para a necessidade de fomento às organizações de defesa do consumidor. Essas assimetrias são um fator impeditivo à participação dos consumidores nos processos regulatórios, e, por conseguinte, acabam sendo uma barreira à penetração das questões consumeristas na atividade regulatória. Necessário, portanto, o incentivo à participação social, seja através da promoção de capacitações, do financiamento de projetos na área regulatória desenvolvidos pelas

entidades de defesa do consumidor, ou da capacitação das entidades da sociedade civil para o processo de regulação por meio dos próprios técnicos das agências.

Concomitantemente às ações citadas nesse documento, deve se dar atenção ao aprimoramento dos canais de participação existentes e com a ampliação desses canais. As agências reguladoras devem aperfeiçoar os canais de participação social já existentes e criar novos canais participativos, pois atualmente o que se verifica são tímidos e por vezes inócuos instrumentos de controle social, deixando a desejar em termos de institucionalização da participação da sociedade e ampliação da democracia participativa. Nesse ponto, também merece destaque a necessidade de que os consumidores possam indicar um dos conselheiros para o conselho diretor.

Por fim, há que se considerar que a solução de muitas das assimetrias relatadas durante a pesquisa não passam somente – ou necessariamente – apenas por mudanças no arcabouço legal regulatório. É necessária uma mudança cultural dentro das próprias agências, incorporando-se a defesa do consumidor como tarefa hodiernamente reconhecida como sua pelos reguladores.

Além disso, como forma de consolidação da democracia, participação e de afirmação da cidadania, é urgente que o consumidor individualmente considerado tenha mais acesso a informações sobre seus direitos relativos a serviços regulados, e como exercê-los.

Dinamizar a comunicação com estratégias diferenciadas capazes de atingir todas as camadas da população é tão importante quanto o papel indutivo do poder público nos conteúdos educacionais, por ser um caminho possível para alterar o quadro atual, onde os problemas na relação de consumo nos serviços regulados possuem grande peso nos registros de órgãos de defesa do consumidor de todo o país. Medidas em sede de educação formal também são possíveis e necessárias. É urgente que órgãos reguladores, integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e Ministério da Educação unam forças e repensem a educação para o consumo em escolas.

Finalizando as presentes explanações, cumpre salientar o intuito primeiro do desenvolvimento desse estudo, qual seja, o esclarecimento da problemática gerada por uma regulação descomprometida com a defesa dos direitos do consumidor, e o auxílio à construção de soluções, seja através de uma consolidação legal na temática discutida, seja pela edificação de uma cultura consumerista no universo regulatório.

3.2 ANTEPROJETO DE LEI

A proposta de anteprojeto de lei que segue é a materialização das propostas de aperfeiçoamento da participação social no processo regulatório apresentadas na íntegra do estudo. As entrevistas realizadas e o diagnóstico acerca da articulação existente entre agências reguladoras e órgãos do SNDC contribuíram para a sua construção.

A proposta dispõe sobre os procedimentos para elaboração da Agenda Regulatória e a realização de consultas e audiências públicas a serem adotados pelos Órgãos ou Entidades Reguladoras, e sobre o estímulo à participação de entidades de defesa do consumidor no processo regulatório.

Seus fundamentos encontram-se detalhados nos três relatórios apresentados em sede da pesquisa sobre “Agências Reguladoras e a Tutela do Consumidor” do projeto Pensando o Direito.

JUSTIFICATIVA

Quando foi pensado o modelo regulatório brasileiro, não se dedicou especial atenção à forma como a regulação relacionar-se-ia com a tutela dos direitos do consumidor. Os aspectos econômicos da regulação ficaram em primeiro plano, e hoje sentimos o impacto dessa deficiência.

Existe um enorme desequilíbrio entre o setor regulado e o consumidor em todos os espaços institucionalizados ou não institucionalizados de interlocução com agências reguladoras. Esse desequilíbrio é sempre atribuído à especificidade e à complexidade dos temas em pauta na atividade regulatória. Percebe-se, todavia, a existência de um alto grau de assimetria entre esses atores, em diversos aspectos:

- Assimetria de Informação – as empresas e concessionárias que atuam nos setores regulados detêm todo o conhecimento relativo ao seu negócio (informações técnicas, econômicas, concorrência, tendências mundiais, novas tecnologias) e esse fato é inerente à atividade econômica. Além disso, há dificuldade de manter os interlocutores do público em geral em condições de exercer um papel realmente crítico na avaliação das informações divulgadas pelos prestadores de serviço.

- Assimetria de recursos técnicos e financeiros – os recursos dos quais as prestadoras podem lançar mão (consultores, escritórios de advocacia, além da mobilização do seu próprio quadro técnico) em uma situação de consulta pública, por exemplo, são infinitos perto daqueles disponíveis nas organizações de consumidores, sejam elas públicas ou da sociedade civil organizada. São raríssimos os casos de organizações de consumidores que monitoram um determinado setor regulado, com o acompanhamento permanente das tendências, normas e regulamentos e que realizam estudos para diagnosticar e equacionar problemas enfrentados pelo consumidor para que, de posse de todos esses dados sistematizados, possam se contrapor aos pleitos do setor regulado junto à agência reguladora.

- Assimetria de oportunidades – O acesso à agência é muito mais facilitado para o setor regulado, já que seus executivos e técnicos podem, a todo momento, levar demandas e

apresentar seus pleitos ao regulador, seja no próprio ambiente da agência, em reuniões acordadas; em fóruns técnicos, onde há clara interlocução entre reguladores e regulados, como simpósios, congressos etc.; ou até mesmo no ambiente da empresa, quando técnicos das agências demandam informações, dados, estudos e esclarecimentos para subsidiar processos de fiscalização e acompanhamento do setor.

- Assimetria de linguagem – a tecnicidade dos termos adotados no ambiente das agências reguladoras torna difícil a compreensão por parte do consumidor, que desconhece até mesmo os seus direitos relativos aos serviços regulados. A complexidade está presente na linguagem das normas administrativas, na divulgação de minutas de novos regulamentos, nas informações disponíveis sobre o setor regulado e até mesmo na comunicação sobre os mecanismos de participação disponíveis.

De modo geral, há um amplo consenso de que os entes regulados – empresas e concessionárias – têm uma posição privilegiada no relacionamento com os reguladores, devido aos fatores anteriormente expostos. É preciso aperfeiçoar os mecanismos de representação, de forma a diminuir as barreiras que dificultam ou impedem a efetiva participação dos segmentos mais vulneráveis e institucionalmente frágeis e, de fato, alcançar uma situação que contribua para maior legitimidade do processo e credibilidade no trabalho das agências por parte dos consumidores.

Entre os instrumentos regulatórios existentes, optou-se por tratar nesta proposta de anteprojeto daqueles que se referem ao processo de elaboração e modificação de instrumentos normativos, assim como daqueles que tem o condão de publicizar as prioridades regulatórias dos órgãos ou entidades reguladores.

Verificados os processos de elaboração ou revisão normativa adotados pelos diversos órgãos ou entidades reguladores brasileiros, nota-se uma falta de uniformidade nos procedimentos adotados, como prazos para contribuição e temas submetidos a consulta e audiência pública. Além disso, são visíveis as assimetrias anteriormente apontadas, estando o consumidor e seus representantes em desvantagem de representatividade e incidência, se considerada a permeabilidade dos outros grupos de interesses.

Os instrumentos propostos no Anteprojeto de Lei ora apresentado objetivam garantir a participação dos consumidores e seus representantes no processo regulatório,

diminuindo as assimetrias. Entre as medidas propostas encontram-se padronizações de procedimentos de consulta e audiência pública, estabelecimento de prazos mínimos necessários para garantia de participação qualificada dos consumidores e seus representantes, e instrumento que assegurem a divulgação, com a devida antecedência e justificadamente, dos temas a serem regulados (Agenda Regulatória).

São elementos constantes da proposta de anteprojeto de lei:

(I) Previsão da elaboração pelos órgãos e entidades reguladores de **Agenda Regulatória**, documento público que indica os temas a serem regulados em determinado período, com o fim de promover a previsibilidade e a transparência da atuação regulatória e possibilitar a participação da sociedade civil na definição das prioridades institucionais.

A Agenda Regulatória para os temas consumeristas é um importante instrumento para se alcançar o objetivo da transparência nos processos regulatórios. É necessário que a implementação desse instrumento se estenda a todas as agências reguladoras e que os aspectos que o constituem sejam uniformes. A agenda deve necessariamente ser elaborada em um processo participativo, divulgada previamente e com um prazo hábil para que os interessados possam se preparar para atuarem nos temas definidos. O monitoramento da execução da Agenda Regulatória é também uma condição para sua efetividade.

(II) Procedimentos claros para participação social na elaboração e revisão de atos normativos.

No que tange à elaboração de revisão de atos normativos, foram delineadas as situações que tornam necessária ou recomendável a realização de consultas e audiências públicas, assim como os procedimentos a serem adotados. Além disso, previu-se a obrigatoriedade de divulgação de documentos que “traduzam” para a população questões técnicas e o instrumento da consulta prévia – procedimento de coleta de subsídios para elaboração da minuta de regulamento ou decisão regulatória a ser colocada em consulta pública, assim como para esclarecimentos aos consumidores e entidades de defesa do consumidor acerca do tema.

A consulta prévia garante a ampliação da democracia participativa na elaboração e

na revisão de atos normativos. Nas consultas e audiências públicas submete-se aos consumidores proposta anteriormente preparada e discutida pelos órgãos e entidades reguladoras. A consulta prévia é um instrumento que vai além, pois através dela se coleta da sociedade subsídios para a construção da proposta.

(III) Estabelecimento de diretrizes que comandem a articulação entre agências e órgãos reguladores e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

Interligado ao tema das consultas e audiências públicas, a participação social no processo regulatório carece de incentivos e clarificação legal. Nesse sentido, necessário o estabelecimento de diretrizes que comandem a articulação entre agências e órgãos reguladores e o SNDC, devendo as mesmas serem institucionalizadas e obrigatórias quando o assunto regulado afetar os interesses do consumidor.

(IV) Criação do Fundo Federal de Fomento à Participação das Entidades Civas de Defesa do Consumidor no Processo Regulatório

A assimetria de recursos técnicos e financeiros das entidades de defesa do consumidor é um fator impeditivo à participação dessas entidades nos processos regulatórios. Necessário, portanto, o incentivo à participação social. Como uma forma de viabilização do fomento à participação social, propõe-se a criação do Fundo Federal de Fomento à Participação das Entidades Civas de Defesa do Consumidor no Processo Regulatório.

Os recursos do Fundo devem ser utilizados para garantir a intervenção qualificada das entidades de consumidores no processo regulatório e atividades de divulgação à população de informações sobre os assuntos regulados. A existência de tal fundo está fortemente ligada à previsibilidade dos temas a serem regulados, através da elaboração democrática e ampla divulgação da Agenda Regulatória dos órgãos e entidades reguladoras. Sabendo quais os temas que serão objeto de regulamentação, as organizações de consumidores podem se capacitar para incidir efetivamente na discussão – pleiteando, se necessário, recursos ao Fundo Federal de Fomento à Participação das Entidades Civas de Defesa do Consumidor no Processo Regulatório – e desenvolver atividades informativas aos consumidores acerca dos temas a serem regulados.

Especificamente com relação ao Fundo, sua criação é prevista em termos genéricos no

anteprojeto em questão. São estabelecidas apenas as principais linhas que o delineiam, como administração, hipóteses de utilização de seus recursos e requisitos para acessá-lo. Faz-se necessário, portanto, regulamentação específica posterior.

No que diz respeito às fontes de recursos do referido fundo, propõe-se a reserva de determinado percentual dos recursos arrecadados com a aplicação de multas pelos órgãos e entidades reguladores e outros recursos. A fixação desse percentual depende da realização de estudos de caráter econômico-financeiro, motivo pelo qual se optou por não determiná-lo explicitamente⁹.

Essas são, em síntese, as razões que justificam a incorporação da proposta normativa que segue à legislação brasileira, na forma de lei ordinária.

⁹O Idec tem interesse em colaborar com as discussões acerca da regulamentação do Fundo Federal de Fomento à Participação das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor no Processo Regulatório e, naquilo que puder, com o estudo econômico-financeiro acerca do financiamento do Fundo.

LEI Nº ..., DE ...

Dispõe sobre os procedimentos para elaboração da Agenda Regulatória e a realização de consultas e audiências públicas a serem adotados pelos Órgãos ou Entidades Reguladoras e o estímulo à participação de entidades de defesa do consumidor no processo regulatório.

Art. 1º Esta lei dispõe sobre os procedimentos para a elaboração da Agenda Regulatória e a realização de consultas e audiências públicas nos temas de interesse do consumidor, a serem adotados pelos Órgãos ou Entidades Reguladoras, assim como e o estímulo à participação de entidades de defesa do consumidor no processo regulatório.

Art. 2º Considera-se, para fins desta lei, as seguintes definições:

I – Agenda Regulatória: documento público que indica os temas a serem regulados em determinado período, com o fim de promover a previsibilidade e a transparência da atuação regulatória e possibilitar a participação da sociedade civil na definição das prioridades institucionais.

II – consulta pública: procedimento por meio do qual o a Órgão ou Entidade Reguladora divulga regulamento ou decisão regulatória que pretende adotar, com o fim de receber contribuições ou dúvidas dos interessados, por escrito.

III – audiência pública: evento presencial de interlocução dos representantes do Órgão ou Entidade Reguladora com interessados nos temas constantes da Agenda Regulatória, para dirimir dúvidas e recolher críticas e sugestões.

IV – consulta preparatória: procedimento para coleta de subsídios para elaboração da minuta de regulamento ou decisão regulatória a ser colocada em consulta pública, assim como para esclarecimentos aos consumidores e entidades de defesa do consumidor acerca do tema.

V – entidades de defesa do consumidor: associações representativas dos consumidores, constituídas nos termos da lei civil, que incluam entre suas finalidades institucionais a

proteção ao consumidor e integrem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 105 da Lei 8.078/90.

CAPÍTULO I

DA AGENDA REGULATÓRIA

Art. 3º Os Órgãos ou Entidades Reguladoras elaborarão Agenda Regulatória, a ser revista no período máximo de um ano, na qual serão previstos os temas e respectivo cronograma de atividades de curto, médio e longo prazo, na forma de regulamento.

§ 1º A elaboração e a revisão da Agenda Regulatória serão objeto de consultas preparatórias e consultas públicas.

§ 2º As Agências ou Órgãos reguladores realizarão, ao menos semestralmente, balanço de implantação das atividades previstas na Agenda Regulatória.

§ 3º A Agenda Regulatória e os balanços de implantação das atividades previstas serão divulgados na sede e no respectivo sítio na rede mundial de computadores dos Órgãos ou Entidades Reguladoras.

CAPÍTULO II

DAS CONSULTAS PÚBLICAS

Art. 4º As propostas de regulamento ou decisão regulatória de interesse do consumidor, assim como suas revisões, serão submetidas a consulta preparatória e consulta pública previamente à tomada de decisão.

Art. 5º Os Órgãos ou Entidades Reguladoras deverão, com antecedência mínima de trinta dias úteis do início da consulta pública:

I - comunicar formalmente os respectivos dados da consulta pública ao coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, para fins de ampla divulgação aos integrantes do Sistema;

II - solicitar parecer sobre as propostas ao coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, visando adequar a matéria aos ditames da legislação consumerista;

III - apresentar previamente aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor as considerações pertinentes sobre o tema a ser regulado, inclusive análise do impacto da medida aos consumidores.

Artigo 6º Os Órgãos ou Entidades Reguladoras deverão, com antecedência mínima de sete dias úteis do início da consulta pública:

I - publicar despacho motivado, no Diário Oficial da União, fixando o termo inicial da respectiva consulta pública;

II - disponibilizar, na sua sede e no respectivo sítio na rede mundial de computadores os estudos, os dados e o material técnico utilizado como fundamento para as propostas colocadas em consulta pública, devendo tais informações permanecer disponíveis na Internet pelo prazo mínimo de um ano.

III - disponibilizar explicações, em linguagem leiga, de temas técnicos abordados nas propostas colocadas em consulta pública.

Parágrafo único - Os Órgãos ou Entidades Reguladoras poderão realizar eventos antes e durante a consulta pública, a fim de subsidiar a participação dos consumidores e de entidades de defesa do consumidor.

Art. 7º O período de consulta pública não poderá ser inferior a sessenta dias.

§1º - A pedido dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, poderá ser prorrogado o prazo de consulta pública, considerada a complexidade do tema e a garantia da efetiva participação da sociedade civil.

§ 2º - O não atendimento do pedido a que se refere o parágrafo anterior deverá ser fundamentado.

Art. 8º As críticas e sugestões recebidas deverão ser disponibilizadas na sede e no sítio do Órgão ou Entidade Reguladora na rede mundial de computadores, devidamente identificadas, até dez dias úteis após o seu recebimento, devendo permanecer disponíveis

na Internet pelo prazo mínimo de um ano após a publicação da decisão regulatória sobre a qual versou a consulta pública.

Art. 9º O posicionamento do Órgão ou Entidade Reguladora sobre as críticas ou contribuições apresentadas em consulta pública deverá ser disponibilizado na sede e no sítio do Órgão ou Entidade Reguladora na rede mundial de computadores, até trinta dias úteis após a reunião para deliberação sobre a matéria, devendo permanecer disponível na Internet pelo prazo mínimo de um ano após a publicação da decisão regulatória sobre a qual versou a consulta pública.

Art. 10. Os Órgãos ou Entidades Reguladoras deverão se manifestar acerca das matérias submetidas à sua apreciação no prazo de sessenta dias contados do encerramento do processo de consulta pública, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.

CAPÍTULO III

DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Art. 11. Os temas constantes da Agenda Regulatória, de significativa repercussão para os consumidores, serão submetidas a audiências públicas previamente à tomada de decisão.

Parágrafo único. As audiências públicas ocorrerão, preferencialmente, em pelo menos uma capital de cada região do País.

Art. 12. Os Órgãos e Entidades Reguladoras deverão, em até trinta dias antes da realização da audiência pública:

A. I - comunicar formalmente o coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor acerca da realização da consulta pública, para fins de ampla divulgação aos integrantes do Sistema;

B. II - solicitar parecer sobre suas propostas ao coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, visando adequar sua a matéria aos ditames da legislação consumerista

C. III - publicar despacho motivado, no Diário Oficial da União, fixando a data da audiência pública;

D. IV - disponibilizar, na sede e no respectivo sítio na rede mundial de computadores, os estudos, os dados e o material técnico utilizado como fundamento para as propostas colocadas em audiência pública;

E. V- disponibilizar explicações, em linguagem leiga, de temas técnicos abordados na respectiva audiência pública;

Art. 13. Os Órgãos ou Entidades Reguladoras poderão realizar eventos prévios à audiência pública, a fim de subsidiar a participação dos consumidores e de entidades de defesa do consumidor.

Art. 14. As atas das audiências públicas, nas quais constarão as críticas e sugestões apresentadas pelos participantes, deverão ser disponibilizadas na sede e no sítio do Órgão ou Entidade Reguladora na rede mundial de computadores, devidamente identificadas, até trinta dias úteis após a sua realização, devendo permanecer disponíveis na Internet pelo prazo mínimo de um ano após a publicação da decisão regulatória sobre a qual a audiência versou.

Art. 15. O posicionamento do Órgão ou Entidade Reguladora sobre as críticas ou contribuições apresentadas no processo de audiência pública deverá ser disponibilizado na sede e no sítio do Órgão ou Entidade Reguladora na rede mundial de computadores, até sessenta dias após a sua realização, com a indicação do procedimento adotado, devendo permanecer disponíveis na Internet pelo prazo mínimo de um ano após a publicação da decisão regulatória sobre a qual versou audiência.

CAPÍTULO IV

DO FUNDO FEDERAL DE FOMENTO À PARTICIPAÇÃO DAS ENTIDADES CIVIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO PROCESSO REGULATÓRIO

Art. 16. Fica criado o Fundo Federal de Fomento à Participação Social no Processo

Regulatório - FFPR, com o objetivo de proporcionar recursos e meios para financiar a participação social no processo regulatório e apoiar programas de desenvolvimento de entidades civis de defesa do consumidor.

Artigo 17. O Fundo Federal de Fomento à Participação Social no Processo Regulatório será gerido por Conselho Federal, criado no âmbito da estrutura organizacional do Ministério da Justiça

Art. 18. O Conselho Gestor do FFPR, órgão colegiado com paridade quantitativa entre representantes do Poder Executivo e de entidades civis, com sede em Brasília, será integrado pelos seguintes membros:

I – um representante da Casa Civil da Presidência da República,

II - um representante do órgão federal de defesa do consumidor,

III – um representante do Ministério da Fazenda;

IV – três representantes de órgãos ou entidades reguladoras;

V – um representante do Ministério Público Federal;

VI – cinco representantes de entidades civis de defesa do consumidor, de acordo com o disposto no art. 2º desta lei.

Art. 19. A escolha dos representantes das entidades civis de defesa do consumidor e dos órgãos e entidades reguladoras será disciplinada pelo Regimento Interno do Conselho.

§ 1º No ato de nomeação dos representantes do Poder Executivo, o Presidente da República determinará a expedição de edital convocando os integrantes das entidades civis de defesa do consumidor para a assembleia a se realizar até trinta dias após sua publicação, visando à escolha do processo da primeira eleição dos membros daquelas entidades que comporão o Conselho.

§ 2º O Ministério Público Federal fiscalizará todo o processo de escolha dos representantes das entidades civis de defesa do consumidor e dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. A Presidência e a Vice-presidência do Conselho serão ocupadas alternativamente por representantes do Poder Executivo e das entidades civis, eleitos pelos membros do Conselho para mandato de dois anos.

Art. 21. A participação no Conselho Federal gestor do FFPR é considerada serviço público relevante e não remunerado.

Art. 22. As reuniões do Conselho serão públicas, com pautas pré-estabelecidas no ato da convocação.

Art. 23. Caberá ao Conselho Federal gestor do FFPR formular as políticas, diretrizes gerais e prioridades que orientarão as aplicações do Fundo, bem como definir os programas, projetos e atividades financiadas com recursos do Fundo, nos termos do art. 24 desta Lei.

Art. 24. Os recursos do Fundo serão aplicados em programas, projetos e atividades de fomento à participação social no processo regulatório que contemplarão, entre outros, os seguintes objetivos:

I - contratação de apoio técnico sobre matérias reguladas para e assessoramento qualificado à organização de consumidores e seus associados;

II – apoio institucional para capacitação e atuação nos temas que compõem a Agenda Regulatória;

III – desenvolvimento de atividades de educação nos temas que compõem a Agenda Regulatória;

IV - incentivo ao desenvolvimento das entidades civis representativas dos consumidores, atendendo aos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo.

Art. 25. Poderá pleitear recursos do Fundo Federal de Fomento à Participação Social no Processo Regulatório - FFPR para financiamento das ações previstas no artigo anterior, a entidade civil de defesa do consumidor em efetivo funcionamento e que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos :

I - seja independente de empresas, governos e partidos políticos.

II - não receba apoio, doações e subvenções de empresas comerciais, industriais ou prestadoras de serviços, privadas ou estatais, nacionais ou estrangeiras;

III - não veicule, em suas publicações e meios de comunicação, avisos de natureza publicitária de empresas comerciais, industriais ou prestadoras de serviços;

IV - preveja, em seus atos constitutivos, mecanismos que assegurem a democracia e a transparência nas diferentes instâncias da entidade;

V - aplique suas rendas, seus recursos e eventual superávit integralmente na manutenção e desenvolvimento de seus objetivos institucionais.

Art. 26. Constituem recursos do FFPR o produto da arrecadação :

I - de % das multas resultantes de processo administrativo sancionatório dos Órgãos e Entidades Reguladoras;

II - de recursos oriundos da receita orçamentária dos Órgãos e Entidades Reguladoras;

III - dos rendimentos auferidos com a aplicação dos recursos do Fundo;

IV - de doações de pessoas físicas ou jurídicas;

V - de convênios e acordos e celebrados com entidades, organismos e empresas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras;

VI - de outras receitas que vierem a ser destinadas ao Fundo.

§ 1º Enquanto o fundo não for regulamentado, os recursos ficarão depositados em estabelecimento oficial de crédito, em conta com correção monetária.

§ 2º O saldo positivo do Fundo, apurado no balanço anual, será transferido como crédito do mesmo fundo para o exercício seguinte.

Art. 27. As contribuições ao Fundo serão devidas 30 dias após regulamentação desta Lei.

REFERÊNCIAS

ABRANCHES, S. Reforma regulatória: conceitos, experiências e recomendações. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 50, n. 2, p. 19-49, abr./jun. 1999.

ARAGÃO, Alexandre Santos de. O Poder normativo das agências reguladoras independentes e o Estado democrático de direito. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, n.148, p. 275-299, 2000.

ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Agências reguladoras e a evolução do direito administrativo econômico**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

ANEEL. **Atlas de Energia Elétrica**. 3ª ed. 2009. Disponível em: http://www.aneel.gov.br/visualizar_texto.cfm?idtxt=1687. Acesso em 31.08.2009

BAHIA, Ligia. **Mudanças e padrões das relações público-privado: seguros e planos de saúde no Brasil**. 2000. Tese (doutorado em Saúde Pública). Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

BANDEIRA DE MELO, Celso Antonio. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Malheiros, 2007.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Disponível em: <http://www.crcm.gov.co/index.php>. Acesso em: 15.12.2009.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de teoria geral do Estado**. 23ª ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (SINDEC). **Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008: Relatório Analítico**. Brasília, 2008. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/sindec/data/Pages/MJ40050E74ITEMID197DE563C7164F8098C5D59BC4CD6CB7PTBRIE.htm>. Acesso em 28.08.2009.

DI PIETRO, Maria Silvia Zanella. **Direito Administrativo**. 19ª ed São Paulo: Atlas, 2006.

ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELETRICIDAD. Disponível em: <http://www.enre.gov.ar/>. Acesso em: 15.12.2009.

ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELETRICIDAD. **Carta Compromiso con el Ciudadano**. 2009. Disponível em: [http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/cartacompromiso.pdf/\\$FILE/cartacompromiso.pdf](http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/cartacompromiso.pdf/$FILE/cartacompromiso.pdf). Acesso em: 15.12.2009.

FARIAS, Luis Otávio; MELAMED, Clarice. Segmentação do mercado e assistência à saúde. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 585-598, 2003.

FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION. Disponível em: <http://www.fcc.gov/>. Acesso em: 15.12.2009.

FEDERAL ENERGY REGULATORY COMMISSION. Disponível em: <http://www.ferc.gov/>. Acesso em: 15.12.2009.

FEDERAL ENERGY REGULATORY COMMISSION. **National Environmental Policy Act of 1969**. Disponível em: <http://epw.senate.gov/nepa69.pdf>. Acesso em: 15.12.2009.

FEDERAL ENERGY REGULATORY COMMISSION. **The Strategic Plan, 2009-2014**. Washington DC, Setembro, 2009. Disponível em: <http://www.ferc.gov/about/strat-docs/FY-09-14-strat-plan-print.pdf>. Acesso em: 15.12.2009.

GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; SILVA, Eduardo Ramos Ferreira da. **Autonomia e flexibilidade na gestão da regulação dos setores de energia elétrica e de telecomunicações no Brasil**. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24-27 Outubro de 2000.

GROOTI, Dinorá Adelaide Musetti. Teoria dos Serviços Públicos e sua transformação. In: SUNDFELD, Carlos Ari (coord.). **Direito Administrativo Econômico**. São Paulo: Ed. Malheiros, 2000, p. 39-71.

IDEC. **Contribuição na Audiência Pública 08/2008 da ANEEL**. Maio/2008.

_____. **Diferentes Modelos de Participación de los Consumidores em Agencias Regulatorias**. Programa de Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social nos Processos de Regulação. Convênio ATN/ME 10541 BR (BRM 1035). Buenos Aires, outubro, 2008.

_____. **Estudo sobre a aplicação do Estatuto do Idoso aos planos de saúde**: a questão dos reajustes por mudança de faixa etária. São Paulo: Idec, 2008. Disponível em: http://www.idec.org.br/arquivos/Pesquisa_Aplicao%20do%20Estatuto%20do%20Idoso%20aos.pdf. Acesso em 14.12.2009.

_____. **Reajustes anuais: a ANS está cumprindo o seu papel?** São Paulo: Idec, 2006. Disponível em: www.idec.org.br/arquivos/estudo_reajuste_planos_saude.pdf. Acesso em 14.12.2009.

IDEC; CREMESP. **Planos de saúde**: nove anos após a Lei 9.656. São Paulo: Idec, Cremesp, 2007. Disponível em: http://www.idec.org.br/biblioteca/estudo_9anos_lei_planos.pdf. Acesso em: 14.12.2009

JUSTEN FILHO, M. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. A proteção dos usuários de serviços públicos – a perspectiva do Direito do Consumidor. In: SUNDFELD, Carlos Ari (coord.). **Direito Administrativo Econômico**. Ed. Malheiros, São Paulo, 2000, p. 239-254.

MAJONE, Giandomenico. Do Estado positivo ao estado regulador: causas e consequência de mudanças no modo de governança. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 50, nº1 p. 5-36, jan-mar, 1999.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno**. 9ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MENEZELLO, Maria D'Assunção Costa. **Agências reguladoras e o direito brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2002.

MIRAGEM, Bruno. A regulação do serviço público de energia elétrica e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 13, n. 51, p. 68-99, jul./set. 2004.

NATIONAL ENERGY BOARD. Disponível em: <http://www.neb.gc.ca/>. Acesso em: 15.12.2009.

NOGUEIRA, R. **As agências reguladoras da saúde e os direitos sociais**. Brasília: Ipea, 2002.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

OCDE. **Relatório sobre a Reforma Regulatória.** Brasil – Fortalecendo a Governança para o crescimento. 2008. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretaria.asp?cat=282&sec=26>. Acesso em: 28.08.2009.

OCKÉ-REIS, Carlos Octávio. Uma reflexão sobre o Papel da ANS em defesa do interesse público. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 39, p. 1303-1318, nov./dez. 2005.

OCKÉ-REIS, Carlos Octávio. **A regulação dos planos de saúde no Brasil:** uma gestão sem política? Rio de Janeiro: Ipea, 2003.

OFFICE OF INFORMATION AND REGULATORY AFFAIRE. Disponível em: http://www.whitehouse.gov:80/omb/regulatory_affairs/default/. Acesso em: 15.12.2009.

OFFICE OF PUBLIC SECTOR INFORMATION. **Utilities Act, 2000.** Disponível em: http://www.opsi.gov.uk/Acts/acts2000/ukpga_20000027_en_1. Acesso em: 15.12.2009.

OFFICE OF THE GAS AND ELECTRICITY MARKETS. Disponível em: <http://www.ofgem.gov.uk/>. Acesso em: 15.12.2009.

OFFICE OF THE GAS AND ELECTRICITY MARKETS. **Guidance on Impact Assessments.** Londres, Março, 2008. Disponível em: <http://www.ofgem.gov.uk/About%20us/BetterReg/IA/Documents1/GUIDANCE%20ON%20IMPACT%20ASSESSMENTS.pdf>. Acesso em: 15.12.2009.

ONTARIO ENERGY BOARD. Disponível em: <http://www.oeb.gov.on.ca/>. Acesso em: 15.12.2009.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES. DISPONÍVEL EM: <http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/>. ACESSO EM: 15.12.2009.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES. **Plan Estratégico Institucional 2007-2011** - Res. N° 005-2008-PD/OSIPTTEL. Lima, Dezembro, 2007. Disponível em: http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/informacion_institucional/wfrm_plan_estrategico_institu.aspx. Acesso em 03.12.2009

PACHECO, Regina Silva. Regulação no Brasil: desenho das Agências e formas de controle. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 4, n° 40, p. 523-43, jul-ago, 2006.

PECI, Alketa. Controle Social no Contexto da Reforma Regulatória. IX Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estadoy de la Administración Pública, Madrid, España, 4-5 novembro de 2005.

PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 17, n. 65, p. 226-252, jan./mar.2008.

PÓ, Marcos Vinícius; ABRUCIO, Fernando Luiz. Desenho e funcionamento dos mecanismos de controle e accountability das Agências Reguladoras brasileiras: semelhanças e diferenças. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 40, p. 679-98, jul./ago. 2006.

PÓ, Marcos Vinícius. **A Accountability no modelo regulatório brasileiro:** gênese e indefinições (os casos da Anatel e ANS). Dissertação (Mestrado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

PRADO, Otávio. Agências Reguladoras e transparência: a disponibilização de informações pela ANEEL. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 40, p. 631-46, jul./ago. 2006.

RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n° 45, p.192-227, jan./mar. 2003.

SALOMÃO FILHO, Calixto. **Regulação da atividade econômica:** princípios e fundamentos jurídicos. São Paulo: Malheiros Editores, 2001.

SCHEFFER, Mario. **Os planos de saúde nos tribunais:** uma análise das ações movidas por clientes de plano de saúde relacionadas à negação de coberturas assistenciais no Estado de São Paulo. 2006. Dissertação de mestrado. Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo.

SIMON, Judy. Effective public participation: dome “whys” and “hows” for regulators, **The National Regulatory research Institute Quarterly Bulletin**, vol. 17, no. 3. Fall 1996, Disponível em: <http://indec.com/www.nsf/papers/pubcon>. Acesso em: 15.12.2009.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007, v. 32.

SOUZA, Miriam de Almeida. **A Política legislativa do consumidor no direito comparado.** Belo Horizonte: Edições Ciência Jurídica, 1996.

SUNDFELD, Carlos Ari. Introdução às Agências Reguladoras. In: SUNDFELD, Carlos Ari (coord.). **Direito Administrativo Econômico.** São Paulo: Ed. Malheiros, 2000.

SUTER, Cristóvão. **Código de Defesa do Consumidor interpretado:** doutrina e jurisprudência - artigo por artigo, parágrafo por parágrafo. arts. 1º ao 54. São Paulo: Editora Fiúza, 2007.

TRETTEL, Daniela Batalha. **Planos de saúde na visão do STJ e do STF.** São Paulo: Verbatim, 2009.

TRETTEL, Daniela Batalha. **Planos de saúde na Justiça: o direito à saúde está sendo efetivado?** Estudo do posicionamento dos Tribunais Superiores na análise dos conflitos entre usuários e operadoras de planos de saúde. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

TRETTEL, Daniela Batalha; LIPORACE, Teresa Donato; RODRIGUEZ, Marcos Diegues. **Guia de Serviços Públicos.** São Paulo: Idec, 2004.

WALTENBERG, David A. M.. O Direito da Energia Elétrica e a ANEEL. In: SUNDFELD, Carlos Ari (coord.). **Direito Administrativo Econômico.** Malheiros Editores, São Paulo, 2000, p. 352-374.

PESQUISAS PRODUZIDAS PELO IDEC

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PROGRAMA: **FORTALECIMENTO DA CAPACIDADE TÉCNICA DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NOS PROCESSOS DE REGULAÇÃO:** Convênio ATN/ME-10541-BR (BR-M1035)-Regulação e participação social: experiências, desafios e propostas (Subsídio para os participantes dos workshops do projeto Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social nos Processos de Regulação, coordenado pelo Idec).

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Avaliação do consumidor:** agências e órgãos governamentais reguladores. São Paulo: 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Diferentes Modelos de Participación de los Consumidores em Agencias Regulatorias. Programa de Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social nos Processos de Regulação.** Convênio ATN/ME 10541 BR (BRM 1035).

LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Estabelece, de forma atualizada e**

consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Resolução Normativa nº 456, de 29 de Novembro de 2000. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/res2000456.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.** Resolução Normativa nº 61, de 29 de abril de 2004. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/bren2004061.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Estabelece limites de consumo específico de combustíveis para as usinas termelétricas beneficiárias da Conta de Consumo de Combustíveis – CCC nos sistemas isolados.** Resolução Normativa nº 350, de 21 de janeiro de 2009. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2009350.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Altera a Resolução Normativa nº 61, de 29 de abril de 2004, que estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.** Resolução Normativa nº 360, de 14 de abril de 2009. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2009360.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Estabelece os procedimentos a serem adotados pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica para o tratamento das reclamações dos consumidores, e dá outras providências.** Resolução Normativa nº 373, de 18 de agosto de 2009. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2009373.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Dispõe sobre o Programa de Incentivo à Adaptação de Contratos de que trata a Medida Provisória nº 148, de 15 de dezembro de 2003. Resolução Normativa nº 64, de 22 de dezembro de 2003.** Disponível em: http://www.ans.gov.br/porta/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=543&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Dispõe sobre a alienação da carteira das operadoras de planos de assistência à saúde, e dá outras providências. Resolução Normativa nº 112 de 28 de setembro de 2005.** Disponível em: http://www.ans.gov.br/porta/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=772&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Estabelece padrão obrigatório para a troca de informações entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde sobre os eventos de saúde, realizados em beneficiários de plano privado de assistência à saúde e dá outras providências.** Resolução Normativa nº 153 de 28 de maio de 2007. Disponível em: http://www.ans.gov.br/portal/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=993&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Dispõe sobre a regulamentação da opção de contratação de plano privado de assistência à saúde de escolha dos beneficiários da Aviccena Assistência Médica Ltda., sem a exigência de novos períodos de carência, em cumprimento à decisão judicial que refere.** Resolução Normativa nº 194 de 09 de julho de 2009. Disponível em: http://www.ans.gov.br/portal/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=1855&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Dispõe sobre a classificação e características dos planos privados de assistência à saúde, regulamenta a sua contratação, institui a orientação para contratação de planos privados de assistência à saúde e dá outras providências.** Resolução Normativa nº 195, de 14 de julho de 2009. Disponível em: http://www.ans.gov.br/portal/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=1856&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Altera o artigo 1º da Resolução Normativa – RN nº 194, de 9 de julho de 2009, e dá outras providências.** Resolução Normativa nº 201 de 14 de agosto de 2009. Disponível em: http://www.ans.gov.br/portal/site/legislacao/legislacao_integra.asp?id=1883&id_original=0 Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.** Resolução Normativa nº 272, de 09 de agosto de 2001. Disponível em: http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=43850&assuntoPublicacao=Resolucao%20n.%20272&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=biblioteca/resolucao/2001/res_272_2001.pdf Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Anexo à Resolução nº 272, de 09 de agosto de 2001. **Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.** Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=28436&assuntoPublicacao=Regulamento%20do%20Servico%20de%20Comunicacao%20>

Multimídia&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=biblioteca/resolucao/2001/anexo_res_272_2001.pdf Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.** Resolução Normativa nº 426, de 09 de dezembro de 2005. Disponível em: http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=116029&assuntoPublicacao=Resolucao%20n.%20426&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=biblioteca/resolucao/2005/res_426_2005.pdf Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Anexo à Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005. **Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.** Disponível em: http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=116032&assuntoPublicacao=Regulamento%20do%20Servico%20Telefonico%20Fixo%20Comutado&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=biblioteca/resolucao/2005/anexo_res_426_2005.pdf Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.** Resolução Normativa nº 477, de 07 de agosto de 2007. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=233675&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=202958.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Anexo à Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007. **Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.** Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=233676&assuntoPublicacao=Anexo%20a%20Resolucao%20n.%20477,%20de%207%20de%20agosto%20de%202007&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=202959.pdf> Acesso em: 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.** Resolução Normativa nº 488, de 3 de dezembro de 2007. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=207297&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=207297.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Anexo à Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007. **Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.** Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=207298&assuntoPublicacao=Regulamento%20de%20Proteção%20e%20Defesa%20dos%20Direitos%20dos%20Assinantes%20dos%20Serviços%20de%20TV%20por%20Assinatura&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=207298.pdf> Acesso em 10.12.2009

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Altera o art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea “b”, do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29 e o art. 30; inclui os incisos XIII e XIV no art. 2º; o § 4º no art. 16; os §§ 1º e 2º, no art. 27; e o art. 41; e revoga o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007.** Resolução Normativa nº 528, de 17 de abril de 2009. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=233649&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=Cidadao-Biblioteca-Acervo%20Documental&filtro=1&documentoPath=226007.pdf> Acesso em 10.12.2009

BRASIL. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.** Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/l8078.htm> Acesso em 10.12.2009