

BEVILAQUA, Ciméa Barbato. 2008. *Consumidores e seus direitos: um estudo sobre conflitos no mercado de consumo*. São Paulo: Humanitas/NAU. 336pp.

Salvador Schavelzon

Doutorando PPGAS / UFRJ

"Nessa época, o atendimento funcionava das nove horas às 16h30. A espera era interrompida, de quando em quando, por uma voz advinda da sala anexa: 'O próximo!'" . A partir da observação da cotidianidade em órgãos de defesa do consumidor em Curitiba; do acompanhamento, nesta cidade, dos trajetos de consumidores prejudicados na busca de justiça; do estudo do campo internacional, nacional e estadual do "consumerismo" e suas instituições; e de uma discussão com a teoria antropológica, Ciméa Barbato Bevilaqua analisa minuciosamente o desenvolvimento, o significado e as variações do conflito tal como aparece entre consumidores e fornecedores na economia mercantil contemporânea.

O livro constrói um modelo para pensar os conflitos entre consumidores e fornecedores, levando em consideração o modo como são vividos pelos protagonistas. Quando o conflito deste tipo aparece, a circulação das trocas comerciais pacíficas se interrompe e os bens são imobilizados. Na análise que apresenta Ciméa, é nesse momento que a parte que

se considera lesada (ou as instituições que a representam) começa a se movimentar. E é junto a esses movimentos que a etnografia transita pelas trajetórias de pessoas que percorrem uma vasta rede que inclui instituições estatais e não-estatais; que se prolonga habitualmente até a imprensa, mas que também alcança uma benzedeira e uma igreja; pode derivar na formação de tumultos; recorre a relações pessoais influentes ou a dicas dos conhecidos; e chega, diante da falta de alternativas, à ameaça de violência contra o outro e, no limite, contra si mesmo. Se a morte física aparece no extremo do campo de significados do mapa traçado, no entanto, mais eminente é a presença da "morte simbólica" que deriva da anulação comercial da pessoa no "Serviço de Proteção ao Crédito", o que explica boa parte dos movimentos e das emoções dos consumidores que reclamam nos casos considerados neste livro.

Após uma apresentação do território de instituições que intervêm na defesa dos consumidores em Curitiba, a etnografia acompanha os mecanismos que resultam no nascimento dos conflitos e das respostas dos oponentes. O livro mostra um repertório de trajetos de pessoas em conflitos até certo ponto padronizáveis, mas ao mesmo tempo bem diversos, e que incluem o homem pobre que comprou um terreno sem saber que alagava e sofre a violência verbal de um juiz; o comprador de um carro zero-quilômetro que utiliza a imprensa para protestar por um "téc, téc, téc" não resolvido; ou dívidas que continuam abertas depois de serem pagas. Os padrões comuns mostram a utilização das mesmas armas, das mesmas alianças e as mesmas formas de neutralizá-las. Dizem respeito também às particularidades que se apresentam quando as situações analisadas envolvem pessoas de classe média ou baixa e quando se trata de conflitos individuais ou coletivos.

Um dos principais aspectos demonstrados por esta etnografia é o fato de que nenhuma reclamação se reduz à sua dimensão material. A análise de Ciméa assinala que uma cara de deboche ou a ironia de um gerente pode desencadear um processo muitas vezes tortuoso e custoso para o próprio consumidor, do qual ele teria provavelmente desistido caso o fornecedor tivesse reagido de outra maneira. Os conflitos mostram como ultrapassam o econômico, o valor dos bens e muitas vezes não acabam quando o dano é repostado. É o sentimento de uma atitude pretensiosa dos que receberam sem terem dado na forma prevista que leva o consumidor ao conflito e Ciméa, à teoria antropológica.

Em diálogo com os trabalhos de Marcel Mauss e desenvolvimentos posteriores da teoria da reciprocidade, a autora se pergunta sobre o que acontece no mercado de consumo quando a troca é interrompida e a expectativa do consumidor não é satisfeita. A resposta nos leva para um princípio implícito de identificação entre as partes da transação econômica que aparece como necessário para a circulação normal da economia. A equivalência postulada entre os parceiros permite neutralizar a assimetria dos participantes no mercado e é crucial para entender a aparição do conflito. Quando um fornecedor utiliza sua força para não reconhecer um direito, quebra a equivalência do plano moral entre os parceiros e cria a situação que leva as partes ao enfrentamento. Neste sentido, a etnografia mostra como o defeito de um produto não conduz imediatamente ao conflito sem antes passar por uma questão de estado da relação moral entre os parceiros econômicos.

No trabalho de Ciméa, são essas propriedades do mercado que permitem entender como a economia da mercadoria funciona com princípios comuns à econo-

mia do dom: na análise teórica, a transação pacífica e o conflito de direitos – a troca e a guerra – mostram como a relação econômica é subsumida pela dimensão relacional e, mais uma vez, como os objetos da troca sempre levam consigo alguma coisa do sujeito. A partir da introdução dos elementos que disparam o conflito no mercado de consumo – aqueles que para muitos não fariam parte da economia de mercado – o trabalho de Ciméa se une às críticas das visões dualistas que pressupõem uma descontinuidade radical entre economia do dom e economia mercantil. Nos casos etnográficos apresentados, vemos como não se sustenta a ideia de um mercado impessoal com relações efêmeras, meramente instrumentais e “a-sociais”. Assim, continuando com a reflexão maussiana, Ciméa afirma que a economia da sociedade moderna seria apenas uma atualização histórica de um princípio lógico mais geral presente na economia da reciprocidade e do dom.

Um dos maiores méritos do livro de Ciméa é a descrição de um espaço do Direito de desenvolvimento recente, não habitualmente explorado pela literatura antropológica, que chama a atenção pelo modo frágil, disputado e subjetivo com que está estabelecido. A partir da descrição de conflitos de direitos do consumidor, este território do Direito aparece longe do poder coercitivo que se vê em outras áreas. Os processos vinculados a esses direitos se mostram apoiados em estratégias que aparecem como externas à lei e aos procedimentos normativos oficiais. Vemos, assim, como esses processos dependem em grande parte da insistência dos consumidores, dos estagiários ou dos responsáveis por instituições que às vezes resolvem os conflitos só por meio de escândalos, berros ou ameaças de propaganda negativa na imprensa e de processos judiciais que nunca se iniciam.

Todo tipo de direito está certamente aberto à negociação e à disputa, mas os direitos do consumidor parecem aqui depender muito mais do que outros da diligência dos envolvidos. Do lado dos fornecedores, essa fragilidade só dá lugar ao aproveitamento da sua posição de vantagem no mercado, como vemos na facilidade com que as empresas se ausentam das instâncias de mediação, firmam acordos que não cumprem, e até contestam na Justiça a propriedade do Código de Defesa do Consumidor para regulamentar suas atividades. Talvez também por isso, na etnografia dos consumidores em busca de seus direitos se destaca o conflito, porque é este o plano ao qual os consumidores são obrigados a chegar para restabelecer seus direitos. Nas trajetórias acompanhadas na etnografia, os direitos dos consumidores aparecem alcançados somente por meio da intervenção de personagens dedicados, como um delegado que utiliza sua autoridade para mediar – apesar disto ser considerado ampliação indevida das suas atribuições pelo judiciário – ou do diretor de uma organização de defesa do consumidor que redige cartas com extremo formalismo ameaçando com a Justiça ordinária, mas sabendo que se a empresa acusada se recusar à reparação do direito, pouco poderá ser feito. Essas ações fora da lei, no entanto, são também mais legítimas do que outras, em um campo onde se sabe que a equivalência das partes não é respeitada pelas empresas fornecedoras.

Se bem que o tema principal desta versão-livro de uma tese de doutorado, defendida na Universidade de São Paulo, possa ser localizado, no âmbito mercantil, como um problema de relações econômicas, na pesquisa aqui apresentada vemos aparecer com força e de diferentes maneiras o Estado, com um papel que a autora qualifica como decisivo. Além

da sua importância na regulamentação do mercado financeiro e dos direitos do consumidor, após a deflagração dos conflitos analisados, o Estado – que até então tinha participado das transações pacíficas de modo marginal e difuso – impõe-se como terceiro termo entre o consumidor e o fornecedor, posicionando-se em lugar-chave para definir o curso do conflito. Não por acaso, é justamente no terreno estatal de juizados, delegacias e órgãos de defesa do consumidor que grande parte da pesquisa de campo que originou este livro transcorre. E, embora em alguns casos o Estado apareça do lado demandado, o seu lugar no trabalho de Ciméa se faz presente essencialmente no equilíbrio da relação rompida, quando a troca comercial não se desenvolve normalmente segundo a perspectiva do consumidor.

Nas situações analisadas, é ao Estado que o consumidor recorre para buscar seus direitos. Nessa busca, o consumidor perde autonomia, mas encontra uma ferramenta para restabelecer seu lugar como sujeito moral diante do fornecedor. Com a aparição em cena do Estado, é agora o fornecedor quem perde sua posição de vantagem, e quem voltará a estar no nível do consumidor, ou até abaixo, dele caso a empresa, claro, assista às audiências conciliatórias do juizado especial ou do Procon. O Estado, no entanto, falha muitas vezes no desempenho do seu papel de equilibrador da relação, apesar de o Código de Defesa do Consumidor ultrapassar o direito individual e fornecer ferramentas para corrigir algumas assimetrias do mercado. Isto é visível nas situações de conflito apresentadas na etnografia de Ciméa, e seria ainda mais significativo se olhássemos mais além, para o universo de consumidores lesados, vítimas da assimetria das relações mercantis, mas que não saem da resignação silenciosa dos que não reclamam.