

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

LUANDA FERREIRA DOS SANTOS

A caracterização das relações de consumo, através de uma abordagem que privilegia os papéis de consumidor e fornecedor enquanto categorias centrais – aproximando-se mais do relacional e relativo do que do dicotômico –, ocupa o principal espaço dentre as diversas reflexões abordadas durante o livro “Consumidores e seus Direitos”. O caráter etnográfico do livro, ao mesmo tempo em que permite deslocar as discussões sobre “direitos do consumidor” da esfera sociológica - muitas vezes referendada em matrizes que aproximam a discussão ao campo dos interesses exclusivamente materiais dos indivíduos – insere a centralidade dos sujeitos nas suas trajetórias, uma vez que esta, mesmo quando mediada pelos órgãos governamentais e não-governamentais, se torna parte fundamental no cotidiano daqueles envolvidos no conflito.

Os conflitos que envolvem o relacionamento consumidor/fornecedor se expandem às mais diversas esferas, considerando inclusive aquelas responsáveis por mediar estes conflitos. A primeira parte do trabalho, na qual é apresentado um breve histórico da normatização das relações de consumo nos EUA e no Brasil, já é possível perceber como os conceitos de consumidor e cidadania, bem como as expectativas em relação ao *boom* das propostas e das entidades nas décadas de 1970/80 já indicavam que as transações comerciais conflituosas envolviam mais do que dois sujeitos, compro-

metendo na institucionalização dos direitos do consumidor setores ligados à produção, distribuição, divulgação e legislação (a respeito) dos produtos e serviços. Daí a preocupação da autora, durante todo o livro, em situar o conceito de consumidor de modo relacional, uma vez que este – quando do momento da quebra da estabilidade – pode reivindicar das mais diversas esferas envolvidas o seu ressarcimento (material ou subjetivo) ou até mesmo passar de um extremo ao outro, a depender da situação vivenciada.

Através da compreensão do que Bevilaqua nomeia de “mobilização consumerista” – movimento provavelmente fortemente influenciado pelas lutas pela abertura política da década de 1980 – é possível ainda pensar como o contexto da institucionalização dos direitos do consumidor acabou por situar a discussão em um campo simbólico não-burocrático – invocando construções subjetivas sobre os papéis de cidadão. Estas construções podem ser observadas em vários momentos do texto, desde a boa aceitação da opinião pública quando do surgimento do PROCON, até mesmo nas experiências de conflito narradas no 5º capítulo da pesquisa.

Nas experiências trazidas pela autora, é possível perceber como – a depender do posicionamento social do sujeito (enquanto pobre ou classe média) – o conceito relacional de “consumidor” pode dialogar diretamente com as

cadernos de campo, São Paulo, n. 19, p. 1-384, 2010

noções de “cliente” e de “cidadão”.

O relato dos envolvidos vai muito além das construções legalistas e burocráticas, fazendo com que estes enxerguem as situações inoportunas como uma quebra na confiança de um contrato de parceria, trazendo para estas pessoas implicações negativas que envolvem indignações, revoltas, troca de ameaças e humilhações. Entretanto, em todos os casos apresentados, a certeza do parecer favorável da instância moderadora, bem como a idéia de um “vínculo entre os sujeitos através das coisas” - reflexões da autora obtidas através da influência das noções de dom de Marcel Mauss - atuaram como motivações para os que recorreram aos órgãos de proteção ao consumidor. Nesse sentido, talvez fosse interessante pensar em como o *cliente*¹ torna-se um *consumidor* no momento em que este se depara em posição de desequilíbrio – quando a impessoalidade das relações mercantis se torna mais questionável. Sendo assim, é possível refletir – dada a quantidade de instituições e as estratégias utilizadas pelos sujeitos ao ocuparem estes lugares – que a própria promoção do indivíduo ao status de “consumidor” já indicaria que este está em um lugar desfavorável. Isso fica claro quando, por exemplo, a autora analisa a situação da defesa do consumidor no Paraná, em especial a ADOC - Associação de Defesa e Orientação do Cidadão.

No caso da ADOC, Bevilaqua interpreta o afastamento dos associados como um reflexo do próprio papel da organização, que só teria sentido em momentos de crise; de quebra de um acordo implícito (moralmente constituído) ou institucionalizado (em contrato ou no Código de Defesa do Consumidor - CDC). Do mesmo modo, ocorre aos usuários dos serviços do PROCON em suas primeiras visitas. Ao ser atendido, o mesmo opta por esclarecer as mais diversas dúvidas relacionadas ao mundo do consumo – mesmo que estas não estejam ne-

cessariamente circunscritas no problema inicial apresentado por ele (como se o sujeito só se tornasse consumidor diante dos atendentes). Daí a importância do pensamento de Lévi-Strauss (trazido no capítulo 4 do livro) no que se refere à sua experiência nas sociedades indígenas.

A postura dos usuários dos serviços do PROCON - de cercar-se de instrumentos para o embate que ocorrerá com o fornecedor – é interpretada por Bevilaqua como uma preparação para a guerra, tal qual como apresentado por Lévi-Strauss na sua análise das sociedades tradicionais – evidenciando a importância do estatuto da troca, que funciona como instrumento principal nas situações de guerra.

Estes usuários, reconhecendo a quebra de um equilíbrio – sustentado, bem verdade, em uma assimetria de poder – tenta estabelecer estratégias que retomem o que Bevilaqua nomeia de “equivalência dos parceiros”. Ou seja, mesmo reconhecendo que o fornecedor tem muito mais poder e recursos, o consumidor tenta resgatar a situação inicial de neutralidade de forças – situação, aliás, necessária para a transação comercial – através de uma parceria com a instituição de defesa do consumidor, que se coloca como soberana, dado o reconhecimento social, político e o conhecimento tecnoburocrático dos envolvidos na mesma. Nesse sentido, o próprio nome da organização funciona como recurso para o consumidor quando este pretende intimidar seu oponente. Assim como o fornecedor – mesmo ocupando a posição privilegiada do conflito – recorre a empresas de cobrança.

No último capítulo do livro, a autora analisa as possibilidades do conflito da esfera do consumo adquirir uma natureza coletiva, ratificando a importância do papel do Estado. Mais uma vez, é traçado um paralelo com a perspectiva da economia do dom, de Mauss, quando abordado os problemas gerados pelos contratos de automóveis através de *leasing*. Nesse

sentido, a análise de Bevilaqua aponta para a possibilidade de que ordenamentos jurídicos racionalmente sustentados – tal qual o próprio CDC – recuem e abram espaço para práticas relacionais da boa-fé e da equidade.

Do mesmo modo, a conclusão do livro caminha nesse sentido, refletindo sobre a impossibilidade de se manter relações estritamente pragmáticas entre consumidores e cidadãos, bem como da sustentabilidade da vida cotidiana – que, comumente, torna os sujeitos independentes das trocas dos seus objetos. Sendo assim, o reconhecimento e a identificação dos parceiros contratuais, ao mesmo tempo em que promove a solidariedade do relacionamento, institui o conflito – que acaba ganhando dimensões subjetivas que levam as partes a reivindicar ressarcimento material e vingança.

autora **Luanda Ferreira dos Santos**
Graduada em Ciências Sociais / UFBA

Recebida em 07/03/2010

Aceita para publicação em 20/09/2010

Notas

1. Tal qual um dos “personagens” apresentados por Bevilaqua que, sentindo-se lesado por uma empresa de automóveis recorreu a entidades civis e governamentais e veículos de comunicação para empreender uma denúncia que envolveria da montadora à concessionária. Uma das atitudes do protagonista nessa empreitada foi escrever uma carta, relatando o acontecido, dirigida aos seus parceiros potenciais; na qual assina da seguinte maneira: “Eduardo Bastos Ferreira (= cliente!!!!)”.

Referências bibliográficas

- MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva: forma e função da troca nas sociedades arcaicas. In: *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Edusp, 1974, p. 37-184.
- LÉVI - STRAUSS, C. *As estruturas elementares do parentesco*. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1982.