

El movimiento consumerista y la defensa de la ciudadanía/ O movimento consumerista e a defesa da cidadania¹²

Homero Chiaraba Gouveia³

homero.chiaraba@frb.edu.br

El modelo de expansión de la ciudadanía que ha sido tomada por el gobierno brasileño, en especial el gobierno Lula , fundamentase en una promoción para la inclusión en el mercado de consumo. De hecho, esta no es una innovación del gobierno de Lula, pero es el producto de una histórica lucha social que ya viene desde los años 1970.

En Brasil, la historia de la construcción de los derechos del consumidor tiene como principales puntos de referencia própria la Constitución Federal de 1988. El artículo 5 hay elencado, dentre otros derechos fundamentales , la protección del consumidor contra los abusos do poder econômico. Un año después de la promulgación de la Constitución se promulga el Código del brasileño de Defensa del Consumidor, resultado de una intensa campaña de la sociedad civil.

Por lo tanto nos preguntamos: ¿ se puede decir que el consumidor es un movimiento social en la definición de los nuevos movimientos sociales? Y a partir de este perspectiva , el consumidor puede ser considerado un grupo identitário? Nuestra perspectiva es que sí, hay un movimiento social en particular, podría hablar en un movimiento consumeirista , con banderas , luchas, problemas en común. Sin embargo, mientras que encuentrase problemas para definir el consumidor como un grupo de identidad , dada la heterogeneidad de su composición, revelando tensiones internas difíciles de conciliar dentro de la teoría actual de los movimientos sociales.

Palabras clave: Derecho del Consumidor; Movimientos Sociales; Ciudadania

¹ Trabajo preparado para su presentación en el VIII Congreso Latinoamericano de Ciencia Política, organizado por la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 22 al 24 de julio de 2015

² Proyecto de investigación Politikós, coordinado por la Profesora Doctora Bárbara Caldeira

³ Profesor de Hermenêutica Jurídica y Derecho Constitucional en Faculdade Ruy Barbosa
Professor de Derecho Consumerista en Faculdade 2 de Julho.

Introdução

O presente trabalho é resultado de pesquisa desenvolvida no âmbito da linha de pesquisa Disjunções Políticas do Direito, pertencente ao grupo *Politikós*, iniciativa de pesquisa da Faculdade Ruy Barbosa, integrante do grupo DeVry Brasil, a quem credito o apoio para que este trabalho pudesse ser viabilizado. O objetivo do presente paper é analisar o movimento de defesa dos direitos do consumidor sob a ótica da teoria dos novos movimentos sociais, demonstrando como o chamado movimento consumerista passou a ganhar relevância no Brasil, a partir do final do século XX, sobretudo após a promulgação da constituição de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, em 1990.

O propósito da seguinte análise é responder à pergunta: pode se compreender o movimento consumerista como um movimento social? Mediante a análise do papel do movimento consumerista na conquista de direitos no Brasil ao final do século XX e início do século XXI, confronta-se o movimento consumerista com o conceito de redes de movimentos sociais.

Desenvolvimento

Desde o debate travado após a Revolução Francesa e durante o processo de expansão dos Estados Unidos – que viriam a influenciar fortemente os contornos da cidadania no Brasil no século XIX HOLSTON (2013) – até o paradigmático texto de T.S. MARSHALL (1967), *Cidadania, Classe Social e Status* – diversos são as abordagens e as dimensões através das quais o fenômeno da cidadania é apreciado pelos discursos políticos, filosóficos, bem como pelas ciências sociais.

As diversas abordagens possíveis e já estabelecidas – ao menos desde a constituição do estado contemporâneo – leva à concepção de uma cidadania multidimensional. Isto porque seria possível identificar ao menos quatro dimensões consideradas pelos discursos político e social no debate acerca da cidadania. Tais dimensões se dariam em torno da historicidade, da inclusão/exclusão de indivíduos, da relação indenitária nacional e da disputa entre duas concepções normativas de estado (uma republicana, outra liberal) REIS (1997) MATOS (2009).

O primeiro autor a trazer a cidadania como um constructo de várias dimensões sociais foi T.S. MARSHALL. Propondo-se a realizar uma narrativa histórica acerca da construção da cidadania inglesa, o autor acaba construindo a primeira teorização sobre a cidadania como um processo histórico, jurídico e social. Associando a cidadania a determinado conjunto de direitos que os indivíduos assumiriam direta ou indiretamente perante o Estado – estes sendo os direitos civis, sociais e políticos – o autor apresenta o processo da constituição da cidadania inglesa concomitante ao processo de construção da identidade nacional daquele país. Aponta, assim, duas decorrências deste processo: o desenvolvimento próprio, em seu tempo específico, de cada um desses três conjuntos de direitos; e *as instituições que eram de caráter nacional e especializado não poderiam pertencer tão intimamente à vida dos grupos sociais que elas serviam como aquelas que eram locais ou de um caráter geral.* (MARSHALL 1967, p. 63-65). Em outras palavras, essas três vertentes dos direitos da cidadania, os direitos civis, sociais e políticos, fundiam-se em um só – e com a separação gradual das instituições –

o judiciário, o parlamento e o sistema de seguridade social – tais direitos, que na idade média seriam restringidos aos burgos, desenvolveram-se como um rol de direitos de caráter nacional.

Além da evidente historicidade e da vinculação jurídica, ainda define-se na obra em comento a cidadania como *um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinente ao status* (MARSHAL 1967, p.76)

E assim o autor contrapõe as ideias de cidadania – operada por uma igualdade jurídica – e de classe social, cujo fundamento seria uma desigualdade entre os sujeitos. E aí percebe-se já em Marshall um elemento essencial para compreender a cidadania como um conceito sempre em disputa: *a classe social, por outro, é um sistema de desigualdade. E esta também, como a cidadania, pode estar baseada num conjunto de ideais, crenças e valores* (MARSHAL, 2009, p.76). Ao reconhecer este *conjunto de ideais, crenças e valores*, que podem fundamentar tanto a ideia de cidadania quanto a de classe social dá abertura para a dissociar a cidadania do jus naturalismo, assumindo que tanto os direitos quanto a própria cidadania podem modificar-se ao longo do tempo, a partir dos conflitos sociais, das mudanças estruturais dos meios de produção etc. A importância do texto de Marshall situa-se por ter *enunciado uma questão crucial na(s) teoria(s) da cidadania: a da existência de tensão permanente e paradoxal entre forças opostas e coexistentes*. E completa a autora que para compreender o fenômeno da cidadania, *é absolutamente importante entender como foram (e continuam sendo) articuladas as diferenças sociais, políticas entre o público e o privado* (MATOS, 2009, p. 9).

Essa ideia de uma cidadania em camadas, em gerações de direitos, introduzida por Marshall acabou por consolidar-se ao longo do século XX. Até hoje é possível ver que praticamente todos os livros de Direito Constitucional – e até mesmo a própria Constituição Federal – divide-se no capítulo dos direitos individuais; dos direitos políticos e dos direitos sociais. A teoria jurídica costuma chamar tais direitos, respectivamente, de direitos de primeira, segunda e terceira dimensão ou geração. Hoje já se fala em direitos de quarta, quinta e sexta geração ou dimensão⁴.

Sem negar a importância do texto de Marshall, é preciso ter a ressalva que os elementos pontuados pelo autor sobre o desenvolvimento da cidadania na Inglaterra, muito antes de poderem ser encarados como argumentos pela universalização dos processos de construção da cidadania, provam justamente o contrário, quando se considerado enquanto processos tão díspares como o norte-americano, o francês e o brasileiro, por exemplo:

O surgimento sequencial dos direitos sugere que a própria ideia de direitos, e, portanto, a própria cidadania, é um fenômeno histórico. O ponto de chegada, a própria cidadania, é um fenômeno histórico. O

4 A teoria da Gerações de Direitos Fundamentais foi levantada pelo jurista tcheco Karel Vasak, na conferência *A Thirty-Year Struggle: the Sustained Efforts to give Force of law to the Universal Declaration of Human Rights*, em 1977, na cidade de Estrasburgo., França. onde não há nenhuma referência direta ao texto Marshall. Contudo não há de se negar uma proximidade grande entre as concepções de gerações de direitos fundamentais e as dimensões dos direitos da cidadania, por trazerem consigo ambas as concepções o reconhecimento de uma historicidade intrínseca dos direitos. Atualmente, contudo, esta ideia de gerações de direitos tem sido criticada, por carregar consigo uma impressão que os direitos fundamentais posteriores sucedem os anteriores. Então começou-se a formular a ideia de dimensões de direitos – aproximando-se mais à concepção de Marshall. Ver LIMA (2003) e MARANHÃO (2009).

ponto de chegada, o ideal da cidadania plena, pode ser semelhante, pelo menos na tradição ocidental dentro da qual nos movemos. Mas os caminhos são distintos e nem sempre seguem linha reta. Pode haver também desvios e retrocessos, não previstos por Marshall. O percurso inglês foi apenas um entre outros. A França, a Alemanha, os Estados Unidos, cada país seguiu o seu próprio caminho. O Brasil não é exceção. Aqui não se aplica o modelo inglês. Ele nos serve apenas para comparar por contraste... Como havia lógica na sequência inglesa, uma alteração dessa lógica afeta a natureza da cidadania. Quando falamos de um cidadão inglês, ou norte-americano, e de um cidadão brasileiro, não estamos falando exatamente da mesma coisa (CARVALHO, 2012, p.11-12).

A cidadania, portanto, pode ser compreendida enquanto um processo, submetido à tensões e conflitos de interesses de uma dada sociedade, implicando em um agir do sujeito visando sempre uma intervenção no mundo a partir de e em relação a outros sujeitos. Aquele que é cidadão ou exerce a cidadania nunca o é ou o faz isoladamente, mas sempre dentro de um contexto onde o outro será confrontado com uma atitude de reconhecimento ou exclusão (MATOS (2009)).

Compreender a cidadania enquanto um processo reforça a ideia de cidadania como um fenômeno histórico. Contudo essa percepção não encerra todas as nuances que o conceito de cidadania encerra. REIS (1997, p.12) identifica quatro aspectos mais ou menos comuns em diferentes tradições teóricas: o aspecto histórico, o aspecto includente/excludente; uma *tensão permanente entre uma visão de cidadania como status e uma visão de cidadania como identidade*; e outra tensão *entre a ideia de virtude cívica e direito ou prerrogativas*. MATOS (2009) chama de cidadania multidimensional, ou conceito multidimensional de cidadania.

Adotamos assim no presente trabalho a ideia da cidadania como um fenômeno multidimensional, histórico, político, jurídico e identitário. Considerando, contudo, que tal abordagem pode gerar um outro problema.

Com o desenvolvimento de novos direitos humanos, voltados à proteção da coletividade, de grupos étnicos, e sujeitos difusos, como o consumidor, o idoso, o jovem etc, hoje também é possível se sobreporem dimensões da cidadania de acordo com seus sujeitos. Assim poderia se falar em uma dimensão individual da cidadania; uma dimensão coletiva e uma dimensão difusa.

A cidadania, enquanto status e processo, pode ser exercida, por outra vista, pelos sujeitos individuais; mas é possível se pensar na cidadania sendo exercida de forma coletiva e até mesmo difusa. Por exemplo, quando determinados setores econômicos tem reconhecido o direito de participar, por exemplo, da indicação para julgadores dos órgãos de Conselho Fiscal, está-se diante de um exercício coletivo da cidadania, pois aquele indivíduo que ocupa a função de julgador não o faz sob sua própria titularidade, mas sob a titularidade da categoria que o indicou. Sua função é garantir que a categoria tenha representatividade e direito de participar das decisões que lhe afetam, um dos pilares da democracia liberal.

Quando, por outro lado, se observa a atuação de Associações e outros grupos de interesse representantes do empresariado e que, muitas vezes são até acompanhados por sindicatos laborais, realizando ações de educação tributária, campanhas denunciando a abusividade da carga tributária, pressionando setores do governo pela Reforma Tributária, e

até mesmo sendo convidado ou se habilitando para atuar como *amicus curiae* em julgamentos de repercussão nacional, junto ao STF, está se observando o exercício de uma cidadania difusa.

A cidadania, por ser fenômeno humano, é dotada de historicidade. Se dá ao longo da história enquanto processo. Fruto dos debates políticos e filosóficos, das lutas pela participação na estrutura básica social, das disputas pela interpretação dos direitos legalmente estabelecidos. Também é processo porque desenvolve-se a partir de seu próprio exercício. Quanto mais sujeitos buscam exercer sua cidadania, por um lado usufruindo dos direitos já reconhecidos, por outro buscando o reconhecimento de novos direitos e formas de garanti-los/reivindicá-los, mais rica e diversificada torna-se a experiência da cidadania nas sociedades. Da busca de novos direitos, acompanha a luta pelo reconhecimento de novas formas de participação e pelo reconhecimento de novos sujeitos da cidadania.

A década de 1970 no Brasil é marcada pelo surgimento, em 1972, do *Movimento do Custo de Vida*, que posteriormente em 1979 torna-se o *Movimento de Luta contra a Carestia*. Este movimento, como entende GOHN (2011), acompanhada por SANTOS (2009), seria um dos, ou talvez o principal movimento social do período, visto que, devido sua abrangência e organização, teve o condão de organizar diversos movimentos sociais e reestabelecer a participação popular no Brasil, levada a cabo pelo Regime Militar:

O Movimento do Custo de Vida surgiu ligado às ações da Igreja Católica, em sua ala da Teologia da Libertação. As Comunidades de Base foram seu espaço de construção inicial. Em 1973 os militantes enviaram carta ao Presidente da República protestando contra as péssimas condições de vida em que se encontravam. Foi um de seus marcos iniciais, enquanto ação dirigida para fora de seus domínios. Em 1975, quando os militantes resolveram fazer uma enquete na periferia, a partir de três questões, para saber como as famílias das camadas populares sobreviviam. Essa enquete abrangeu dois mil questionários. Três anos depois, e sem ter resposta às suas demandas, o movimento resolveu fazer um abaixo-assinado, em âmbito nacional, pedindo ao governo federal o congelamento de gêneros alimentícios. Com mais de um milhão de assinaturas, o abaixo-assinado foi encaminhado a Brasília, por uma comissão do movimento. O governo se recusou a receber a comissão e montou um grande aparato policial para cerceá-la (GOHN, 2011, p.111).

A questão consumerista ganha maior relevância neste período, dado o intenso processo de industrialização que se deu neste período. À medida em que as populações rurais estabelecem-se nas periferias autoconstruídas das cidades, construindo e montando suas casas, passam a se colocar na condição de produtores e consumidores da vida urbana:

Quando passaram a construir e montar suas casas, as classes trabalhadoras assumiram as identidades sem precedentes de produtores e consumidores da vida urbana.... Na condição de construtores de cidadã, eles passaram a se compreender como portadores de interesses na cidade, como contribuidores fundamentais para sua economia e sua sociedade... A nova subjetividade das classes trabalhadoras como produtoras e consumidoras da vida urbana

respaldou a exigência de novos direitos... Tais direitos incluem novas proteções ao consumidor, que se tornaram um importante componente civil da cidadania nos anos 1990. Mas seu significado é muito mais abrangente: eles constituem uma alternativa real ao tipo de privilégio que tem sido há séculos o regime de cidadania brutalmente desigual no Brasil (HOLSTON, 2013, p.27).

Nesse contexto que, nos anos de 1980 surgiram as primeiras entidades civis identificadas com a questão do consumo, mas que, ao contrário dos movimentos populares contra a carestia, não tiveram tanto ativismo político SANTOS (2009).

Os movimentos consumeristas, a partir desta ótica, podem ser diferenciados, ainda conforme SANTOS (2009), em movimentos de consumidores e movimentos de defesa de consumidores. Segundo tipifica o autor, os movimentos de consumidores são movimentos voltados principalmente para a opinião pública, temporário e conjuntural, não constituindo associações perenes. Cita o exemplo das Fiscais do Sarney⁵. Por outro lado, os movimentos de defesa dos consumidores

têm uma característica associativa e são frequentemente organizados por atores de classe média (atores, portanto, com mais facilidade de acesso aos meios de informação), possuem ou forma lideranças, e têm nas bases da sua ação o atendimento direto de consumidores afetados por danos na relação de consumo – ou seja, atendimento a casos individualizados, ou ações de “educação para o consumo”. São esses movimentos que se destacam na formulação de leis para a defesa do consumidor, bem como nas formas de pressão mais contundentes junto às autoridades nos parlamentos e no executivo. Foram também estes movimentos que participaram ativamente nas discussões para a elaboração do texto da Lei 8078/90 (CDC), sendo chamados de “entidades civis” ou “organizações civis” pela esfera governamental (SANTOS, 2009, p.80-1).

A atuação dos movimentos consumeristas, sobretudo desses de defesa do consumidor, resultaram em grande avanço na legislação consumerista, sobretudo nos anos 1980 e 1990. Destacam-se entre essas conquistas a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, a inclusão da tutela das relações de consumo no texto da Constituição de 1988, e a promulgação do Código de Defesa do Consumidor. Neste processo destacam-se duas organizações de especial relevância, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), fundado em 1987 e com participação ativa na Assembleia Constituinte; e o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON), este segundo se destacando tanto na promoção de educação a conscientização jurídica da sociedade; atuação junto aos Tribunais Superiores, como na ADI dos Bancos (ADI 2.591/2001), onde a Confederação Nacional do Sistema Financeiro pleiteava a declaração de inconstitucionalidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor à atividade bancária; além de relevante contribuição à produção científica sobre o assunto.

⁵ Sobre o contexto das Fiscais do Sarney ver Amado, M.L.C. (2012) As Fiscais do Sarney: a participação do movimento das donas de casa e consumidores de Minas Gerais no Plano Cruzado entre 1986 e 1987. Monografia de fim de curso. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

A partir da atuação histórica dos movimentos consumeristas, é possível classificar dois momentos distintos da defesa do consumidor: 1) *um momento de construção da ideia de direito e proteção e;* 2) *um momento de consolidação de ações governamentais e legislativas que culminarão num constructo jurídica ancorado nos dois pilares erigidos pelos movimentos sociais, a proteção e a defesa* (SANTOS, 2009, p.82).

No início do século XXI, com a popularização da internet e o advento das redes sociais, uma nova forma de manifestação dos movimentos consumeristas pode ser identificada. As manifestações por redes sociais, se utilizando da chamada publicidade negativa, permitem ao consumidor demonstrar e publicizar sua insatisfação com a prestação insatisfatória de serviços. Com o tempo, surgiram sítios virtuais que, utilizando elementos de redes sociais, especializaram-se neste tipo de manifestação. Destaca-se o Reclame Aqui, pioneiro nesta área, criado em 2001 é um site especializado, onde os consumidores que se sentem lesado podem se publicar suas reclamações. Apesar de, segundo informações fornecidas pelo próprio site, o serviço se mostrar eficiente, a grande ressalva que se necessita fazer é justamente esta: toda a atividade do site não passa de um serviço. O site é administrado por uma empresa com fins lucrativos que remunera-se indiretamente através da publicidade atingida com o grande volume de acessos – estando ele próprio, paradoxalmente, submetido e, em alguns pontos, estando em desacordo com algumas regras do Direito do Consumidor. A principal delas é não deixar explicitamente claro ao consumidor que o site trata-se de um serviço privado, pertencente à empresa WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS -ME, levando, inclusive, o consumidor a erro quando se coloca como “canal oficial do consumidor brasileiro”, passando a ideia que teria seu serviço alguma oficialidade estatal:

O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro!

O Reclame AQUI é um site que há 13 anos atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas de todo o país, sendo o canal oficial do consumidor brasileiro na internet.

Depois de ter um problema com uma companhia aérea, que resultou em uma perda de negócios, Maurício Vargas, presidente do site, procurou pelos serviços de atendimento ao consumidor da empresa para expor a sua indignação e a mesma não correspondeu.

A partir daí, Maurício notou a necessidade da criação de um canal em que o consumidor pudesse expor os problemas e a ineficiência dos canais de atendimento das empresas e assim surgiu o Reclame AQUI, que atualmente é considerado uma das principais fontes sobre informações de consumo do mundo⁶.

O fato é que a ideia da autotutela do consumidor pela publicidade negativa como forma de resolução alternativa de solução de conflitos consumeristas pode ser eficiente, contudo, não é de se imaginar que, como todo tipo de relação humana, esteja sujeita a conflitos. Não é difícil imaginar que esta relação pode ser especialmente conflituosa quando a vítima da reclamação é uma pequena ou micro empresa, ou um profissional liberal que, apesar de estarem submetidos à tutela do Código de Defesa do Consumidor, não ocupam propriamente uma posição de hipersuficiência em relação ao consumidor, restando em posição extremamente vulnerável e até atentatória à dignidade e outros direitos fundamentais, frente à propaganda negativa desarrazoada.

⁶ Texto disponível para consulta no link http://www.reclameaqui.com.br/como_funciona/o-que-e-o-reclame-aqui_7/, acesso em 29/08/2014.

Somente no Estado de São Paulo, a empresa proprietária responde a 28 processos pelo rito ordinário⁷ (na justiça comum, sem considerar os juizados especiais), todos envolvendo pedido de indenização por danos morais, obrigação de fazer ou não fazer, movido por empresas e indivíduos que se sentiram injustamente atingidas pela atuação do site.

Apostando no potencial da ideia da resolução alternativa de solução de conflitos, e buscando levar mais segurança jurídica e garantia de direitos fundamentais não apenas aos consumidores, mas também aos fornecedores, o Governo Federal, através da Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça criou o portal Consumidor.gov, que atualmente está sendo disponibilizado em sua versão *beta*. Segundo o *site*, são as premissas do portal:

- i. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- ii. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- iii. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.⁸

Além dos dois portais citados há diversos com alguma variação em relação ao *design*, e aos serviços prestados, que podem ser facilmente localizados por mecanismos de busca na *internet*. Destaca-se apenas o *site* proteste.org.br, mantido pela PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE), por apresentar-se como uma associação civil sem fins lucrativos e que goza, atualmente, de bastante relevância junto às redes sociais. A PROTESTE se declara em seu sítio uma entidade sem fins lucrativos, independente e que se financia a partir de contribuições, mensalidade dos associados e financiamento de entidades de defesa do consumidor internacionais.

Para responder à pergunta se o movimento consumerista pode ser compreendido como um movimento social, coloca-se a partir da seguinte definição, proposta pela Professora Ilse Scherer-Warren:

Movimentos sociais, enfim, são redes sociais complexas, que transcendem organizações empiricamente delimitadas e que conectam, de forma simbólica, solidarística e estratégica, sujeitos individuais e atores coletivos em torno de uma identidade ou identificações comuns, de uma definição de um campo de conflito e de seus principais adversários políticos ou sistêmicos e de um projeto ou utopia de transformação social. As identidades e os conteúdos das lutas podem ser específicos (ambientalista, feminista, étnico etc.) ou transidentitários (eco-feminismo, anti-racismo ambientalista, etc.) (SCHERER-WARREN, 2009, p.3).

⁷ Dados obtidos a partir da busca por “widea soluções digitais – me” no sistema de consulta processual do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “Esaj”, esaj.tjsp.jus.br, em 29/08/2014.

⁸ A apresentação, bem como outros dados do portal *Consumidor* podem ser obtidos em www.consumidor.gov.br/pages/principal/sobre-servico, acesso em 29/08/2014.

Ainda sob a perspectiva da autora, pode se dizer que existe um movimento social quando há:

- um princípio de identidade construído coletivamente ou de identificação em torno de interesses e valores comuns no campo da cidadania;
- a definição coletiva de um campo de conflitos e dos adversários centrais nesse campo;
- a construção de projeto de transformação ou de utopias comuns de mudança social nos campos societário, cultural ou sistêmico (SCHERER-WARREN, 2009, p.4).

Sob a ótica destes três elementos destacados pela autora, então pretende-se responder: podem os movimentos consumeristas serem considerados movimentos sociais?

Começando a análise do último item, pode-se observar um projeto de transformação e de utopias comuns de mudança social no movimento consumerista quando se observa a mobilização social promovida pelos movimentos consumeristas nos anos de 1980 que culminaram no acréscimo da defesa do consumidor no rol dos direitos fundamentais; bem como posteriormente na promulgação do Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

Já quanto à definição coletiva de um campo de conflitos e dos adversários centrais nesse campo, muitas vezes varia, até mesmo devido a natureza das relações de consumo, que permeiam praticamente todas as áreas da vida. Mas tal definição coletiva está presente. Ora é um determinado setor, as vezes podendo ser o próprio governo. As pautas dos movimentos consumeristas costumam ser bastante amplas, mas alguns agentes costumam ser adversários corriqueiros, como os bancos, os planos de saúde, construtoras, instituições privadas de ensino.

Quanto à questão da identidade, talvez este seja o ponto de maior dificuldade do movimento consumerista. Para ilustrar um pouco desta dificuldade, basta inverter a lógica da pergunta. Quem, na sociedade atual, não é consumidor? Poucas comunidades tradicionais, algumas comunidades alternativas, todas autossustentáveis, e talvez a população carcerária, que em tese é mantida pelo ente estatal, mesmo assim com inúmeras ressalvas, podem se dizer como fora do mercado de consumo. Fora essas situações, dificilmente poderá se enumerar um exemplo onde o sujeito que não se encontra com acesso ao mercado de consumo não esteja em uma situação de exclusão social e negação de direitos fundamentais.

A política da diferença é uma ideia apresentada por Charles Taylor em um texto intitulado *A política do reconhecimento* publicado originariamente em 1994, na língua inglesa, com o título *Multiculturalism*. O volume reúne, além do texto em comento, contribuições Amy Gutmann, introduzindo a obra; Susan Wolf, comentando os desafios do feminismo mediante a luta por reconhecimento; Steven Rockefeller questionando sobre se a identidade cultural específica pode sobrepor a identidade universal enquanto pessoa; e Michael Walzer, o qual identifica duas vertentes de liberalismo, ao qual chama de liberalismo 1 – posição que defende um Estado neutro; e liberalismo 2 – mais democrático, e possibilita às comunidades democráticas deliberar sobre suas políticas, inclusive escolhendo o liberalismo 1.

Na segunda parte da obra há uma especial contribuição de Jürgen Habermas, intitulado *Lutas por reconhecimento no Estado constitucional democrático* na qual são tecidas algumas críticas às posições de Taylor, tendo em vista o procedimentalismo democrático. Este mesmo

comentário, vale ressaltar, foi publicado em uma obra de Habermas no ano de 1996 com o título *die Einbeziehung des Anderen – Studien zur politischen Theorie*, traduzida para o português com o título *A Inclusão do outro: estudos de teoria política*, onde sofre algumas breves modificações de conteúdo, mas sem alterar sua posição fundamental de crítica ao comunitarismo, e também ao liberalismo, contemplando ainda sua proposta de democracia deliberativa como modelo de democracia segundo a teoria do discurso (HABERMAS, 2004).

Em *A política de reconhecimento* Taylor (1998) defende a ideia de que a necessidade de reconhecimento de identidades é tema de debates atuais por movimentos como feminismo, minorias étnicas e grupos marginalizados. Parte da ideia de que o “reconhecimento errôneo”⁹ impede que o sujeito realize-se plenamente.

A tese consiste no facto de a nossa identidade ser formada, em parte, pela existência ou inexistência de reconhecimento e, muitas vezes, pelo reconhecimento incorreto dos outros, podendo uma pessoa ou grupo de pessoas serem realmente prejudicadas, serem alvo de uma verdadeira distorção, se aqueles que os rodeiam reflectirem uma imagem limitativa, de inferioridade ou de desprezo por eles mesmos. O não reconhecimento ou o reconhecimento incorreto podem afectar negativamente, podem ser uma forma de agressão, reduzindo a pessoa a uma maneira de ser falsa, distorcida, que a restringe. (TAYLOR, 1998, p.45).

Partindo de questões suscitadas pelo nacionalismo, feminismo, e multiculturalismo, Taylor analisa como as estruturas de diferenciação do antigo regime, fundamentadas nos títulos de nobreza, deu lugar à ideia de dignidade humana como noção universalista e igualitária. Contra a noção de honra aristocrática e a ideia de uma identidade pública herdada no nascimento, temos a noção moderna de dignidade, que hoje, possui um sentido universalista e igualitário. Daí falarmos em “dignidade dos seres humanos” ou “dignidade de cidadão”. Esta política baseia-se na premissa de que a dignidade é comum a todas as pessoas. Naturalmente, este conceito de dignidade é o único que é compatível com a sociedade democrática, e era inevitável que pusesse de lado o velho conceito de honra TAYLOR (1998).

A igual dignidade, ainda conforme Taylor, traz consigo as lutas por reconhecimento, cuja primeira tentativa de teorização pode ser observada em Rousseau¹⁰. As lutas sociais se desenvolvem em busca do reconhecimento destas especificidades, tanto em aspecto individual quanto coletivo. Duas políticas são contrapostas a partir de então. Uma, que iguala os seres humanos por um fundamento transcendental da igual dignidade, um potencial humano de realização e que implica em um Estado neutro, cujo respeito pelo indivíduo deve ignorar a diferença; e outra, que iguala os seres humanos pelo “potencial para formar e definir a própria identidade de cada pessoa, como indivíduo e como cultura” (TAYLOR, 1988, p.62).

⁹ O termo em inglês para expressar este conceito é *misrecognition*, o qual não tem tradução exata para português. Aqui iremos optar por este termo, apesar de não achar o mais apropriado, pois é o termo utilizado pelo tradutor da obra de referência.

¹⁰ Taylor fala do orgulho próprio e do *le sentimento de l'existence* na obra de Rousseau *Les rêveries du promeneur solitaire*, traduzido no Brasil como *Os devaneios do caminhante solitário*, Brasília, Editora da UNB, 1986.

O sentido da igualdade desenvolve-se em duas vias possíveis. Na política da igual dignidade a igualdade se dá a partir da ideia que todos os seres humanos são iguais em dignidade, ou seja, todos os seres humanos merecem ser respeitados porque possuem igual potencial de realização. São igualados pela razão e reconhecidos pela vontade. Em contraposição à política da dignidade, Taylor fala da política da diferença, onde o fundamento ainda é um potencial universal, mas que cada pessoa tem para definir sua identidade e sua cultura, e de serem respeitados a partir destas particularidades. “A crítica que a primeira faz à segunda consiste na violação que esta comete do princípio de não-discriminação. Inversamente, a primeira é criticada pelo facto de negar a identidade, forçando as pessoas a ajustarem-se a um molde que não lhes é verdadeiro” (TAYLOR, 1998, p.63). O processo de especificação dos Direitos humanos descrito por Bobbio (2004) é uma das formas como estas lutas se deram no campo do Direito. Mas Gutmann (1998) alerta que reconhecer seres humanos como únicos em sua identidade não implica em uma defesa do atomismo filosófico.

Se a identidade humana é dialogicamente criada e construída, então o reconhecimento da nossa identidade exige uma política que nos dê espaço para decidirmos publicamente sobre todos aqueles aspectos da nossa identidade que partilhamos ou não, pelo menos, potencialmente, com outros cidadãos. Uma sociedade que reconhece a identidade individual é uma sociedade democrática, deliberativa, porque a identidade individual é, em parte, constituída por diálogos. (GUTMANN, 1998, p.25)

É possível identificar-se dois pressupostos da política do reconhecimento. O primeiro de que a identidade não é produção autônoma e isolada do indivíduo, mas fruto de uma interação social¹¹ e, assim sendo, as situações de reconhecimento errôneo, desrespeito, opressão, deforma a identidade e a própria capacidade da pessoa de realizar-se enquanto indivíduo e mesmo usufruir dos bens e direitos a ela assegurada; o segundo que o Direito, portanto o Estado de Direito, não é neutro e a pretensão de oferecer iguais direitos a todos os jurisconsortes, com base na ideia de uma dignidade transcendental pode esconder “um particularismo disfarço de universalismo” (TAYLOR, 1998, p.64).

Habermas (1998, 2004) tece duas críticas à Taylor. A primeira no sentido de que sua tese se sustenta em um enfoque seletivo de literatura relacionada ao liberalismo 1. A segunda de que sua interpretação sobre o exemplo canadense do Quebec (que serve de estudo de caso) é pouco rigoroso, sendo pouco rigoroso também quanto ao tratamento jurídico da questão. Defende Habermas que “uma teoria dos Direitos, se entendida de forma correta, jamais fecha os olhos para as diferenças culturais” (HABERMAS, 2004, p.242).

A principal crítica de Habermas a Taylor, e ao comunitarismo em geral, é que não há necessidade de se pensar um modelo contrário ao modelo liberal para que as diferenças

¹¹ “Assim sendo, minha descoberta de minha identidade não implica uma produção minha de minha própria identidade no isolamento; significa que eu a negocio por meio do diálogo, parte aberto, parte interno, com o outro. Eis porque o desenvolvimento de um ideal de identidade gerada interiormente dá uma nova importância ao reconhecimento. Minha própria identidade depende crucialmente de minhas relações dialógicas com os outros” (TAYLOR, 2000, p.248).

culturais e as identidades dos sujeitos sejam respeitadas¹². Sua crítica passa a analisar o desenvolvimento das lutas feministas por reconhecimento e acaba se tornando também uma crítica geral à ambos os modelos normativos de democracia – o liberal e o republicano (do qual o comunitarismo se aproxima) – para propor um terceiro modelo onde se conciliaria características das tradições republicana e liberal

Em lugar de uma disputa sobre a melhor forma de assegurar autonomia das pessoas do Direito¹³ [...] o que se apresenta é uma concepção procedimental do Direito, segundo a qual o processo democrático pode assegurar a um só tempo a autonomia privada e a pública: os Direitos subjetivos, cuja função é garantir às mulheres uma organização particular e autônoma da própria vida, não podem ser formulados de maneira adequada sem que antes os próprios atingidos possam articular e fundamentar, em discussões públicas, os aspectos relevantes para o tratamento igualitário ou desigual de casos típicos. É apenas *pari passu* com a ativação de sua autonomia como cidadãos do Estado que se pode assegurar, a cidadãos de Direitos iguais, sua autonomia privada (HABERMAS, 2004, p.245).

Com esta proposta Habermas se alinha ao que Santos e Avritzer chamam de concepções não-hegemônicas¹⁴ de democracia, “um conjunto de concepções alternativas que pode-se denominar de não-hegemônicas [...] mantiveram a resposta procedimental ao problema da democracia, vinculando procedimento com forma de vida” (SANTOS E AVRITZER, 2013, p.22). Uma característica dessas concepções não-hegemônicas é conceber a democracia como uma gramática social, ou seja, a democracia não se trata de uma simples questão de engenharia institucional, mas um constante desenvolvimento e aprendizado em Direitos, onde a inovação social articula-se com a inovação institucional, muitas vezes em velocidade mais rápida do que pode acompanhar o Direito e a capacidade do Estado de se adaptar a tais inovações.

O problema do reconhecimento se confronta com a questão da participação democrática. Os grupos historicamente marginalizados, os setores menos favorecidos e as etnias minoritárias têm dificuldade de fazer com que seus interesses sejam representados no sistema político tradicional com a mesma facilidade dos setores majoritários ou mais abastados (SANTOS e AVRITZER, 2013). Os modelos hegemônicos de democracia e suas formas reconhecidas como únicas legítimas pelo Estado “neutro” favorecem a participação e a representação de grupos detentores de capital econômico e cultural, reforçando as identidades dos grupos dominantes e grupos marginalizados enquanto tais. Neste sentido:

¹² “[...] uma teoria dos Direitos entendida de maneira correta vem exigir exatamente a política de reconhecimento que preserva a integridade do indivíduo, até nos contextos vitais que conformam sua identidade. Para isso não é preciso um modelo posto que corrija o viés individualista do sistema de Direitos sob outros pontos de vista normativos; é preciso apenas que ocorra a realização coerente desse viés. E sem os movimentos sociais e sem lutas políticas, vale dizer, tal realização teria poucas chances de acontecer” (HABERMAS, 2004, p.243)

¹³ Na versão da crítica publicada em *A inclusão do outro* (HABERMAS, 2000) o termo figura como pessoas do Direito; na versão publicada com *Multiculturalismo* (HABERMAS, 1998) aparece o termo *pessoas legais* (p.133). Infelizmente não se obteve acesso aos originais, mas acredita-se que o conceito que autor tenta articular aqui corresponde ao termo *sujeito de Direito*.

¹⁴ Sobre o conceito de hegemonia e contra hegemonia ver. Gramsci (2011).

O pleno reconhecimento da igualdade dos cidadãos exigiria, assim, duas formas de respeito: (1) em relação ao caráter único das identidades dos indivíduos, independente do sexo, raça ou da etnia, e (2) em relação àquelas atividades, práticas e modos de perspectivar o mundo que são particularmente valorizadas por, ou associadas a, membros dos grupos minoritários, onde se incluem as mulheres, os americanos de ascendência asiática ou africana, os americanos nativos de toda uma multiplicidade de outros grupos existentes nos Estados Unidos (GUTMANN, 1988, p.27).

Os conflitos consumeristas talvez se compreendam melhor nos chamados movimentos transidentitárias. Mas é preciso reconhecer que pautas relacionadas às relações consumeristas assumem características classistas e identitárias na realidade brasileira, direta e indiretamente.

Através do sistema de tributação majoritariamente indireto adotado no Brasil, através dos chamados impostos sobre o consumo, o fenômeno da regressão tributária distribui desigualitariamente a carga tributária. E isto acaba se tornando um problema consumerista, quando a carga tributária afeta o acesso a bens e serviços, sobretudo os essenciais, como os produtos da cesta básica, e serviços como água, luz e telefonia.

Outro problema de cunho consumerista que acaba se tornando também um problema de grupos identitários é a questão do superendividamento. O crédito fácil aliado à falta de educação financeira e consumo consciente acaba gerando o problema do superendividamento, que acaba afetando diferenciadamente diferentes faixas de renda Saleh e Saleh (2008). Diante da realidade brasileira, onde a intensa desigualdade de renda se confunde historicamente com a questão racial, determinados grupos tenderão a ter mais problemas de superendividamento que outros. Mas não só pela questão racial. Aposentados, pensionistas, militares e servidores públicos também se acabam se tornando grupos mais propensos ao superendividamento. Existe até uma lei – 10.820/2003 – que regula os chamados empréstimos consignados, limitando a margem consignável a 30% dos vencimentos.

Dada estas dificuldades apresentadas, considerando ainda que o movimento consumerista pode ser identificado a partir das duas tipificações apresentadas, sendo movimentos de consumidores e movimentos de defesa dos consumidores, inclusive abrangendo uma miríade de sujeitos, pautas e até antagonistas, o melhor modo de compreender o movimento consumerista seja através da noção de rede de movimentos sociais:

A ideia de rede de movimento social é, portanto, um conceito de referência que busca apreender o porvir ou o rumo das ações de movimento, transcendendo, portanto, as experiências empíricas, concretas, datadas, localizadas dos sujeitos/atores coletivos, conforme representado na figura abaixo. O movimento propriamente dito resulta, portanto, da dinâmica articulatória entre diversos atores da sociedade civil em nome de um projeto ou utopia de mudança social (Scherer-Warren, 2009, p.4)

O direito do consumidor, por fim, apresenta um caráter transversal, confundindo-se, atualmente – apesar de todas as críticas que possam ser elaboradas sobre esta condição do capitalismo tardio – em diversos pontos com a própria defesa da cidadania. O movimento consumerista, organizado enquanto uma rede de movimentos sociais, tem, no Brasil,

conquistado novos avanços e afirmações de direitos, que outros caminhos tradicionais não foram suficientes. A relação de consumo, dada a importância e as possibilidades – sobretudo processuais – que o Código de Defesa do Consumidor trouxe ao direito – transcendeu o próprio consumo. E a sociedade civil organizada, na falta de melhores instrumentos para efetivar e reivindicar direitos fundamentais, muitas vezes se organiza em torno do movimento consumerista, para lutar por direitos da própria cidadania.

Conclusão

O modelo de expansão da cidadania que tem sido tomada pelo governo brasileiro, especialmente o governo Lula, fundamenta-se em uma promoção para a inclusão no mercado de consumo. Na verdade, esta não é uma inovação do governo Lula, mas é o produto de uma luta social histórica que vem da década de 1970.

No Brasil, a história da construção dos direitos do consumidor tem como principais marcos própria a Constituição Federal de 1988 o artigo 5 há elencado, dentre outros direitos fundamentais, a proteção dos consumidores contra os abusos poder Econômico fazer. Um ano após a promulgação da Constituição, do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, o resultado de uma intensa campanha da sociedade civil.

Por isso nos perguntamos: podemos dizer que o consumidor é um movimento social na definição de novos movimentos sociais? E a partir deste perspectiva, o consumidor pode ser considerado um grupo de identidade? Entende-se que sim, se pode falar em um movimento consumerista com bandeiras, lutas, problemas em comum. No entanto, enquanto ecoa problemas para definir os consumidores como uma identidade de grupo, dada a heterogeneidade de sua composição. Assim, seria mais proveito compreender-se o movimento consumerista a partir da perspectiva das redes de movimentos sociais.

Referências Bibliográficas

Carvalho, José Murilo. (2001), *Cidadania no Brasil: o longo caminho*, Rio de Janeiro, Civilização Brasileira.

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do cárcere**. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ: Civilização Brasileira, 2011.

GUTMAN, Amy. Introdução. In TAYLOR, Charles et al. *Multiculturalismo: examinando a política de reconhecimento*. Lisboa: Piaget, 1998, p. 21-44.

Gohn, Maria da Glória Marcondes (2011), *História dos movimentos e lutas sociais: a construção da cidadania dos brasileiros*, São Paulo, Loyola.

HABERMAS, Jürgen. *A inclusão do outro: estudos de teoria política*. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

_____. *Lutas pelo reconhecimento no Estado Constitucional Democrático*, in TAYLOR, Charles et al. *Multiculturalismo – examinando a política de reconhecimento*. Lisboa: Piaget, 1998, p. 125-164.

Holston, James (2013), *Cidadania insurgente: disjunções da democracia e da modernidade no Brasil*, São Paulo, Cia das letras.

Vasak, Karel (1977), *Human Rights: A Thirty-Year Struggle: the Sustained Efforts to give Force of law to the Universal Declaration of Human Rights*, UNESCO Courier 30:11, Paris: United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization.

Lima, George Marmelstein (2003), *Críticas à teoria das gerações (ou mesmo dimensões) dos direitos fundamentais*. Documento digital, disponível em: <http://jus.com.br/artigos/4666/criticas-a-teoria-das-geracoes-ou-mesmo-dimensoes-dos-direitos-fundamentais>. Acesso em 02/07/2014.

Marshall, Thomas Humphrey (2009), *Cidadania, classe social e status*, Rio de Janeiro, RJ, Zahar.

Maranhão, Ney Stany Morais (2009). *A afirmação histórica dos direitos fundamentais: a questão das dimensões ou gerações de direitos*. Documento digital, disponível em: <http://www.anamatra.org.br/index.php/artigos/a-afirmacao-historica-dos-direitos-fundamentais-a-questao-das-dimensoes-ou-geracoes-de-direitos>. Acesso em 02/07/2014.

Matos, Marlise (2009), “Cidadania porque, quando, para quê e para quem? Desafios contemporâneos ao Estado e à democracia inclusiva”, in Matos, Marlise; Lino, Nilma; Dayrell, Juarez, *Cidadania e a luta por direitos humanos, sociais, econômicos, culturais e ambientais*. Belo Horizonte, UFMG, p. 9-58.

Reis, Elisa (1997), “Cidadania: história, teoria e utopia”. Este texto é a transcrição da palestra proferida com este título no seminário internacional Justiça e Cidadania, realizado no Rio de Janeiro nos dias 10 e 11 de setembro de 1997, em www.comunidadesegura.org.br/files/cidadaniahistoriateoriaeutopia.pdf, [10/06/2014].

Santos, Djalma Eudes dos (2009), *O fenômeno consumerista e os movimentos sociais no Brasil*, Belo Horizonte, UFMG, dissertação de mestrado.

SANTOS, Boaventura Souza; AVRITZER, Leonardo Para ampliar a cânone democrático. In: AVRITZER, Leonard (coordena o geral); SILVA; Eduardo Moreira et. al. *Democracia e participa o*. Belo Horizonte : UFMG, 2013. p.9-56. Apostila do Programa de Forma o de Conselheiros Nacionais.

Saleh, Abdala Mohamed; Saleh, Pascoalina Bailon de Oliveira (2013), *O elemento financeiro e a Educa o para o Consumo Responsável*, Educ. rev., Belo Horizonte , v. 29, n. 4, Dec. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-46982013000400009&lng=en&nrm=iso>. access on 31 Aug. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-46982013000400009>.

Scherer-Warren, Ilse (2009), “Das a es coletivas às redes de movimentos sociais. Controle social e democracia”, Belo Horizonte, UFMG, (texto do Programa de Forma o de Conselheiros Nacionais, p. 9-35).

TAYLOR, Charles. *Argumentos filosóficos*. São Paulo: Loyola, 2000

_____ A política de reconhecimento. In: TAYLOR, Charles et al.

Multiculturalismo – examinando a política de reconhecimento. Lisboa: Piaget, 1998, p. 45-94.

WALZER, MICHAEL. *Esferas da justiça: uma defesa do pluralismo e da igualdade*.

Tradu o de Jussara Simões. São Paulo: Martins Fontes, 2003.