RUFANDO BOMB NEWS Notícias sem rodeios

Quarta-Feira, 25 de Novembro de 2026

Entre direitos e armadilhas: o desafio de proteger o consumidor no Brasil

GISELA SIMONA

Gisela Simona

Neste domingo, 15 de março, celebramos o Dia Mundial do Consumidor, uma data que o Brasil tem orgulho por ter uma das legislações mais avançadas do mundo na proteção das relações de consumo. E ao revisitar essa história, também revisito a minha própria trajetória. Foram mais de duas décadas de serviço público à frente do Procon de Mato Grosso. Uma verdadeira escola de cidadania. Ali, no atendimento direto, aprendi a ouvir as angústias de quem chegava com uma cobrança indevida na mão, um contrato confuso ou um serviço mal prestado. Histórias que revelavam a fragilidade do cidadão diante de estruturas empresariais complexas e pouco transparentes.

Hoje, como deputada federal, essa missão ganhou outra escala. Continuo acreditando que o Código de Defesa do Consumidor é a nossa maior bússola. Mas também sei que, mesmo com uma legislação robusta, a proteção do consumidor ainda enfrenta desafios importantes no Brasil. Com grupos especialmente vulneráveis como idosos, pessoas de baixa renda, consumidores com menor escolaridade ou com pouco acesso à informação digital que continuam sendo alvos frequentes de práticas abusivas. Alvos fáceis de publicidade enganosa, de contratos cada vez mais complexos e ofertas que dificultam a compreensão clara das condições de compra. Situações que insistem em fazer parte do cotidiano de milhões de brasileiros.

É preciso reconhecer: o mercado mudou e muito. O avanço do comércio eletrônico e das tecnologias digitais facilitaram o acesso a produtos e serviços, ampliando possibilidades de consumo, mas também abriram espaço para novas armadilhas. Golpes virtuais, fraudes financeiras, boletos falsos e crimes envolvendo Pix já causaram prejuízos bilionários a brasileiros nos últimos anos.

Há igualmente a coleta indevida de dados pessoais e as estratégias de marketing cada vez mais agressivas que transformaram o ambiente de consumo em um território ainda mais complexo.

Para muitos cidadãos, especialmente aqueles com menor familiaridade com ferramentas digitais, navegar nesse novo cenário se tornou um desafio diário.

Somado a isso, existe a pressão constante de setores econômicos que buscam reduzir custos e flexibilizar regras, mesmo que isso represente riscos à segurança e serviços oferecidos à população.

Foi com esse olhar que tenho conduzido minha atuação parlamentar. Ao longo dos meus 33 meses de mandato na Câmara dos Deputados, inclusive como integrante da Comissão de Defesa do Consumidor, apresentei projetos de lei que buscam fortalecer a proteção ao cidadão.

Entre eles estão algumas proposições que têm a clara intenção de proteger o consumidor como o projeto que proíbe a cobrança pela marcação de assento em voos domésticos (PL 5320/2023), a proposta que impede a concessão de crédito a menores ou incapazes sem autorização judicial (PL 4966/2025) e o projeto que extingue o cartão de crédito consignado (PL 4698/2025), modalidade que tem levado milhares de aposentados ao superendividamento.

Também apresentei a proposta que garante a restituição em dobro de descontos indevidos em benefícios do INSS (PL 2239/2025) e o projeto que proíbe a cobrança antecipada de matrícula em instituições de ensino, assegurando a devolução de 90% do valor em caso de desistência (PL 1138/2024).

Além disso, tive a oportunidade de relatar projetos relevantes, como o que proíbe o protesto de contas de energia antes de 90 dias de atraso (PL 4756/2023) e a proposta que exige planos de contingência das concessionárias de energia diante de eventos extremos, como ondas de calor (PL 6041/2023).

Essa atuação também passa pela fiscalização e pelo controle institucional. Apresentei solicitações de informação sobre descontos indevidos em benefícios do INSS e acompanhei iniciativas do Conselho Nacional de Justiça voltadas à transparência em processos relacionados a cancelamentos e atrasos de voos.

Mas é preciso dizer com franqueza: essa é uma luta permanente.

Na Câmara dos Deputados, os avanços muitas vezes caminham em passos lentos diante da força de lobbies empresariais bem estruturados, especialmente nos setores da indústria e do comércio. Há uma pressão constante para reduzir responsabilidades das empresas sob o argumento de que a regulação atrapalha o mercado.

A verdade é que o equilíbrio nas relações de consumo exige exatamente o contrário: regras claras, fiscalização eficaz e respeito ao cidadão. Por isso, minha voz na tribuna tem sido um alerta permanente contra decisões que enfraquecem os órgãos de defesa do consumidor. Pois mesmo que a gente saiba que o Código de Defesa continua sendo uma referência, sua eficácia depende, porém, da nossa coragem de atualizá-lo sem abrir mão das garantias que ele consagrou.

Desta forma, meu compromisso permanece o mesmo dos tempos de conciliadora e coordenadora do Procon: buscar equilíbrio nas relações de consumo e garantir que o cidadão seja ouvido. Porque, no fim das contas, proteger o consumidor é proteger a dignidade das pessoas.

E dignidade nunca pode ser tratada como detalhe nas relações de mercado.

Gisela Simona é *servidora pública, advogada e deputada federal*