



Regulação: longe dos cidadãos e perto das mesas?

19/11/2025

À medida que a sociedade foi evoluindo, nasceram normas cuja natureza fundamental é a melhoria da dinâmica social, da segurança e da isonomia. Essas normas padronizam procedimentos e exigem um maior controle de qualidade nos serviços ofertados ao cidadão comum e às empresas.

A despeito do importante papel que esses entes exercem, a economia sofre o revés de uma confusão conceitual na regulação: a burocracia. Pelos “excessos” no controle, a burocracia afasta a regulação do conceito de sistema de execução de atividades e fica ainda mais longe da realidade produtiva.

Nos casos concretos, normas reguladoras engessadas e pensadas somente para atender à burocracia, em vez de quem está em ação, inviabilizam negócios e retardam soluções essenciais — de habitação, saúde, serviço, entre outros. Há agências governamentais que tratam de absolutamente todo o produto ou serviço utilizado em sociedade, desde o controle de produção de um bem essencial a outros de caráter menos relevante.

Apesar de toda a norma, o que se observa é uma administração econômica dos eventos de produção e não uma política consciencial de procedimentos para melhorar a qualidade dos serviços prestados e dos produtos oferecidos.

A burocracia gerada por certas regulações transforma-se no estereótipo e acaba por se tornar sinônimo de ineficiência, afetando o desenvolvimento dos pequenos e médios empresários. E faz mais: fomenta a desigualdade competitiva, colocando o grande empresário como aquele que “pode pagar o preço” da desobediência.

Vemos esse exemplo bastante nítido na indústria automotiva. Pensemos num determinado *recall*. Sabemos bem que, via de regra, a convocação de clientes a devolverem produtos não é decidida com base num potencial defeito ou subsequente dano causado por uma falha numa determinada linha de montagem, mas sim nos prejuízos financeiros advindos de futuras indenizações. Neste contexto, a norma que tem como objetivo prevenir e impor uma produção de qualidade, acaba por servir de elemento definidor de quem pode ou não competir.

Regulação requer visão holística

Quando examinamos o setor de telecomunicações europeu, temos um exemplo dos mais emblemáticos, desta vez aliado à falta de cultura da judicialização, que é comum na Europa. As teles permanecem com cláusulas abusivas durante anos, com prejuízos causados aos consumidores na esfera de bilhões, em escala exponencial. Entretanto, pela ausência de controle judicial efetivo, o benefício das agências de regulação acabam por não surtir efeito direto no cotidiano da população usuária.

O consumidor não se motiva a judicializar, por exemplo uma cobrança indevida de 50 euros, ainda que sua rotina seja fortemente impactada por cartas ameaçadoras, ligações diárias, inclusive nos fins de semana, porque, no entender geral, o processo ocupa tempo e a repercussão é mínima — não chegando, na maioria dos casos, sequer a uma indenização de 1.000 euros.

Em contrapartida, o ente incomodativo repete a conduta milhares de vezes sem sofrer qualquer arranho no próprio orçamento, já que a punição da conduta não oferece punição nem pedagogia.

Em países como o Brasil e os Estados Unidos, a judicialização da má conduta é prática, sem que esse modo de agir possa ser identificado como enriquecimento sem causa. Ao contrário, quando a quantidade de demandas acaba por forçar a um ajuste de conduta pelas prestadoras de serviços, auxilia as agências nos medidores de qualidade do serviço.

A conscientização do melhor agir, em todas as relações comerciais na sociedade, precisa ser incentivada muito mais pela ótica do benefício ao usuário diretamente do que pelo “multar” e definir normas, papel este desempenhado nas agências.

Regular é uma necessidade, mas nunca sem conversar com os *stakeholders* do processo, e, mais ainda, sempre com visão holística de todos os setores indiretos afetados pela norma produzida. No fim, as agências devem montar o cenário encaixando as peças de toda a sociedade. Longe das mesas e próximas dos cidadãos.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-19/regulacao-longe-dos-cidadaos-e-perto-das-mesas/>

Spacca