



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Agências Reguladoras e a Tutela Consumerista

Maíra Borghi Carvalheira

Rio de Janeiro

2014

MAÍRA BORGHI CARVALHEIRA

Agências Reguladoras e a Tutela Consumerista

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de *Curso Lato Sensu* Pós-Graduação da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor.

Professora Orientadora: Maria de Fátima São Pedro

Rio de Janeiro

2014

AGÊNCIAS REGULADORAS E A TUTELA CONSUMERISTA

Maíra Borghi Carvalheira

Graduada pela Universidade Iguazu. Advogada.
Pós-Graduada em Processo Civil para
Universidade Candido Mendes.

Resumo: Neste estudo dissecamos a conduta das agências reguladoras com relação ao cumprimento dos direitos dos consumidores. No âmbito dessa análise, é objeto de observação o papel desempenhado pelas agências regulatórias para proteger o direito constituído dos consumidores pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do consumidor. O estudo aponta a deficiência de organismos diligentes de proteção do consumidor e a discrepância existente entre o modelo de regulação no Brasil em comparado com o modelo anglo-saxão.

Palavras-chave: Agências reguladoras; Defesa do Consumidor; Efetividade.

Sumário: Introdução. 1. Conceito de agências reguladoras e de consumidor. 2. Evolução do direito do consumidor. 3. As agências reguladoras e a defesa do consumidor. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O Brasil foi marcado na década de 1990 por uma progressiva ascensão do Estado como ente regulador, que fora bem mais perspicaz na Inglaterra e nos Estados Unidos a partir da década de 80, através do Consenso de Washington e com os governos de Margaret Thatcher e Ronald Reagan. Desse modo, nota-se alteração nas funções do Estado por meio das privatizações com o aumento da participação do setor privado na economia.

O foco do Consenso de Washington elencou rol de medidas a serem adotadas pelos países menos desenvolvidos, e pôs em evidência a ideia de comungável que os países desenvolvidos possuiriam com relação as motivações e origem da natureza da crise latino-americana. Como interpretação desse panorama, indicar-se a demasiada dimensão do Estado e sua falta de eficiência. Assim, a ser observada uma crise do Estado, sendo portanto, inegável a

necessidade de uma mudança na administração pública e de alteração de suas funções por meio da privatização com o aumento da participação do setor privado.

Para Ricardo Pinto Pinheiro¹, as experiências reformistas tiveram início da seguinte forma:

[...] no Chile, na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos. Esses governos de- marcaram o início de transformação fortemente caracterizada pela transição da administração pública burocrática para a gerencial. É, pois, em plena cultura da revolução gerencial do Estado que ocorre a ascensão das agências reguladoras.

As reformas de mercado demonstram-se como consequentes das imposições do processo de globalização, determinando-se pela alteração da intervenção do Estado do ponto de vista econômico e pelas privatizações, tendo como sustentáculo uma inovação na divisão do trabalho entre Estado e sociedade de consumo.

Essa mudança no modo de atuação da administração pública, veio acompanhada na América Latina uma mudança institucional, onde a regulação adquire uma colocação central. Muito embora intimamente interligados ao processo de privatização, evidencia-se que os instrumentos de regulação, como as agências reguladoras, passaram a possuir dinâmica própria nessa nova organização da economia do mundo, como uma fase do capitalismo de modo regulatório. Ressalta-se ainda, do mesmo modo, que muito embora exista uma ligação direta com o processo de privatização, as agências reguladoras adquirem caráter popular. Para tornar mais claro, pode-se ter como exemplo o setor de telecomunicações, que em 2004, em que noventa países privatizaram o setor, e outros 120 países geraram agências para sua regulação.

A institucionalização das agências regulatórias na América Latina que tiveram como base o modelo britânico e norte-americano. Muito embora a tendência anglo-saxã de regulação econômica ter adquirido maior ênfase no cenário internacional, somente a pós a Segunda Guerra

¹ PINHEIRO apud PROENÇA; COSTA; MONTAGNER, p. 39

Mundial, pode-se notar traços significativos originados desse tipo de modelo desde o século anterior.

Nos Estados Unidos, pode-se considerar como importante marco da regulação a jurisprudência do processo *Munn versus Illinois*, de 1871, que resultou na criação das *Public Utilities Commissions (PUCs)* e a legislação antitruste de defesa da concorrência no *Sherman Act*, de 1890².

O presidente Roosevelt ao instalar o *New Deal*, criou a chamada “era da administração esclarecida”, que nos anos 1930 representou o crescimento das agências, de uma maneira modo mais substancial, como uma forma da sociedade se defender diante da crise do modelo liberal clássico vigente na época. Logo, esse tipo de agência surgiu, como instituição da sociedade civil de defesa e de contrapartida das omissões do mercado. As principais características estão no modelo colegiado de administração, no compartilhamento dos procedimentos de nomeação e na adoção de mandato para o exercício das funções de executivas.

Conforme este estudo destaca, o modelo de agências mais oblíquas aos mecanismos de mercado também está presente no Brasil, encontrando as características semelhantes àquelas do período de governo de Reagan, nos Estados Unidos, no que diz respeito à proximidade que se constituiu com a iniciativa privada. De qualquer forma, pode-se distinguir uma evolução gradual dessa prática, uma vez que no Brasil, na década de 1920, se verificam circunscrições de estabelecimento de regulação via agências, nos moldes do que ocorrera na década de 1880 nos Estados Unidos.

Tendo em vista a lógica setorial, cada agência trata de um setor específico da economia ou da prestação de serviços, sendo que, no início das composições de regulação na América

² ALVEAL, Carmem. *Estado e regulação econômica: o papel das agências reguladoras no Brasil e na experiência internacional*. Rio de Janeiro: Instituto de Economia – IE/UFRJ, 2003, p.53

Latina, formaram-se estruturas de regulação da esfera financeiro por meio da criação de bancos centrais. No Brasil, a criação do Banco Central, com capacidade de regulação deu-se apenas a partir de 1964.

No Brasil, para Ricardo Pinto Pinheiro³, o processo de regulação, tem destaque com a instauração do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDAE), de 1995. Nessa reforma estava subentendido o conceito de incorporação da administração pública e da regulação por meio da criação de agências. Deste ponto, o Estado propôs a designação de agências autônomas – dividindo entre, agências executivas e agências reguladoras – como forma de flexibilização de gestão.

Em se tratando da incorporação normativa dessa reforma administrativa, explicita Oliva⁴:

Ainda que tenha havido alguma resistência dentro do Congresso Nacional com relação às Propostas de Emenda à Constituição preparadas pelo Poder Executivo, em particular dos partidos que à época se encontravam na oposição, a aprovação das Emendas Constitucionais acabou por se concretizar com relativa facilidade. Diante desse resultado, foi posto em andamento o processo de preparação do programa de privatização e liberalização nos três setores.² Assim, já entre 1995 e 1996, inicia-se a elaboração da legislação específica necessária à estruturação desses setores sob condições de mercado. É nesse momento então que é conformado um dos principais resultados do projeto de reforma, a saber, a concepção de um tipo de burocracia até então inédito no panorama administrativo brasileiro, as agências reguladoras.

O papel de disciplinador das agências reguladoras nas atividades econômicas, tem como função de mediação dos interesses privados, do governo e dos consumidores. Desse modo, um dos fatores a ser considerado e a vulnerabilidade dos consumidores e sua hipossuficiência em relação ao acesso às informações.

A maneira como as agências de regulação se desenvolveram nos países latino-americanos, deixou uma brecha considerável em relação aos mecanismos que, de fato, podem garantir os direitos dos consumidores.

³ PINHEIRO apud PROENÇA; COSTA; MONTAGNER, p. 65

⁴ OLIVA, Rafael. *Accountability parlamentar no presidencialismo brasileiro: decifrando o caso das agências reguladoras*. Tese (Doutorado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006, p.12

1. CONCEITO DE AGÊNCIAS REGULADORAS E DE CONSUMIDOR

Primeiramente, deve-se, obter o conceito de regulação. Utilizando-se do entendimento do jurista espanhol Francisco Villar Rojas⁵ não apenas como uma decorrência do processo de privatização, mas, acima de tudo, como uma consequência necessária para garantir o serviço e ao mesmo tempo aplicar-lhe a responsabilidade pública.

O conceito basilar de regulação, se distancia do ponto de vista econômico, desenvolvido na década de 1970 por autores como George Stigler⁶, que discorreu que a regulação é uma conquista da indústria e, assim, deverá agir de acordo com seus interesses. Sob este prisma, não há alternativa à captação dos reguladores pelos regulados.

Stigler desenvolveu a tese de que a falta de legitimidade democrática das agências possibilita a captura pelos setores regulados. Com base em dados econômicos da regulação da Interstate Commerce Commission (ICC), defendia que, em regra, a regulação era adquirida pela indústria regulada, além de concebida e operada em seu benefício.

Já do ponto de vista político, pode-se aplicar a teoria das elites, em que os grupos possuidores de grandes interesses e com baixos custos para se organizar irão favorecer-se às detrimento de grupos maiores e desarticulados – como os consumidores, o que vemos neste estudo. Majone⁷ concorda com essa teoria ao medir que seja natural que as empresas tendam a obter mais benefícios, ao que se refere a regulação, do que grupos com interesses amplos e difusos. No entanto, não se deve aceitar que o funcionamento da regulação seja traçada unicamente pelos princípios econômicos ou políticos desfavoráveis aos consumidores, pois, estaríamos admitido que essas as relações são naturalmente injustas.

⁵ ROJAS, *apud* AMARAL, p.104.

⁶ STIGLER, *apud* ARAÚJO, p.109.

⁷ MAJONE, Giandomenico. Do Estado Positivo ao Estado Regulador: causas e consequências na mudança do modo de governança. *Regulação econômica e democracia*. São Paulo: Singular, 2006, p. 56-57.

Com relação aos consumidores na regulação, tem-se a Lei n. 8.078/1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor, que em seu artigo 2º, da definição de consumidor como aquele que “adquire ou utiliza produto ou serviço na condição de destinatário final”. Neste estudo, adotamos corrente maximalista, entende que a defesa do consumidor ultrapassa a noção de consumidor final, abrangendo um número bem maior de possibilidades passíveis de serem encaixilhadas nas relações de consumo.

Dessa forma, esta corrente, confirma o entendimento do consumidor como parte vulnerável diante do conjunto de assimetria das condições essenciais à relação de consumo. Na jurisprudência brasileira encontrar-se manifestações nessa direção, de acordo com o que estabelece o Superior Tribunal de Justiça⁸ quando dispõe que “são equiparáveis a consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais abusivas”.

Após os processos de privatização e de criação de agências, o conceito de consumidor foi embasado de início no entendimento de um contratante anônimo, posto que, até a criação do Código de Defesa do Consumidor não existia no Brasil uma forma eficaz que de fato pudesse garantir quaisquer direitos. Lima⁹ discorre sobre a relação entre as agências reguladoras e os direitos dos consumidores:

Passam a ser, assim, indissociáveis as noções de regulação e de defesa do consumidor, posto que entre os escopos da atividade reguladora figura a repressão aos eventuais abusos de poder econômico, o qual perpassa, indubitavelmente, pela promoção de gestões voltadas ao resguardo dos interesses daqueles que se encontrem, objetivamente, em posição de inferioridade no que se refere à defesa dos seus direitos. Por seu turno, a regulação assume especial importância quando as entidades sujeitas à regulação são prestadoras de serviços públicos. O atuar estatal, neste caso, e como de regra, não poderá se dar de outra forma que não seja em benefício da sociedade e em atenção às necessidades dos usuários.

Assim, abordar-se neste trabalho a defesa do consumidor no âmbito da regulação não apenas como um ente legítimo, mas possível de ser aperfeiçoado.

⁸ BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. REsp 476.428/SC, 3ª. T. Relatora Ministra Nancy Andrigui. Disponível em <https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/>. Acesso em 11 março.2014.

⁹ LIMA, Silvio Wanderley do Nascimento. As agências reguladoras e os consumidores. *Revista IOB de Direito Administrativo*, ano IV, n. 43. jul. 2009, p. 5.

2. EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Os interesses políticos ao direito do consumidor auferiu maior evidência a partir do discurso no Congresso norte-americano do presidente John F. Kennedy em 1962. Nessa época da exposição da *Bill for Consumer Rights*, existiu de maneira explícita a correspondência entre os consumidores e o atendimento de questões básicas para uma relação de consumo de interesse nacional. *“If a consumer is offered inferior products, if prices are exorbitant, if drugs are unsafe or worthless, if the consumer is unable to choose on an informed basis, then his dollar is wasted, his health and safety may be threatened, and national interest suffers.”* Entre os direitos exibidos como básicos, ressalta-se o direito à segurança, o direito de escolha, e o direito à informação.

Analisando esse fundamento político, a defesa do consumidor passou gradativamente a receber maior aplicação internacional, complementando o referencial norte-americano.

A suposta situação de vulnerabilidade dos consumidores foi, por conseguinte, propagada. No Brasil, esse princípio foi incorporado à Constituição Federal de 1988, notadamente no artigo 170, inciso V, que põe a defesa do consumidor como uma forma para garantir a existência digna e com respeito aos pareceres da justiça social. Dessa forma, a admissão do consumidor de maneira explícita na Constituição representou um admirável passo no desenvolvimento dos mecanismos de defesa, o que resultou, posteriormente, na laboração do código específico. Do mesmo modo na Constituição Federal do Brasil restou claro que é dever do Estado e direito fundamental dos cidadãos a promoção da defesa do consumidor na adequação com as leis, como no artigo 5º, inciso XXXII, CF/1988.

A concretização da defesa do consumidor no dispositivo interno ocorreu de maneira mais específica em consequência da gerência no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) em seu artigo 48, que decidia que em 120 dias da promulgação da

Constituição deveria o Congresso Nacional preparar o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O Código de defesa do consumidor, constituído pela Lei n. 8.078, de 1990, contou com a colaboração de renomados juristas brasileiros e resultou em avanço no aparato normativo na área consumerista, vindo até a servir de referência internacional.

O Código de Defesa do Consumidor nasceu com o intuito de atender às necessidades do consumidor nas diversas situações que envolvem a relação de consumo. A concretização dos direitos foi embasada no ideal de formação de um sistema coordenado de órgãos atuantes, formados pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, envolvendo o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Procon e o Ministério Público.

Ainda verificando essa melhora do direito do consumidor no ordenamento brasileiro, há de se observar que, como este estudo ressalta, o amparo ao consumidor nas relações de consumo de serviços básicos, em que cidadão é usuário, não há ainda organismos desenvolvidos de eficaz proteção.

3. AS AGÊNCIAS REGULADORAS E A DEFESA DO CONSUMIDOR

Os órgãos de regulação tiveram expressivo fortalecimento com as mudanças no contexto mundial no pós-Segunda Guerra Mundial e com às transformações na estrutura da produção e comércio brasileiros, principalmente a partir da década de 1990. As agências reguladoras dos serviços públicos receberam ênfase na mudança de competências para o setor privado, de acordo se constatou com as concessões e as privatizações nos setores de energia, telecomunicações e transporte. Tendo em vista à especificidade de cada setor, foi necessária a criação de órgãos propostos a atender a cada área de modo que envolvessem cada peculiaridade.

No Brasil, a política de regulação desenvolveu-se com características de centralização do processo decisório no Poder Executivo federal. Essa particularidade resulta no atual desafio

de descentralização do poder decisório na esfera da regulação, sendo necessária uma melhor coordenação entre as políticas e os órgãos responsáveis pela fiscalização, permitindo que estes tenham, de fato, maior capacidade regulatória e que sejam mais efetivos de participação.

Nesse argumento de concepção de um marco regulatório, nota-se que a tradição anglo-saxã embutida no Brasil se expôs de modo totalmente diferente da realidade e da tradição institucional do país. A inclusão da matriz estrangeira, entretanto, ateu-se à estrutura pragmática e ao *modus operandi* da regulação por meio das agências especializadas, permanecendo em uma segunda instância a incorporação dos direitos dos consumidores de modo central nesse sistema de regulação.

O modelo anglo-saxão, tem enfoque em dar à agência reguladora uma forma de administração pública, baseada no conceito de regular o Estado por intermédio de um grupo de funcionários pretensamente neutros.

Logo, esse modelo de regulação, com alto nível de autonomia, competência decisória e capacitação técnica das agências, surge como um preceito para aumentar a agilidade de resposta a um conjunto de nítidas mudanças das funções do Estado. Essa nova disposição firma-se no Brasil com o resguardo da Constituição Federal de 1988, por meio de emendas constitucionais, quando da enfoque a transferência do papel executivo ou prestador direto de serviços para uma função descentralizada de regulação, com o aumento da necessidade de regulamentação, fiscalização e planejamento da atividade privada.

Este modelo de descentralização e organização para busca combater às práticas corporativistas, por meio da delegação de funções a entidades da administração indireta, influencia no funcionamento das agências reguladoras no Brasil e no mínimo papel que desempenha o consumidor dos serviços públicos. Não obstante os princípios da tecnicidade e da meritocracia terem sido amplamente difundidos, é muito perceptível o conflito de uma herança patrimonialista na administração pública e na resistência de se incorporarem a maior

participação da sociedade. Apesar das agências norte-americanas terem servido de inspiração, no Brasil adotaram traços muito diferentes, principalmente no modo de manutenção do *status quo* e de forte parceria público-privada.

Além da formação e dos processos confrontados de incremento das agências, fundamentados na inspiração histórica anglo-saxã, também pode-se evidenciar o processo desenvolvido no Brasil, questiona-se o exercício técnico e politicamente neutro, os procedimentos de controle e a legitimidade democrática que provém desse tipo de autarquia. Dessa forma, mesmo diante do crescimento da efetividade do papel que as agências passaram a desempenhar na administração, percebeu-se simultaneamente ao incremento desse modelo um expressivo declínio na qualidade dos serviços prestados e uma ausência de mecanismos de proteção aos consumidores de serviços públicos¹⁰. Isso não poderia acontecer, pois um dos pilares do modelo das agências de regulação é o equilíbrio entre os envolvidos. Neste sentido, ensina Fachin¹¹:

A estruturação de uma entidade reguladora deve garantir a sua equidistância em relação aos atores sociais envolvidos e dificultar a sua captura por qualquer área de interesse. O modelo que se propõe coloca a agência reguladora no centro de um triângulo isósceles, tendo o Governo num dos vértices e os operados (empresas reguladas) e os usuários nos outros dois vértices.

Na essência da concepção das agências nos países anglo-saxões verificou-se uma clara preocupação com o consumidor. Logo, o entendimento de que as agências necessitam ser neutras e equidistantes envolve também a ideia de que o consumidor consiste no elo mais fraco da relação.

¹⁰ Conforme definição de Roberto Ribeiro Bazilli, serviço público pode ser configurado pela essencialidade da atividade, correspondendo à demanda da coletividade acolhida pela administração estatal. Por sua vez, Felix Moreau caracteriza o serviço público como um conjunto de atividades voltadas à consecução do bem-estar da coletividade e à realização do fim do Estado, executadas por órgãos da administração direta e indireta - EFING, Antônio Carlos (Coord.). *Agências reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro*. Curitiba: Juruá, 2009, p. 76.

¹¹ FACHIN, Roberto C. *Reforma do Estado e agências de regulação*. Trabalho apresentado no Seminário Internacional Reestruturação e Reforma do Estado: Brasil e América Latina no Processo de Globalização. São Paulo: FEA/FIA/USP, 1998, p. 68.

Neste sentido de hipossuficiência do consumidor, ressalta-se ainda o embasamento da perspectiva *agente-principal*, destacando que na relação político-administrativa os interesses dos cidadãos nem sempre são transmitidos. Marjore¹² discorre sobre o tema:

A teoria do agente-principal prevê que, entre os principais políticos das agências criadas por meio de lei, os legisladores seriam os mais influentes. Isso porque são as leis que criam as agências e proporcionam a estrutura de incentivos que deveria minimizar a divergência entre as intenções legislativas e os resultados em termos de regulação. A teoria também pressupõe que a informação é distribuída de maneira assimétrica.

Com relação as agências, percebe-se também a ausência de um regulamento unificado de defesa do consumidor. Como por exemplo, a Anatel, que a defesa do consumidor está pulverizada em resoluções difíceis de compreender e acessar, com redação em técnica normativa e com larga utilização de estrangeirismos, situação essa que retrata uma violação ao direito à informação para os consumidores.

Ademais, ressalta-se que o zelo pelo consumidor, além de constitucional, é obrigação de todo e qualquer órgão governamental, agência reguladora ou qualquer outro. Assim, nota-se que as agências reguladoras se desenvolveram no Brasil seguindo um modelo específico importado de outros países, notadamente Inglaterra e Estados Unidos. No entanto, o modelo utilizado, implica em uma realidade distinta, e se refere a momentos históricos e desenvolvimentos institucionais completamente divergentes.

Com relação a qualidade dos serviços prestados e do papel desenvolvido pelas agências reguladoras, pode-se destacar episódios ocorridos, como de reajuste das tarifas de energia elétrica envolvendo a Aneel, no qual houve um erro na metodologia de cálculo, onerando os consumidores em aproximadamente R\$ 10 bilhões desde o ano de 2002. A Anatel também sofre frequentemente críticas quanto a sua atuação diante das empresas de telefonia celular. A atuação da agência, como órgão regulador, em circunstâncias como essas confirma que os consumidores

¹² MAJONE, op. cit., p. 26

não são respeitados. Dessa forma, faz-se, além de atual, importante que o foco do estudo das relações de consumo dos serviços públicos e a função social a ser realizada pelas agências.

Pode-se perceber alguns progressos na construção institucional no campo da regulação dos serviços públicos na América Latina e, de modo mais especificamente, no Brasil. Desse modo, a regulação e o função dos consumidores como entes ativos desse tipo de relação colocam-se como um grande desafio do mundo atual. A grande problemática dos dias de hoje não está localizada no processo de redimensionamento da atuação do Estado por si só, mas nos desdobramentos que esse redimensionamento ocasionou e na escassa ênfase direcionada aos consumidores, principalmente no que fere à existência de organismos de transparência que admitam o exercício do controle social.

Enquanto os países anglo-saxões que nos foram exemplos de modelos de regulação cultivaram em seus estatutos e procedimentos os princípios do interesse público e da equidade social, no Brasil, nas agências de regulação não foram, até o presente momento, congregadas de modo efetivo.

Logo, estudos direcionados na compreensão dessas vertentes serão utilizadas para analisar a limitação do poder das agências e sua efetiva possibilidade de se tornar compatível com o direito do consumidor, possibilitando que as agências venham efetivamente servir como um instrumento racional de mediação de interesses.

CONCLUSÃO

Diante da proposta de análise deste estudo, verificou-se uma nova vertente na maneira de atuar do Estado, passando de Estado Positivo para uma atuação de Estado Regulador. A criação desse tipo de Estado reflete não somente em novas disposições institucionais e

estruturas organizacionais, mas também no reordenamento de poderes e no nascimento de novos entes no campo política.

A complexidade que o Estado contraiu provocou a necessidade de uma nova estrutura e o aparecimento de formas inovadoras de domínio e responsabilização. Essa incorporação normativa, por meio da regulação, com base na Constituição Federal de 1988 e no Regimento Interno da Câmara dos Deputados, representou um aumento do poder dos legisladores nesse âmbito de ação.

Entre os pontos de coerência da ação das agências reguladoras e do espaço direcionado ao acesso dos consumidores, pode-se entender, na evolução institucional do Brasil, as principais falhas que levaram a essa brecha. Essencialmente, deve-se assinalar a falta de diretrizes estabelecidas e de identidade regulatória na implantação das agências reguladoras. No Brasil, o processo de criação de agências aconteceu sem que existisse um planejamento entre os setores, baseado em dinâmicas e motivações próprias a cada área, fazendo com que cada agência, por conseguinte, houvesse níveis distintos de participação da população, com o acompanhamento efetivo pelos consumidores.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luiz Eduardo Diniz. O poder normativo das agências reguladoras e o indivíduo como sujeito de direito. *Revista IOB de Direito Administrativo*, São Paulo, ano III, n. 33, set. 2006.

ALVEAL, Carmem. *Estado e regulação econômica: o papel das agências reguladoras no Brasil e na experiência internacional*. Rio de Janeiro: Instituto de Economia – IE/ UFRJ, 2003.

AMARAL, Antonio Carlos Cintra do. Agências reguladoras dos serviços públicos. *Revista Eletrônica de Direito Administrativo*, Salvador, n. 14, maio-jun.-jul. 2008.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. REsp 476.428/SC, 3ª. T. Relatora Ministra Nancy Andrigui. Disponível em <https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/>. Acesso em 11 março.2014.

EFING, Antônio Carlos (Coord.). *Agências reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro*. Curitiba: Juruá, 2009.

FACHIN, Roberto C. *Reforma do Estado e agências de regulação*. Trabalho apresentado no Seminário Internacional Reestruturação e Reforma do Estado: Brasil e América Latina no Processo de Globalização. São Paulo: FEA/FIA/USP, 1998.

LIMA, Silvio Wanderley do Nascimento. As agências reguladoras e os consumidores. *Revista IOB de Direito Administrativo*, ano IV, n. 43. jul. 2009.

MAJONE, Giandomenico. Do Estado Positivo ao Estado Regulador: causas e consequências na mudança do modo de governança. *Regulação econômica e democracia*. São Paulo: Singular, 2006.

OLIVA, Rafael. *Accountability parlamentar no presidencialismo brasileiro*: decifrando o caso das agências reguladoras. Tese (Doutorado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006.

PINHEIRO apud PROENÇA, Jadir Dias; COSTA, Patrícia; MONTAGNER, Paula. *Desafios da regulação no Brasil*. Brasília: Enap, 2006.

PROENÇA, Jadir Dias; COSTA, Patrícia; MONTAGNER, Paula. *Desafios da regulação no Brasil*. Brasília: Enap, 2006.

ROJAS, apud AMARAL, Antonio Carlos Cintra do. Agências reguladoras dos serviços públicos. *Revista Eletrônica de Direito Administrativo*, Salvador, n. 14, maio-jun.-jul. 2008.

STIGLER, apud ARAÚJO, Luiz Eduardo Diniz. O poder normativo das agências reguladoras e o indivíduo como sujeito de direito. *Revista IOB de Direito Administrativo*, São Paulo, ano III, n. 33, set. 2006