

PROCEDIMENTO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS NO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: Análise processual e das reclamações junto ao PROCON

Marcélly Ribeiro Magalhães¹

João Paulo Ciribeli²

Taináh Moreira M. da C. Barbosa³

RESUMO

Com a crescente frequência de compras realizadas e de reclamações advindas dos consumidores quanto aos produtos e serviços disponibilizados, torna-se cada vez mais essencial a defesa do consumidor. Nessa perspectiva, o presente artigo tem por objetivo geral identificar o perfil do usuário do PROCON de Minas Gerais e analisar os tipos de demandas realizadas, identificando os atendimentos, os setores mais reclamados e fases. Em termos metodológicos, a pesquisa é aplicada, quantitativa (quanto ao tratamento dos dados), descritiva, bibliográfica e estudo de caso intrínseco. Por fim, insta salientar que a maioria

1 Graduada em Direito - FAGOC. E-mail: marcellymagalhaes@live.com

2 Doutor em Administração pela Universidad Nacional de Misiones - UNAM, Argentina; Mestre em Gestão de Empresas pela Universidade de Évora, Portugal, Especialista em Gestão da Informação no Agronegócio pela UFJF e Graduado em Administração com Habilitação em Adm. de Cooperativas pela UFV. Atualmente é professor da FAGOC e Gerente da Divisão de Convênios da Prefeitura de Ubá. E-mail: jpciri@hotmail.com

3 Mestranda em Ciências Jurídicas pela Universidade Autónoma de Lisboa, Portugal. Especialista em Direito Penal e Processo Penal pela Universidade Castelo Branco (2008) e em Direito do Consumidor pela Universidade Federal de Juiz de Fora (2015). Graduada em Direito pela Universidade Presidente Antônio Carlos (2005). Atualmente é Coordenadora do Procon Municipal de Ubá e professora da FAGOC.



das demandas nos PROCONS é solucionada preliminarmente (procedimento administrativo) e apenas 0,02% delas torna-se demanda judicial.

Palavras-chave: PROCON. Direito. Consumidor. Legislação. Procedimento. Demanda.

INTRODUÇÃO

A sociedade do século XXI é essencialmente consumerista, e cada vez mais ouve-se falar sobre a menor durabilidade e qualidade dos produtos adquiridos, assim como a crescente frequência de compras realizadas e de reclamações advindas dos consumidores quanto aos produtos e serviços disponibilizados.

A cultura do consumo vem se desenvolvendo e adquirindo caráter mais sofisticado, na medida em que acompanha outras evoluções como a globalização, a comunicação, o aumento populacional, a quantidade e diversidade de produtos e serviços e inovações tecnológicas. Outros aspectos relevantes são o acesso ao maior número de informações e ferramentas que facilitam a compra (e-business), o aumento do índice de insatisfação e a diminuição da lealdade do cliente. Por outro lado, segundo Larentis (2012), também se desenvolve o aspecto obscuro do consumo, concretizando-se em consumidores viciados e compulsivos.

O fato de a população consumir cada vez mais se deve a uma série de razões, como a fatores culturais, ações midiáticas, promoções de vendas, busca por status, comportamentos compulsivos, dentre outros, como a obsolescência programada. Considerando, assim, o aumento das

compras e das reclamações dos consumidores, torna-se proporcionalmente relevante a defesa dos direitos do consumidor.

Diante do crescimento das políticas consumeristas, o consumidor assumiu um caráter mais crítico que se realiza num processo de decisão baseado em aspectos internos e externos, como culturais, sociais, pessoais, econômicos e psicológicos, se realizando ao decorrer de sete fases consideradas pelo consumidor, quais sejam, reconhecimento da necessidade, busca por informação, avaliação de alternativas, pré-compra, compra, consumo, pós-consumo e descarte (CRUS; MEDEIROS, 2006; GARCIA; MINCIOTTI; PEREIRA; ROSSI; SILVA, 2008).

Apesar de contrair aspecto mais crítico e analisar várias questões durante o processo de compra, conforme dito anteriormente, o consumidor continua ainda em posição de vulnerabilidade frente ao fornecedor, necessitando de uma proteção que torne a relação de consumo (consumidor versus fornecedor) equilibrada. Dito isso, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC atua na defesa dos consumidores de modo a, além de buscar resolver as demandas trazidas por eles, estabelecer relação de equilíbrio entre os sujeitos da relação consumerista.

O presente artigo busca responder ao seguinte questionamento: quais as demandas consumeristas mais comuns junto ao PROCON do Estado de Minas Gerais?

Considerando os aspectos introdutórios, o presente artigo tem por objetivo identificar o perfil do usuário do PROCON de Minas Gerais e analisar os tipos de demandas realizadas, identificando os atendimentos, setores mais reclamados e fases.

A priori, a pertinência desta pesquisa encontra respaldo na relevância que a proteção do consumidor assume na sociedade contemporânea e na necessidade de informações sobre o assunto das quais ainda carecem os consumidores; e ainda, num segundo momento, como forma de contribuir para o refinamento da literatura que versa sobre o assunto.

ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS DO PROCON

No ano de 1976, em meio ao cenário menos provável, em que eram cometidos inúmeros abusos de direito, período em que a população realizava protestos em face das ilegalidades cometidas pelo Regime Militar, surge no Brasil, especificamente no estado de São Paulo, o PROCON-SP, com a finalidade de defender os direitos dos consumidores, informá-los, orientá-los e receber suas reclamações (FORNAZARO; MIYAZAKI, 2015).

Inspirados pelo contexto histórico dos Estados Unidos, no qual John Kennedy encaminhou ao Congresso Americano pedido de reconhecimento dos direitos do consumidor, um grupo de técnicos, liderados por Pêrsio de Carvalho Junqueira, realizou estudos para institucionalização de um sistema de proteção ao consumidor, englobando os temas de saúde pública, alimentação, contratos, sistemas de vendas e propaganda, resultando-se no Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, através do decreto nº 7.890/76.

Apesar da necessidade de uma legislação específica, para melhor assegurar os direitos do consumidor, o PROCON-SP atuou por mais de 15 anos embasado em direitos assegurados por legislações esparsas, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor fora criado em 1990.

Em 1987, tendo em vista a criação do Serviço de Inspeção pelo decreto nº 27.135, que compunha a estrutura da Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor, passou-se a abranger, além das funções de atendimento, encaminhamento de reclamações e municipalização, a função de aplicar as respectivas sanções administrativas àqueles que transgredirem a norma de proteção ao consumidor.

Os órgãos de defesa do consumidor obtiveram êxito quando da mobilização em prol da inclusão do direito do consumidor na Carta Magna, restando assegurado pela Constituição Federal/88 com status de direitos e garantias fundamentais (FORNAZARO; MIYAZAKI, 2015).

Em 1995, através da lei 9.192, passou-se a denominar o órgão público de defesa do consumidor no Brasil como Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Fundação PROCON, constituída pelo Conselho Curador, composto por onze membros, e pela Diretoria Executiva, formada por seis diretorias adjuntas.

Segundo Fornazaro e Miyazaki (2015), compete à Fundação PROCON planejar, coordenar e executar políticas de proteção ao consumidor; receber, analisar encaminhar e acompanhar as reclamações, consultas, denúncias e sugestões dos consumidores ou de entidades que os representem; prestar orientações; divulgar os direitos dos consumidores e manter o cadastro de reclamações atualizado e disponível ao público; promover as medidas judiciais cabíveis a defesa dos consumidores, inclusive representando ao Ministério Público; solicitar o concurso de órgãos da administração quando necessário à proteção do consumidor; dentre outras.

O fato de o direito do consumidor ter sido recebido pela Constituição com o status de garantia fundamental traduz, por si só, a importância inerente à efetivação do mencionado direito.

DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO BRASIL

Por quase vinte anos (1975 a 1990), os órgãos protetores dos direitos dos consumidores atuaram respaldados por legislações esparsas, criadas para assegurar direitos referentes a assuntos específicos, mas não sob a ótica do consumidor.

O crescimento e desenvolvimento das políticas de proteção ao consumidor acentuaram-se, restando necessárias normas que os protegessem de forma específica, considerando-se, por exemplo, a hipossuficiência e a vulnerabilidade frente ao fornecedor, seja econômica, social ou de informação, conforme preceitua o artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do Código de Defesa do Consumidor, a seguir:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I -Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. (BRASIL, 1990).

Tendo em vista o crescimento das políticas de defesa do direito do consumidor, surge a necessidade de assegurar constitucionalmente tais direitos. Diante disso, houve mobilização dos órgãos de defesa do consumidor no intuito de auferir o máximo de assinaturas possíveis para que a nova Constituição Brasileira abrangesse o direito do consumidor em seu texto, encaminhando as assinaturas à Assembleia Nacional Constituinte e comparecendo a audiências para a defesa do projeto por aproximadamente dois anos, após a finalização do texto da Lei Maior.

Após, foi assegurado constitucionalmente o direito do consumidor, como uma das garantias fundamentais aos cidadãos. Sendo assim, a Constituição traz em seus artigos o direito do consumidor de forma expressa:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a

defesa do consumidor;

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

Art. 150, § 5º - A lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor. (BRASIL, 1988).

Dessa forma, criou-se o Código de Defesa do Consumidor – CDC, através da lei 8.078/1990, que entrou em vigor em março de 1991, tendo como objeto a relação entre consumidor e fornecedor, de modo que aquele possa ter seus direitos garantidos através de uma lei que analise sua situação de forma específica.

Importante marco na defesa dos direitos dos consumidores, o CDC passou a auxiliar a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, incorporando a ideia de dignidade do consumidor e atribuindo maior destaque às demandas consumeristas nos tribunais.

Além de adquirir o status de garantia fundamental constitucional, outro marco muito considerável na defesa dos direitos do consumidor é a instituição do PROCON como Fundação Pública, denominando-se, assim, Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, conforme a lei 9.192/1995.

Além do CDC, há outras normas que discorrem sobre a defesa do consumidor, a Lei de Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985) e o Decreto 2.181/1997. A primeira trata da responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico,

estético, histórico, turístico e paisagístico. De outra forma, o Decreto 2.181/1987 dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078/1990.

Diante disso, o PROCON ganha cada vez mais relevância social, sendo relevante instrumento na defesa da garantia fundamental constitucional, consistente no direito do consumidor, que tem recebido amparo do CDC desde 1991, assim como de outras legislações, conforme o quadro a seguir (MONTEIRO, 2016).

Quadro 1: Legislação Brasileira de Defesa do Consumidor

LEI/ANO	NOMENCLATURA	FINALIDADE
Lei 7.347/1985	Lei de Ação Civil Pública – LACP	Tratar da responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.
Decreto 2.181/1997	-	Dispor sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelecer as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078/1990.
Constituição Federal/1988	Constituição da República Federativa do Brasil – CRFB	Instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias.
Lei 8.078/1990	Código de Defesa do Consumidor – CDC	Estabelecer normas que dispõem sobre a proteção e defesa do direito do consumidor.

Fonte: elaborado pelos autores.

ESTRUTURADO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SEUS PROCEDIMENTOS RECLAMATÓRIOS

A Lei 8.078/1990 (CDC) e o Decreto 2.181/1997 são as principais legislações que estabelecem as normas de proteção do direito do consumidor. Em seu artigo 105 e incisos, o CDC aduz que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC é formado por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e pelas entidades privadas de defesa do consumidor (BRASIL, 1990). Dessa forma, conforme o entendimento de Zulliani (2004), não há hierarquia entre os órgãos compositores do SNDC, uma vez que restaria caracterizada

afronta à capacidade de autogoverno referente às pessoas políticas.

Em vista disso, temos que o SNDC é composto por diversos órgãos que objetivam a defesa do direito do consumidor, podendo ser públicos ou privados. Sendo assim, insta citar como exemplos de órgãos que visam tal finalidade as agências reguladoras, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA e Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS; o DPDC, PROCON (estadual ou municipal), Delegacias de Defesa do Consumidor – DDC, Ministério Público (estadual ou federal), Associações Cívicas, dentre outros órgãos que contêm poder regulatório e fiscalizatório na pretensão de garantir a efetividade das normas de proteção ao consumidor.

Em seguida, o artigo 106, do CDC, estabelece que a coordenação da política do SNDC será feita pelo Departamento Nacional de Defesa do Consumidor – DNDC (pertencente à Secretaria Nacional de Direitos Econômicos) ou pelo órgão que vier a substituí-lo, atribuindo ao responsável pela coordenação as seguintes competências:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;
- VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem

administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades. (BRASIL, 1990)

A defesa dos direitos do consumidor poderá ser feita de forma coletiva ou individual. A proteção do consumidor ocorrerá de forma coletiva quando se tratar de afronta ao direito do consumidor resultante, por exemplo, de aferimento equivocado de peso ou medida na embalagem do produto, prática comum entre as indústrias alimentícias.

A legitimidade para a propositura de ação coletiva na defesa do direito do consumidor, em consonância com os artigos 81 e 82 do CDC, fica a cargo do Ministério Público, da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal; das entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica (especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos dos consumidores); das associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código (BRASIL, 1990).

Quanto à proteção individual do consumidor, regulamenta-se a partir dos artigos 33 a 60 do decreto 2.181/1997, desde a reclamação até a aplicação de sanções administrativas aplicáveis. Segundo o artigo 33,

temos que as infrações às normas de proteção ao consumidor serão demandadas em processo administrativo⁴, iniciando-se a partir de ato escrito de autoridade competente, lavratura do auto de infração ou reclamação, sendo que caracterizará crime de desobediência⁵ o não atendimento as determinações ou requisições feitas pelos órgãos do SNDC, sujeitando-se às sanções administrativas e cíveis cabíveis (BRASIL, 1997).

Segundo os artigos 34 e 58, do CDC, as reclamações poderão ser feitas a quaisquer órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor e formar-se-á o cadastro de fornecedores a partir dos registros referentes a todas as reclamações fundamentadas contra os fornecedores⁶, urge ressaltar que o cadastro de fornecedores tem caráter público, sendo acessível a todos (BRASIL, 1990).

ANALISE CRÍTICA DOS DADOS LEVANTADOS E A DISCUSSÃO DECORRENTE

Considerando-se 99,99% das demandas consumeristas, depreende-se da Tabela 1 que a faixa etária mais presente nas reclamações consumeristas encontra-se entre 31 e 40 anos, alcançando o percentual de 20,36% das demandas. Porém, ainda assim as faixas de 21 a 30 anos, 41 a 50 anos e 61 a 70, encontram-se em patamar razoalmente semelhante, variando de 5,03% a 0,58%.

Dessa forma, as faixas de idade menos frequentes são a primeira (até os 20 anos) e a última (mais de 71 anos).

4 O processo administrativo é regulado pela Lei 9.784/1999.

5 Artigo 330, do Código Penal.

6 Segundo o artigo 3º, do CDC, “fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Tabela 1: Perfil do consumidor por faixa etária

FAIXA ETÁRIA	%	TOTAL
Até 20 anos	2,07	9.256
De 21 a 30 anos	15,33	68.462
De 31 a 40 anos	20,36	90.905
De 41 a 50 anos	19,77	88.261
De 51 a 60 anos	19,78	88.297
De 61 a 70 anos	14,72	65.723
Mais de 71 anos	7,96	35.540
TOTAL		446.444

Fonte: Sindec Nacional (2016).

Considerando-se o atendimento por área, a Tabela 2 identifica os assuntos mais frequentes nas demandas dos consumidores: alimentos, assuntos financeiros, habitação, produtos, saúde, serviços essenciais e serviços privados.

Percebe-se que as queixas mais frequentes dos consumidores estão em torno de assuntos financeiros, produtos, serviços essenciais e serviços privados, a maioria, assuntos financeiros, atinge o percentual de 32,68% dos casos. Por outro lado, alimento, habitação e saúde são temáticas menos frequentes, considerando, ainda, que a mais frequente entre elas não atinge o percentual de 2% das demandas consumeristas.

Tabela 2: atendimentos realizados pelo PROCON MG por área

ÁREA	%	TOTAL
Alimentos	0,37	4.647
Assuntos financeiros	32,68	414.069
Habitação	0,97	12.292
Produtos	24,90	315.514
Saúde	1,56	19.729
Serviços Essenciais	27,09	343.247
Serviços Privados	12,44	157.647
TOTAL		1.267.145

Fonte: SindecNacional (2016).

Infer-se da Tabela 3 que a maioria das demandas consumeristas é atendida pessoalmente, realizando-se, infimamente, por carta, de ofício, por e-mail ou por telefone, mas 99,33% ocorrem de forma pessoal. Portanto, a essência da defesa do consumidor acontece por meio do atendimento pessoal.

Tabela 3: Forma de atendimento ao consumidor

FORMA DE ATENDIMENTO	%	TOTAL
Carta	0,04	217
De escritório	0,12	663
E-mail	0,04	217
Eletrônico	0,0	27
Pessoalmente	99,33	548.531
Telefone	0,47	2.594
TOTAL		552.249

Fonte: Sindec Nacional (2016).

A partir da Tabela 4, que engloba 77,32% das demandas consumeristas, percebe-se que a maioria das reclamações decorre de compras feitas em estabelecimento comercial, atingindo o percentual de 56,98%. Apesar de a internet ser um dos principais meios de compras atualmente, o percentual de reclamações provenientes desse instrumento atinge 4,02%.

Sendo assim, percebe-se que, considerando estabelecimento comercial e internet, a facilidade de acesso é proporcional ao percentual de demandas dos consumidores, uma vez que é mais fácil ter acesso a um estabelecimento comercial do que a um estabelecimento virtual (internet), porém percebe-se que o estabelecimento virtual obtém maior êxito na resolução da insatisfação de seus consumidores antes de alcançarem algum dos órgãos integrantes do SNDC.

Tem-se, ainda, reclamações advindas de consumo por meio de reembolso postal, stand/feiras/eventos, telefone ou em domicílio, com percentuais de 0,07%, 0,26%, 15,21% e 0,78%, respectivamente.

Tabela 4: Dados das demandas dos consumidores analisadas por meio de consumo

MEIOS DE CONSUMO	%	TOTAL
Estabelecimento Comercial	56,98	314.710
Internet	4,02	22.218
Reembolso Postal	0,07	389
Stand/Feiras/Eventos	0,26	1.424
Telefone	15,21	84.021
Venda à domicílio	0,78	4.321
TOTAL		427.083

Fonte: Sindec Nacional (2016).

A partir da análise da Tabela 5, que comporta 99,99% das demandas, depreende-se que 54,51% dos atendimentos ocorrem de forma preliminar, portanto a maioria. Encontram-se em patamar considerável as aberturas diretas de reclamação, as cartas de informações preliminares (CIP) e as simples consulta, destacando-se a CIP, com percentual de 28,87% das demandas.

Com percentual ínfimo, estão cálculo, encaminhamento à fiscalização, extra-procon, inicial no Juizado Especial Cível e reclamação de ofício.

Observa-se que, na defesa do consumidor, mais da metade das demandas (54,51%) é resolvida por simples atendimento preliminar, sendo que, num total de 552.279 atendimentos, apenas 119 (0,02%) dos casos resultam no ajuizamento de ações cíveis nos juizados especiais. Ou seja, a maioria das demandas é resolúvel fora do poder judiciário, utilizando-se apenas do procedimento administrativo.

Judiciariamente, há também as demandas coletivas, que tratam principalmente de direitos difusos e coletivos, entre eles o direito do consumidor. A maioria das ações coletivas que versam sobre o direito do consumidor resolve-se em acordos, conforme explana Senna (2009): "(...) muitas empresas acatam imediatamente a proposta de assinatura de termo de compromisso, o qual, pela possibilidade de mudança imediata da conduta questionada, é relevante instrumento de

tutela coletiva dos interesses dos consumidores”.

Tabela 5: Dados das demandas dos consumidores analisadas por tipo de atendimento

TIPO DE ATENDIMENTO	%	TOTAL
Abertura direta de reclamação	4,23	23.383
Atendimento preliminar	54,51	301.040
Cálculo	0,07	371
CIP (Carta de informações preliminares)	28,87	159.467
Encaminhamento à fiscalização	0,19	1.050
Extra-Procon	0,0	1
Inicial Juizado Especial Cível	0,02	119
Reclamação de ofício	0,12	663
Simples Consulta	11,98	66.185
TOTAL		552.279

Fonte: Sindec Nacional (2016).

Na Tabela 6, que contabiliza 63,45% das demandas, pode-se perceber que o problema mais comum enfrentado pelos consumidores é a cobrança indevida ou abusiva, atingindo percentual de 20,54% das insatisfações.

O CDC, criado para possibilitar melhor proteção do consumidor, estabelece em seu artigo 42 que “na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça” (BRASIL, 1990), devendo ser analisado cumulativamente ao artigo 71, do mesmo código, que aduz ser crime

utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com o seu trabalho, descanso ou lazer. (BRASIL, 1990).

Dessa forma, tem-se que a cobrança indevida/abusiva, além de ser o problema mais frequente aos consumidores, é considerado crime pelo CDC.

Constata-se que há também outros problemas comuns e relevantes, que aumentam a procura por órgãos de defesa do consumidor, sendo eles: produto com vício, rescisão contratual unilateral ou outras eventualidades contratuais, dúvida sobre a cobrança, imprevistos na resolução das demandas, características da garantia e problemas na entrega do produto.

Tabela 6: Dados das demandas dos consumidores analisadas por problema e/ou assunto

PROBLEMA	%	TOTAL
Cobrança indevida/abusiva	20,54	113.425
Cobrança indevida	9,94	54.910
Produto com vício	8,13	44.920
Contrato – Rescisão/alteração contratual	5,37	29.679
Contrato (não cumprido, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	4,29	23.666
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	3,38	18.653
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	3,18	17.545
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2,99	16.518
Cálculo de prestação em atraso	2,89	15.959
Não entrega/demora na entrega do produto	2,74	15.125
TOTAL		552.279

Fonte: Sindec Nacional (2016).

A partir da Tabela 7, que registra 68,17% das demandas, é possível depreender que o assunto de maior insatisfação ao consumidor é telefonia celular e telefonia fixa, assumindo os percentuais de 17,34 e 11,19, respectivamente, das causas de procura pelos órgãos protetores do direito do consumidor.

Uma vez que a maioria das demandas consumeristas comporta reclamações referentes à telefonia celular, obtendo percentual também considerável os assuntos telefonia fixa e TV por assinatura, torna-se importante retornar aos dados da Tabela 4. Na tabela que versa sobre as demandas analisadas por meio de consumo, o telefone consta com o razoável percentual de 15,21%. Ou seja, já que os assuntos em maior destaque na Tabela 7 são, em sua maioria, contratados por telefone, justifica-se o alto percentual de demandas consumeristas advindas de compras por telefone, considerando-se ser público e notório que o telefone não é o meio de consumo mais comum.

Não obstante, constam também, entre as causas mais comuns de aborrecimento do consumidor, infortúnios referentes a cartão de crédito, banco comercial e informática.

Tabela 7: Dados das demandas consumeristas analisadas por assunto e/ou fornecedor

ASSUNTO	%	TOTAL
Telefonia Celular	17,34	95.746
Telefonia Fixa (Plano de Expansão/Compra e venda/Locação)	11,19	61.788
Cartão de Crédito	8,57	47.352
Banco Comercial	7,29	40.278
TV por assinatura (cabo, satélite, etc.)	6,02	33.223
Outros Contratos	4,90	27.038
Telefone (convencional, celular, interfone, etc.)	4,57	25.218
Financeira	3,57	19.721
Informática (Ex.: Provedor de acesso a internet)	2,99	16.534
Microcomputador/Produtos de informática	1,73	9.552
TOTAL		552.279

Fonte: Sindec Nacional (2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o problema e a problemática apontados na introdução do presente artigo, bem como o objetivo geral, pode-se concluir, considerando os resultados apresentados no capítulo 4, que as pessoas que possuem maior frequência na defesa de seus direitos como consumidores ocorre entre 21 a 70 anos, e as maiores causas de insatisfação são: assuntos financeiros, produtos, serviços essenciais e serviços privados, cobrança indevida, telefonia celular e fixa; atendidas, em sua maioria, pessoalmente.

Conclui-se, ainda, que a maioria das procuras pelos órgãos de defesa do consumidor advém de compras feitas em estabelecimentos comerciais; sendo assim, nota-se que os estabelecimentos virtuais (internet) alcançam maior êxito na resolução das insatisfações de seus clientes. Por outro lado, a maioria das demandas nos PROCONS é solucionada preliminarmente, de forma administrativa, e apenas 0,02% delas torna-se demandas judiciais.

O estudo realizado possui limitações, tendo em vista que poucas são as obras que aduzem especificamente sobre os procedimentos utilizados nas demandas consumeristas, uma vez que se trata de um procedimento administrativo, que possibilita a realização de diferentes formas de acordo com o órgão que o realiza.

Quanto à proposta de estudos futuros, é relevante realizar pesquisa em campo sobre a visão dos usuários sobre o atendimento do PROCON, identificando a efetividade de suas ações como instrumento de política pública.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Diego Ghiringhelli de. A efetividade das medidas administrativas do programa de proteção e defesa do consumidor do estado do Rio Grande do Sul. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília Asa Sul/DF; v. 96, p. 325-362, nov./dez. 2014.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. Fundamentos de metodologia: um guia

para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRASIL. Lei 8.078 (1990). Código de Defesa do Consumidor: promulgado em 11 de setembro de 1990. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRASIL. Decreto no. 2.181, de 20 de março de 1997. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*.

GOMES, Ana Paula Maria Araújo; MENDONÇA, Maria Lírida Calou de Araújo e. A tutela administrativa do consumidor pelo Procon e as perspectivas do projeto de lei 5.196/2013. *Revista de Direito do Consumidor*. Brasília Asa Sul/DF; vol. 107, p. 343 – 360, set./out., 2016.

LAMY, Marcelo. Metodologia da pesquisa jurídica: técnicas de investigação, argumentação e redação. Edição 2011. Rio de Janeiro/RJ: Elsevier Editora Ltda, 2010.

MAZZOTTI, Alda Judith Alves. Usos e abusos dos estudos de caso. *Caderno de Pesquisa*, São Paulo/SP, v. 36, n. 129, p. 637 – 651, set./dez. 2006.

MONTEIRO, Carlos Édison do Rêgo Filho. O problema da massificação das demandas consumeristas: atuação do Procon e proposta de solução à luz do direito contemporâneo. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília Asa Sul/DF; v. 108, p. 293 – 313, nov./dez., 2016.

NUNES, Rizzato. As ações coletivas e as definições de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos no direito do consumidor. Disponível em <<http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI128109,31047-As+acoes+coletivas+e+as>

+definicoes+de+direitos+ difusos+coletivos+e>. Acesso em: 22 jun. 2017.

PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do Consumidor e Dano Moral. Revista de Direito do Consumidor, Brasília Asa Sul/DF, v. 110, p. 79-116, mar./abr. 2017.

PEREIRA, Vera Lúcia Remedi. Direito à prevenção e reparação de danos no Código de Defesa do Consumidor e sua aplicação nos juizados especiais cíveis. Revista de Direito do Consumidor. Brasília Asa Sul/DF, v. 39, p. 254-267, jul./set., 2001.

REIS, Linda G. Produção de monografia da teoria à prática: o método educar pela pesquisa (MEP). 2. ed. Distrito Federal: Senac, 2008.

SENNA, Isolete Eliane. Direito do consumidor. Evolução história da defesa do direito do consumidor. O aparecimento das primeiras manifestações e legislações. O direito do consumidor na Constituição Federal (CF) de 1998. A posição atual e os avanços conseguidos. O direito à portabilidade. Disponível em: <https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/783/98253_Isolete.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 jun. 2017.

TRETTTEL, Daniela B. Direito à saúde e defesa do consumidor. Disponível em: <<http://slideplayer.com.br/slide/3303657/>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 96 p.

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Pesquisa e Ensino: consideração e reflexões. E-scrita Revista do Curso de Letras da UNIABEU, Nilópolis/RJ, v. 1, n. 2, maio/ago., 2010.

ZULIANI, Evandro. Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Revista Jus Navigandi, Teresina/PI, v. 9, n. 251, 15 mar. 2004.