

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

NASCIMENTO, Felipe de Souza Paula¹; CIRIBELI, João Paulo²



felipe.spnascimento@gmail.com
jpciri@hotmail.com

¹ Bacharel em Direito pelo UNIFAGOC

² Administrador e Doutor em Gestão. Docente do UNIFAGOC

RESUMO

Este estudo tem por objetivo identificar o perfil do usuário do Procon de Minas Gerais e analisar os tipos de demandas realizadas, identificando os atendimentos, os setores com mais reclamações e as fases. Quanto à metodologia, o presente estudo se classifica em aplicado, quantitativo, bibliográfico, estudo de caso instrumental e descritivo. Quanto aos procedimentos metodológicos e aos instrumentos de coleta de dados, estes foram extraídos do site Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor – SINDEC Nacional. Tendo em vista os resultados obtidos, pode-se afirmar que houve uma queda no número de reclamações encaminhadas ao Procon no período atingido pela pandemia da COVID-19. Em outro ponto, verificou-se que o número de demandas relacionadas aos serviços essenciais reduziu à medida que os de assuntos financeiros ganharam destaque.

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

INTRODUÇÃO

Em consonância com o sociólogo Zygmunt Bauman (2001), “as relações sociais são baseadas no consumo”, ou seja, o consumismo é um entrave que retrata a transição para o século XXI e a imponência da cultura capitalista, devido ao auge da tecnologia, a facilidade das compras e a necessidade de ostentação nas redes sociais, fatos os quais vieram à tona com a vigência no novo século. Ademais, vale salientar que a necessidade de possuir bens materiais para manter-se pertencente a um grupo social perpetua a problemática supracitada.

Por conseguinte, é primordial citar os riscos que a cultura do consumo excessivo traz aos consumidores, como quantidade excessiva de dívidas, desenvolvimento de comportamento compulsivo no que tange ao ato de comprar, além de perdurar a alienação do cliente frente às estratégias de marketing digital, principalmente. Assim, realizando mais compras ou contratando mais serviços, as chances de aparecerem determinado problema em consequência desse consumo exacerbado é elevada.

Em suma, a partir da problemática supracitada, vale dizer que muitas vezes, o Procon é o primeiro órgão no qual o consumidor busca para levar as demandas de insatisfação que algum ato de comprar tenha gerado. Vale dizer que tal instrumento ganha uma notoriedade no âmbito no Direito do Consumidor pelo fato de ser simples, ter fácil acesso e ser uma estratégia palpável para concretização do direito reclamado.

Além do Procon, existem outras ferramentas que atuam na defesa do consumidor, como a Defensoria Pública, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e a Delegacia de Defesa do Consumidor, por exemplo.

Dito isso, o projeto de pesquisa tem por objetivo identificar o perfil do usuário do Procon de Minas Gerais e analisar os tipos de demandas realizadas, identificando os atendimentos e 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, como forma de contribuir para o refinamento da literatura que versa sobre o assunto.

REFERENCIAL TEÓRICO

Aspectos Conceituais e Históricos do Procon

No ano de 1976, em meio a um 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 Pérlio 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 quinze 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 e 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 (1975 a 1990) anos, 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 o desenvolvimento das políticas de proteção ao consumidor acentuaram-se, restando necessário criar 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:

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.

A seguir, 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 danos 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, por meio 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 Lei de Ação Civil Pública 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, como um 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 no 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	-	Dispõe 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 Civis, dentre outros órgãos que contém 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 violarem 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 esse 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 administrativo, regulado pela Lei 9.784/1999, iniciando-se a partir de ato escrito de autoridade competente, lavratura do auto de infração ou reclamação, sendo que caracterizará crime de desobediência (Artigo 330, do Código Penal) 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 fornecedores, urge ressaltar que o cadastro de fornecedores tem caráter público, sendo acessível a todos (Brasil, 1990). Cabe aqui esclarecer que, 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.

METODOLOGIA

Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como aplicada, a qual, segundo Vilaça (2010), almeja produzir conhecimento para a aplicação de seus resultados, contribuindo para fins práticos de forma a solucionar os problemas ou necessidades da realidade. Quanto ao tratamento dos dados, caracteriza-se como quantitativa, uma vez que, segundo Reis (2008, p. 58), "a pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo uso da quantificação na coleta e no tratamento das informações".

Quanto aos meios, é definida como bibliográfica e estudo de caso intrínseco. Segundo Vergara (2006, p. 48), "pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral". Já no estudo de caso intrínseco, conforme Mazzotti (2006, p. 641), busca-se melhor compreensão de um caso apenas pelo interesse despertado por aquele caso particular.

Classifica-se ainda, agora quanto aos objetivos, como descritiva. Conforme aduz Andrade (2010), na pesquisa descritiva, "os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que os pesquisados interfiram neles".

Quanto à coleta de dados, o artigo analisa dados extraídos do site do Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor - SINDEC Nacional (<http://sindecnacional.mj.gov.br>). As informações que serão disponibilizadas via SINDEC não são de domínio público, mas a disposição dos dados na pesquisa respeitará a Lei Geral de Proteção de Dados.

No presente estudo são consideradas informações do Município de Ubá, referentes ao período compreendido entre o ano de 2019 e o ano de 2022, compilados em dados quantitativos acerca das principais demandas consumeristas evidenciadas no período mencionado. A escolha desse município justifica-se pela proximidade dos pesquisadores com o Estado, e a justificativa do período recai sobre a disponibilidade dos dados, assim como o fato de serem os mais recentemente utilizados pelo SINDEC.

A pesquisa apresenta ainda uma entrevista estruturada realizada com a Coordenadora do Procon/Ubá, para obter informações sobre o funcionamento, as ações realizadas e os contributos do Procon para a sociedade.

Sobre os riscos da pesquisa, é relevante apontar que os dados secundários da pesquisa podem trazer informações sensíveis, segundo regras da LGPD, que serão verificados e, em caso afirmativo, excluídos. Outro risco da pesquisa está inerente à entrevista da Coordenadora, haja vista a facilidade em relacionar a pessoa (Coordenadora do Procon) com os resultados qualitativos (valores, opiniões e percepções). Nesse sentido, o nome da Coordenadora não será identificado nos resultados, somente o cargo (Coordenadora do Procon). Solicitou-se à entrevistada que assinasse o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, atestando ciência do fato bem como concordância com a divulgação da entrevista, seja de forma integral ou em partes, assim como a identificação do cargo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados serão identificados e discutidos em dois momentos. No primeiro, serão ressaltados os dados qualitativos obtidos via entrevista estruturada com a Coordenadora do Procon/Ubá; no segundo, serão postos em discussão os dados obtidos com base nos relatórios do SINDEC.

Para que se possa entender melhor os dados exportados via SINDEC é necessário saber no que consiste este portal. Segundo a Coordenadora:

SINDEC significa Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e reúne as informações obtidas por meio dos Procons, em escala nacional, que são atualizadas em seu sistema informatizado e que integra processos e procedimentos relativos aos atendimentos realizados no órgão.

Assim, conforme foi possível extrair da entrevista realizada com a Coordenadora da unidade, as pessoas responsáveis por alimentar a base de dados são cadastradas por um administrador, as quais são representadas por fiscais, atendentes e gestores.

Nesse sentido, os dados são lançados e computados para que se tenha as informações necessárias para dirimir eventuais questões atinentes ao consumidor. Dito isso, para esclarecer melhor quem tem acesso a esse tipo de informação, esclarece a entrevistada:

Os usuários cadastrados que realizam os lançamentos e que também possuem acesso às ferramentas e informações disponíveis. Porém vale ressaltar que, os dados do SINDEC podem ser consultados por meio do site do SINDEC Nacional, que é atualizado periodicamente com as bases de todos os Procons integrados ao sistema, sendo possível realizar pesquisas dos atendimentos registrados nos últimos 5 anos, além de ser possível pesquisar atendimentos por estado e por Procon. O detalhamento desses registros também pode ser encontrado na publicação Boletim SINDEC.

Ultrapassada essa questão, é importante ressaltar que o SINDEC foi criado para integrar a ação dos Procons. Todavia, ao longo do tempo, tornou-se um instrumento crucial para a adoção de medidas públicas do consumidor. A entrevistada acrescentou outros tipos de informações trazidas pelo programa:

Mais do que integrar órgãos e subsidiar a definição de políticas, a base de dados do SINDEC se tornou referência também para consumidores e fornecedores, na medida em que representa uma amostra qualificada dos diversos problemas vivenciados pelos consumidores no mercado de consumo.

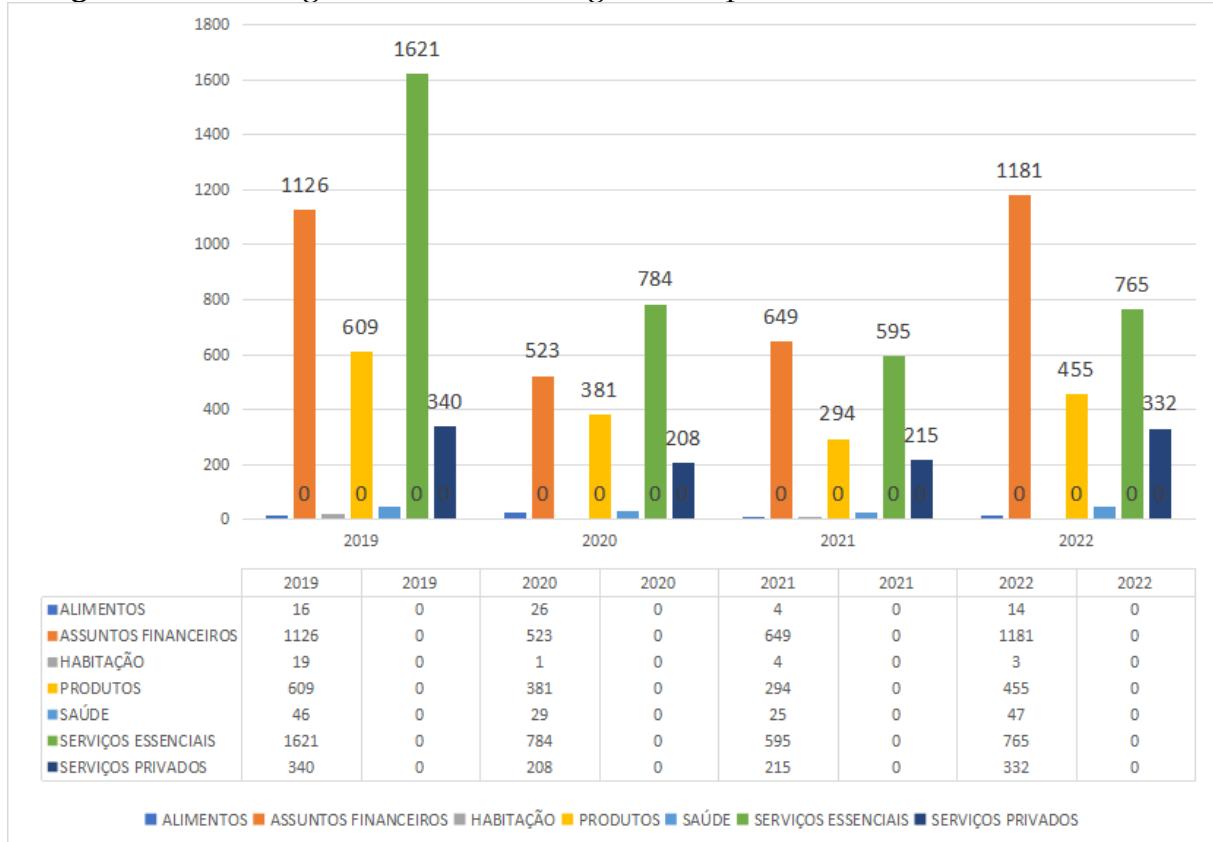
Atualmente tais informações são muito utilizadas, não só pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, como também por órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de comunicação, além de pesquisadores e operadores do direito.

O SINDEC permite aumentar a transparência, perante a sociedade, dos problemas que ocorrem no mercado de consumo e de como os Procons tratam essas demandas. O acesso às informações sobre as demandas registradas pelos Procons tem o potencial de contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

Dito isso, verifica-se que é uma plataforma a qual representa de forma precisa as demandas encontradas em determinada região. A partir disso, podem ser elaborados estudos e medidas no intuito de averiguar as principais demandas de queixas por parte dos consumidores em determinada região.

Feitos esses esclarecimentos, é importante apresentar a Figura 1, a qual reflete de forma genuína as demandas recebidas pela unidade de Ubá, no período compreendido do ano de 2019 ao ano de 2022.

Figura 1 - Análise gráfica dos dados registrados pelo Procon-Ubá, de 2019 a 2022



Fonte: elaborada pelos autores com base no SINDEC.

A Figura 1 representa todas as demandas computadas pelo SINDEC ao longo dos períodos supracitados, separados pelas seguintes áreas: alimentos, assuntos financeiros, habitação, produtos, saúde, serviços essenciais e serviços privados.

Verificando detidamente a figura apresentada acima, evidencia-se que as maiores reclamações foram referentes aos assuntos financeiros e serviços essenciais, representando um total de 72,73% no ano de 2019, 66,95% no ano de 2020, 69,65% no ano de 2021 e 69,57% no ano de 2022.

Por outro lado, os setores que menos apresentaram reclamações foram: alimentos e habitação, os quais, somados, apresentam 0,92% em 2019, 1,38% em 2020, 0,44% em 2021 e 0,61% em 2022.

Nesse ínterim, é importante ressaltar que, no ano de 2020, a pandemia de COVID-19 assolou o mundo e impactou diversos segmentos econômicos e sociais. No presente estudo, ante os dados disponibilizados pelo Procon-UBÁ, vislumbra-se uma considerável redução de reclamações encaminhadas ao órgão, uma vez que, no ano de

2019, foram registradas 3.777 reclamações e, no ano seguinte, houve uma redução de 48,32% no número de atendimentos, qual seja, para 1.952. Nesse sentido, no ano seguinte, esse número foi ainda menor, chegando a um total de apenas 1.786 atendimentos contabilizados. Já em 2022, com o avanço da vacinação e uma perspectiva melhor quanto à solução do combate da doença, o número de registros subiu, representando um total de 2.797.

Feita uma análise, percebe-se que os serviços essenciais – mesmo compondo a maior porcentagem das reclamações nos primeiros dois anos – apresentou uma queda considerável de 15,57% no intervalo compreendido pelos anos objetos de estudo.

Em contrapartida, os assuntos financeiros aumentaram gradativamente na medida que os serviços essenciais reduziram. Assim, o que representava 29% dos elementos registrados em 2019, passou para 42,22% em 2022. Tal índice reflete o cenário nacional, uma vez que segundo uma matéria da Agência Brasil, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), revelou uma explosão de reclamações sobre os serviços financeiros.

Dessa forma, além de analisar a Figura 1, torna-se importante inserir a percepção da entrevistada acerca das demandas mais comuns dos consumidores junto ao Procon:

As demandas mais comuns estão relacionadas às cobranças indevidas, falta ou má prestação de serviços, principalmente telefonia e internet, cobranças abusivas, fornecimento e cobrança de produto e serviços não solicitados, falta de informações claras e precisas nos contratos, principalmente bancos e financeiras.

Feitas essas análises, surge a seguinte questão: qual o procedimento adotado pelo Procon para solucionar esses conflitos entre o consumidor supostamente lesado e o ofertante? A coordenadora da instituição responde que a solução de conflitos no órgão pode ser realizada da seguinte maneira:

- *Atendimento Preliminar: utilizado para casos em que o Procon obtém acordo com o fornecedor por telefone;*
- *Carta de Informações Preliminares (CIP): quando o Procon envia uma carta ao fornecedor e por meio dessa carta pode ser feito o acordo;*
- *Abertura Direta de Reclamação: consiste na instauração de um processo administrativo em que, a critério do Procon, poderá ser realizada audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas;*
- *Encaminhamento à Fiscalização: quando o consumidor apresenta uma denúncia que exige ação dos fiscais do Procon junto ao fornecedor.*

Indagada sobre o índice de sucesso na resolução de conflitos, a entrevistada respondeu:

O índice de resolução dos conflitos em 2022 foi de 55,2%. (Dados retirados de <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao>)

Por fim, é importante destacar que desde o início de 2023 a plataforma que comporta o SINDEC foi descontinuada, assim, atualmente foi implantado o ProConsumidor, na intenção de promover mais celeridade ao consumidor, reunindo dados dos 615 Procons que existem em todos os Estados, bem como no Distrito

Federal. Dito isso, o atual sistema busca centralizar as denúncias, reclamações e consultas em uma só plataforma.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao observar o problema em questão, bem como o objetivo traçado no presente estudo, verifica-se que o número de registros no decorrer dos anos em análise reduziu de forma considerável, haja vista o momento ocasionado pela crise sanitária em decorrência da pandemia do Covid-19. Assim, conclui-se que a queda no número de registros foi diretamente impactada pela situação que assolava o país. Outro ponto que reforça tal ideia é o evidente aumento no número de registros no Procon à medida que se superava a referida crise.

Em outro ponto, constata-se que o número de serviços essenciais foi impactado no período analisado. Em contrapartida, houve um aumento significativo de reclamações atinentes aos serviços financeiros, nesse mesmo período.

Por fim, como limitações do presente estudo, citamos a descontinuação do SINDEC e a ausência de novos dados da plataforma para continuidade das análises.

Quanto à proposta de estudos futuros, é imprescindível a manutenção dos estudos na atual plataforma adotada pelo Procon para registro de dados e, além disso, constatar eventual crescimento no número de reclamações no período pós-pandemia, bem como possível mudança no perfil de demandas reclamatórias por parte do consumidor.

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.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2001.
- BRASIL. Lei 8.078 (1990). **Código de Defesa do Consumidor**: promulgada 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, v. 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. 2022.

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.

PROCONSUMIDOR: conheça a plataforma que substitui o Sindec. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/proconsumidor/>. Acesso em: jun. 2022.

RECLAMAÇÕES contra instituições financeiras dispararam na pandemia. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-04/reclamacoes-contrainstituicoes-financeiras-disparam-na-pandemia>. Acesso em: jun. 2022.

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.

TRETEL, Daniela B. **Direito à saúde e defesa do consumidor**. Disponível em: <http://slideplayer.com.br/slide/3303657/>. Acesso em: 22 jun. 2022.

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

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Pesquisa e ensino: consideração e reflexões. **E-escritaRevista 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.