

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI  
FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR**

WARISON ALBUQUERQUE DA SILVA JUNIOR

**A EFETIVIDADE DO PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE PARA O  
TRATAMENTO DE CONFLITOS DE CONSUMO. NOS ANOS 2015 A 2017.**

Campina Grande, dezembro de 2018

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI**  
**FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR**

A EFETIVIDADE DO PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE PARA O  
TRATAMENTO DE CONFLITOS DE CONSUMO.

**WARISON ALBUQUERQUE DA SILVA JUNIOR**

Monografia submetida ao Centro de Educação  
Superior Reinaldo Ramos - CESREI, como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em direito.

Orientador: Rodrigo Araújo Reul

Campina Grande, dezembro de 2018

---

S586e Silva Júnior, Warison Albuquerque da.

A efetividade do Procon Municipal de Campina Grande para o tratamento de conflitos de consumo nos anos 2015 a 2017 / Warison Albuquerque da Silva Junior. – Campina Grande, 2018.  
31 f. : il. color.

Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2018.  
"Orientação: Prof. Me. Rodrigo Araújo Reül".

1. Direito do Consumidor – Brasil. 2. Defesa do Consumidor – Brasil.
3. PROCON no Brasil. I. Reül, Rodrigo Araújo. II. Título.

CDU 346.584(81)(043)

## **AGRADECIMENTO**

A Deus Pai, pois sem ele nada seria possível, e d'Ele emana toda sabedoria.

A meus Pais, por terem me ensinado o real significado da dignidade e da perseverança.

A minha irmã Wandra Marianna, por toda paciência nessa longa jornada.

A Marcela Torres De Avellar, por todo empenho em me manter visando sempre à conclusão da presente pesquisa.

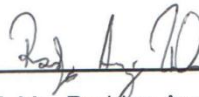
Ao Querido Professor e Orientador Rodrigo Araújo Reul, um amigo que nunca economizou paciência para com este aluno.

WARISON ALBUQUERQUE DA SILVA JUNIOR

A EFETIVIDADE DO PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE PARA O  
TRATAMENTO DE CONFLITOS DE CONSUMO

Aprovada em: 10 de DEZEMBRO de 2018.

BANCA EXAMINADORA

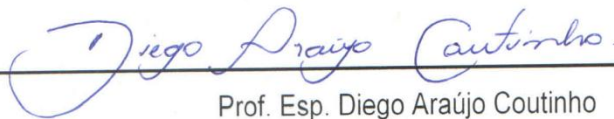


---

Prof. Ms. Rodrigo Araújo Reul

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(Orientador)

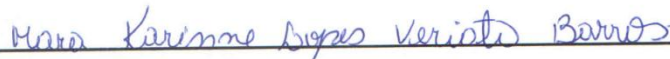


---

Prof. Esp. Diego Araújo Coutinho

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(1º Examinador)



---

Profa. Ms. Mara Karinne Lopes Veriato Barros

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(2º Examinador)

## RESUMO

O presente trabalho visa conceituar e busca aperfeiçoar a visão do leitor para que possa avistar os órgãos de Defesa do Consumidor de maneira mais clara, tendo o Procon Municipal de Campina Grande como reflexo de todos os órgãos. Diante das eventuais crises do comércio nacional, grande parte dos consumidores entendem como papel do Procon atuar de maneira rápida para sanar com esses problemas, não sendo assim na prática, cabendo a outros órgão alguns tipos de fiscalização. Pois bem, encontra-se na pesquisa em questão, um breve conceito sobre alguns pontos bem debatidos em relação ao Direito do Consumidor. Apresentados alguns conceitos que formam e dão sentido a relação consumerista, avançam as pesquisas para algumas teorias ainda dentro dos conceitos pertinentes ao ramo do Direito apresentado, sendo alguns deles, do que se trata consumidor, fornecedor, e cabendo a discussão mais eficaz do Direito do consumidor, colocando em prática teorias que visam destacar a vulnerabilidade do consumidor, mostrando com isso, a importância do Procon, em atuar em defesa da parte mais vulnerável, mais prejudicada da relação consumerista. Passando então adiante, a pesquisa nos leva a conhecer melhor sobre o surgimento do Procon no Brasil, com toda sua evolução, fazendo referência aos fatos que levaram para o desenvolvimento do órgão em território nacional, e apresentando um sistema operacional que interliga os procons do Brasil, com dados, e trâmites processuais capazes de manter conectados todos os servidores que possuem acesso. Apenas tendo limitações pelo Município ou Estado atuante, mas com acesso em qualquer computador. E então, tem em seu final, uma melhor explicação sobre o que realmente visa a pesquisa, nas maneiras que o Procon Municipal de Campina Grande encontra para que sejam cumpridos os acordos, apresentando maneiras diretas, ou algumas que necessitem de um pouco mais de tempo, relatando sobre os acordos formalizados em audiência, e ainda assim, descrevendo todo trâmite processual, para os fornecedores que não resolvam os conflitos com propostas para os consumidores. Sendo explicadas então, todas as instâncias dos processos administrativos gerados no órgão, e colocando o não cumprimento das sanções aplicadas nos termos do Decreto Municipal 2939/2001.

Palavras Chaves: Direito do Consumidor; SINDEC; Resolução;

## **ABSTRACT**

The present work aims to conceptualize and seek to improve the view of the reader so that it can see the Consumer Defense organs in a clearer way, having the Municipal Procon of Campina Grande as a reflection of all the organs. According to the eventual crises of the national trade, most consumers understand how Procon's role to act quickly and deal with problems, not being in this way in the real life, because there is responsibility of other institutions to act in the supervision. This research presents a brief concept about some points discussed in relation to Consumer Law. There are some concepts that form and give meaning to the consumerist relationship, the researches are advanced for theories within the concepts pertinent to the branch of Law, some of them being consumer, supplier and being the most effective discussion of consumer law, putting into practice theories that aim to highlight the vulnerability of the consumer, thereby showing the importance of Procon in acting in defense of the most vulnerable, most impaired part of the consumer relationship. Then, the research leads us to know more about Procon's emergence in Brazil, its evolution, referring to the facts that led to the development of the organ in the national territory, and presenting an operating system that interconnects procons do Brasil with data and procedural procedures capable of keeping connected all the servers that have access. Only having limitations by the Municipality or State acting, but with access in any computer. In the end a better explanation of this research, the Procon Municipal de Campina Grande finds in order to comply with the agreements, presenting direct ways, or some that require a little more time, reporting on the agreements formalized in a hearing, and even so, describing every procedural process, for suppliers who do not resolve conflicts with proposals for consumers. Explaining all instances of administrative processes generated in the organ, and placing the non-compliance with the sanctions applied in the according to Municipal Decree 2939/2001.

# SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO I - INICIAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>6</b>
3.1.	CONCEITO, DIREITOS E DEVERES.....	6
3.2.	DESTINATÁRIO FINAL.....	7
3.3.	VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	9
3.4.	ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	10
<b>4.</b>	<b>CAPÍTULO II – PROCON NO BRASIL.....</b>	<b>13</b>
4.1.	SURGIMENTO E EVOLUÇÃO.....	13
4.1.1.	PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE.....	15
4.1.2.	PRINCIPAIS CONFLITOS DO PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE.....	19
4.2.	SINDEC.....	19
<b>5.</b>	<b>CAPÍTULO III – CONFLITO E SUAS RESOLUÇÕES.....</b>	<b>21</b>
5.1.	PROCON E OS MEIOS DE RESOLUÇÃO.....	21
5.1.1.	CONFLITO NÃO RESOLVIDO EM DILIGÊNCIA.....	22
5.1.2.	CONFLITOS ENCAMINHADOS A AUDIÊNCIA NO PROCON.....	22
5.1.3.	ACORDO EXTERNO AO PROCON.....	25
5.2.	A NÃO REALIZAÇÃO DO ACORDO.....	26
<b>6.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>28</b>
<b>7.</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>31</b>



## 1. INTRODUÇÃO

O campo jurídico, assim como tudo que envolve a população mundial, está sempre voltado ao quão capitalista tornam-se os povos, e cada dia mais, como é de se esperar, a sociedade se deixa cegar, a ponto de se perder em meio a gigantesca facilidade e comodidade das compras. Consentindo com a carência quase que total dos consumidores, foi criado então o Código de Defesa do Consumidor, para que viesse dar força, ao que já era dito na Constituição Federal.

O Presente trabalho, busca mostrar a dimensão da resolutividade dos conflitos nos Procon Municipal de Campina Grande, tendo um aprofundamento no quantitativo, e a reincidência de empresas multinacionais, que por sua vez demonstram a cada dia, o considerável crescimento do número de reclamações, e o descaso cabível por parte das empresas para com os consumidores, de modo que se torne ainda mais evidente a hipossuficiência do consumidor lesado, e a falta de interesse das empresas reclamadas na solução de conflitos junto aos Órgãos administrativos.

Levando em consideração o número cada vez maior de consumidores em agravo, é importante ressaltar a maneira como se posicionam os órgãos cabíveis da fiscalização, em especial, como se posiciona o Procon Municipal de Campina Grande, alertando até onde se pode ir para garantir o Direito do Consumidor. Sendo constatado o desinteresse das grandes empresas com os consumidores, de maneira evidente em grande parte das reclamações.

O respeito pelos órgãos competentes, ou como é possível notar, uma apreensão à sanção que por vezes pode vir a ser aplicada, faz com que estas empresas tomem iniciativas acerca de tais reclamações.

Por outro lado, pode ser lançada uma série de questionamentos a respeito de como se sucedem os processos dentro dos órgãos, pois, de fato, como já se sabe, órgãos administrativos não possuem a competência de impor a resolução do conflito entre Consumidores e Empresas, mas de buscar a maneira mais branda e prática para solução de tais conflitos. Ocorre então, que por diversas vezes, ao não receber uma resposta positiva nas conciliações do Procon, o consumidor torna-se um mero

expectador, pois toda continuação do mesmo processo, se torna um confronto entre Procon e a Empresa reclamada.

Logo, seria viável que os processos abertos por esses órgãos tivessem ligação com processos de fato judiciais? Ou que os Consumidores ao abrirem uma reclamação junto ao Procon, já fossem encaminhados ao juizado do consumidor? Não sendo diferente, qual seria a melhor maneira para que a empresa chegue ao acordo com o consumidor? Esperar pelo processo Judicial, para que fosse arbitrado um valor a causa, e o Juiz determinar o certo e o errado? Ou chegar ao acordo na audiência do Procon, e evitar uma arbitrariedade Judicial?

São questionamentos simples que podem trazer um melhor entendimento de tudo que ocorre, e que implicitamente, nos deixam um leque enorme de outros questionamentos que mais tarde lançados no presente trabalho. Como por exemplo, como acontece de fato toda a rotina processual do Procon? Como se pode chegar ao acordo? E como muitas vezes uma reclamação pequena torna-se Dívida Ativa?

Com todo crescimento no mercado, com tantas pessoas sem sequer conhecer seu direito como consumidores, é de fundamental importância explicar os meios de consumo, como de ainda mais importância, conhecer como se pode buscar ajuda para que se resolvam problemas que por ventura podem surgir. Contudo, pode-se afirmar que conhecendo um pouco mais sobre a rotina e o cotidiano processual do Procon, o consumidor sente-se bem mais seguro ao se colocar diante de grandes empresas para que se resolva os desentendimentos que por vezes se tornam bem corriqueiros.

Desta forma, o presente trabalho busca alcançar aos consumidores carentes de informações para que possam ter por base o conhecimento de seus direitos nas relações de consumo, tendo em vista a demanda alta no número de reclamações no Procon, analisar os passos daquilo que acontece para findar conflitos consumeristas.

O objetivo do trabalho apresentado, é estudar, verificar, e analisar, sendo de maneira simples utilizados os dados recentes dos Procon, acerca do número de reclamações recentemente abertas, podendo ser elencadas por assunto.

Por fim o trabalho traz a propositura da ligação entre o processo gerado no Procon

com o Juizado do Consumidor, para que dá feita que ocorresse de não acordarem as partes em audiência no Órgão Administrativo, fossem interligadas de maneira direta, para os Juizados do Consumidor, onde dariam seguimento, para que de fato o consumidor viesse a ter uma solução para si, essa que ao pé da letra não ocorre a vista do Órgão Administrativo.

Porém, que o processo não tivesse seu fim nesses termos, pois, continuaria sendo julgado administrativamente, podendo da mesma forma, ser-lhe aplicada uma sanção, sendo essa uma maneira de coibir a reincidência nas infrações cometidas.

## 2. METODOLOGIA

O presente trabalho tem, portanto como metodologia, a aplicabilidade do método dedutivo-indutivo. Sendo dedutivo, por ter uma apresentação expressa em formas de gráficos, dados estatísticos, e por meio de pesquisas doutrinárias, tendo como principal objetivo, a captura de um conhecimento mais amplo, para que o conteúdo seja abordado, e que se possa adquirir exemplo de Procon que não seja tão próximo. O presente trabalho será indutivo, pela possibilidade de se induzir ao leitor que há de fato uma maneira para que seja melhorado o conflito apresentado.

Com isso, Gil (2008, p. 9), afirma que:

“O método dedutivo, de acordo com a aceção clássica, é o método que parte do geral e, a seguir, desce ao particular. Parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica.”

Logo, dar-se a entender que de tal forma será abordado no trabalho, para que seja possibilitada a conclusão de maneira lógica, buscando unicamente dos fatos realmente, e tendo fundamentação fática nas doutrinas buscadas.

Levando adiante, Gil (2008, p. 10), nos transmite que:

“O Método indutivo procede inversamente ao dedutivo: parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares.”

Assim, fica claro o objetivo da metodologia em também ser indutiva, para que deixe ao leitor uma mensagem de como possa ser resolvida a problematização imposta.

Diante mão, outras técnicas metodológicas serão utilizadas, logo, quanto a natureza, será o método aplicado, pois de certo modo, será buscado como já mencionado, uma resolução para todos os problemas encontrados. Ocorrerão em somatório, os métodos observacional, estatísticos, monográfico, todos esses, portanto, fazendo referência respectivamente a observação das pesquisas, para que se chegue a conclusões possíveis, estatísticos, onde de fato serão analisados dados

estatísticos para firmar as conclusões, e fundamentá-las, e monográficos, onde terá o uso de artigos, monografias, e demais pesquisas científicas realizadas para trabalhos anteriores.

De maneira qualitativa, poderemos abordar em diversos pontos do presente trabalho, onde iremos analisar opiniões, referentes sobre os assuntos destinados, tanto por parte dos consumidores, como por parte dos fornecedores, e ainda agregando opiniões retiradas diretamente de pessoas ligadas diariamente no Procon em questão.

Com todo o exposto, teremos então base em alguns tipos de pesquisas, claramente presentes, seriam essas exploratórias, descritivas e explicativas, onde a pesquisa acontece de maneira exploratória, pois se busca dados em campo, junto aos consumidores e pessoas competentes dos órgãos mencionados. Descritivas, pois se trata da descrição de todo o processo administrativo, apenas relatando tudo que acontece. Por fim, explicativas, em como seria cada parte do processo, temos então de modo claro, uma explicação relacionada a cada área, para que cada leitor tenha suas dúvidas sanadas, e que tenham seus conhecimentos acrescentados, para que não pare essa busca pela pesquisa relacionada ao assunto abordado.

### **3. CAPITULO I – INICIAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR**

#### **3.1. CONCEITO, DIREITOS E DEVERES**

O direito do consumidor trata das relações jurídicas entre os fornecedores e os consumidores, em que se baseia a partir do conjunto de normas que defendem e protegem as pessoas, físicas ou jurídicas, que faz o consumo de produtos e/ou serviços.

Com a definição do Código de Defesa do Consumidor, ficaram mais claros os direitos e leis, como os direitos básicos do consumo, qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação de danos, práticas comerciais, proteção contratual, entre outras.

Com tudo, não podemos dizer desde quando existe o direito do consumidor, pois muitos já colocam o surgimento desse ramo do Direito elencado dentro do Código de Hamurabi, a exemplo disso, outros já trazem essa ramificação do direito, como algo que sempre existiu, pois muito mais do que a Lei, muito antes do Código de Defesa do Consumidor, o comércio já era existente, já se podia ver uma relação de consumo, tendo como simples diferença a norma que se explicitava em como agir em relação ao negócio, pela falta de normas expressas, tudo seria regulamentado por costumes e hábitos, que até hoje estão presentes em meio ao mundo que tanto se transforma.

Inúmeras mudanças são presenciadas por todos diante das mais variadas alterações diárias. Desse modo, é certo que diferentes opiniões e diferentes personalidades estarão situadas, muitas vezes, em locais juntos. Faz-se então necessário a presença de normas, responsáveis para manter um diálogo entre as pessoas, sendo capaz de se envolver para que litígios que se fizerem existir, sejam resolvidos de maneira pacífica, e justa na maioria das vezes.

Logo, o Direito Civil busca garantir direitos e deveres nas relações entre as pessoas, sendo elas personalidades jurídicas, públicas e privadas, ou entre personalidades iguais a sua. Então, tendo como base o direito Civil, em sua completude, O Direito do Consumidor, tem a autonomia de versar e de manter a ordem entre os litígios relacionados ao consumo, onde o Código de Defesa do

Consumidor, está situado como base, para que essa relação seja objetiva, garantindo o direito e o dever tanto dos consumidores, quanto dos fornecedores que por vezes também os possuem.

### **3.2. DESTINATÁRIO FINAL**

O Código de Defesa do Consumidor tem importância inigualável para que diariamente a população não seja enganada ou levada ao erro pelos fornecedores. Instituído pela Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990, O Código de Defesa do Consumidor, tem em seu segundo parágrafo, um breve conceito sobre quem pode ser considerado consumidor, dizendo portanto que é a pessoa física ou jurídica, que usa, ou adquire, um serviço ou produto, que seja, no entanto, destinatário final.

Dessa maneira, qual seria o conceito referido ao termo utilizado no artigo mencionado acima? Pois bem, “destinatário final”, levando em consideração que falamos em Direito do Consumidor, e no popular “ao pé da letra”, seria o consumidor que teria o produto, ou serviço para seu uso, como destino final, sem levar à frente para obter renda. Isso tem doutrinariamente em uma das correntes que se pronunciam, no caso a Teoria Finalista, ou também conhecida como subjetivista. Com isso, Marcos Boechat, brevemente relata em artigo no site da ESINF que:

“[...] destinatário final é todo aquele que utiliza o bem como consumidor final, de fato e econômico. De fato, porque o bem será para o seu uso pessoal, consumidor final econômico porque o bem adquirido não será utilizado ou aplicado em qualquer finalidade produtiva, tendo o seu ciclo econômico encerrado na pessoa do adquirente.” (BOECHAT, ao site do ESINF).

Com isso, segundo Marcos Boechat, no mesmo artigo comentado acima, a outra Teoria aplicada para explicar o termo no artigo segundo do Código de Defesa do consumidor, seria a Teoria Maximalista, que alega ser o destinatário final:

“[...] destinatário final é todo aquele consumidor que adquire o produto para o seu uso, independente da destinação econômica conferida ao mesmo. Tal teoria confere uma interpretação abrangente ao artigo 2º do CDC, podendo o consumidor ser tanto uma pessoa física que adquire o bem para o seu uso pessoal quanto uma grande indústria, que pretende conferir ao bem adquirido, desdobramentos econômicos, ou seja, utilizá-lo nas suas atividades produtivas.” (BOECHAT, ao site do ESINF).

Diante do exposto, notadamente, o básico é igual, onde o consumidor compra seu produto, para que tenha em seu próprio uso, sendo portanto o destino final do produto, mas, é possível facilmente encontrar diferença entre as teorias mencionadas, sendo essas, a Finalista, que o consumidor adquire o produto, para que o mesmo passe a usá-lo, sem que tenha rendimento financeiro, ou a obtenção de lucros; e a teoria Maximalista, trazendo o inverso e afirmando que o consumidor final, o destinatário final é possível que seja ainda mais que o indivíduo, pessoa física, sendo possível que uma grande empresa seja considerada o destinatário final, alegando a teoria que não se faz necessário que o produto adquirido seja apenas para seu uso, sem que renda financeiramente, podendo então ter a compra do produto, visando a utilização dele para obter lucro, e então por esse motivo, a teoria utiliza a afirmação que fornecedores também são considerados destinatários finais.

Entretanto, o STJ, Boechat em seu artigo para o site da ESINF, expressa que:

“O STJ, em geral, tem manifestado o entendimento pela Teoria Finalista Mitigada, ou seja, considera-se consumidor tanto a pessoa que adquire para o uso pessoal quanto os profissionais liberais e os pequenos empreendimentos que conferem ao bem adquirido a participação no implemento de sua unidade produtiva, desde que, nesse caso, demonstrada a hipossuficiência, sob pena da relação estabelecida passar a ser regida pelo Código Civil.” (BOECHAT, ao site da ESINF).



Então, observa-se que para Boechat, a teoria Finalista Mitigada, abrange de maneira objetiva, o Código Civil, e ambas as teorias já mencionadas, de forma que, a mescla das duas, se torna um entendimento firme, e que passa a gerar um conformismo das duas correntes levantadas.

A Teoria Maximalista, entra no entendimento do STJ, ao tratar de que também são consumidores finais, aqueles que utilizam do produto para obter lucro, dependendo, portanto, de uma comprovação da hipossuficiência do consumidor em questão. E com isso, envolvendo a Teoria Finalista, ou Subjetivista.

### **3.3. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR**

Vulneráveis são considerados aqueles mais frágeis em todos os lugares, com isso, nas relações de consumo não é diferente. Melhor explicando, temos consumidores que por diversas vezes não conseguem se submeterem ao sucesso na relação de consumo contra os fornecedores.

Com o grande sucesso de muitas propagandas e promoções das mais variadas possíveis, consumidores são diariamente levados ao erro, por não conseguirem se conter com as inúmeras “oportunidades” de obter produtos ou serviços bons, por preços passados como imperdíveis.

Diante de tudo, o consumidor torna-se vulnerável em relação aos fornecedores, especificamente em relação a três colocações, que popularmente chamadas por tipos de vulnerabilidade, sendo elas, econômica, técnica e jurídica ou científica.

Explanando melhor sobre todos os tipos de vulnerabilidades, podemos dizer que: Econômicas, se dá pelo fato de que o consumidor, é geralmente, menos favorecido financeiramente, onde se entende que na maioria dos casos, os fornecedores têm seu poder aquisitivo maior que os consumidores. Técnica, pois assim como na vulnerabilidade citada anteriormente, o fornecedor tem melhor condição que o consumidor, porém na vulnerabilidade técnica, o consumidor não tem conhecimento específico sobre o produto ou serviço, assim, tornando-se enganado numa possível compra. Jurídica ou Científica, é a vulnerabilidade, que o

consumidor não tem a mesma capacidade de se defender em uma situação de conflito.

Contando com essa pouca capacidade de defesa do consumidor, o artigo 4º, inciso I, do CDC, afirma que é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor, então se tornando expressa essa fragilidade cabível ao consumidor. Com tudo, o CDC também traz em seu artigo 6º, inciso VIII, dizendo em outras palavras que deverá acontecer a inversão do ônus da prova, desde que considerado hipossuficiente o consumidor que se faz parte da lide em processo civil.

Ônus da prova, incube dizer que o fornecedor, nesse caso, terá a responsabilidade de defender-se na ação, apresentando provas para que as alegações feitas pelo consumidor na abertura da reclamação sejam comprovadas, que em qualquer ação comum, seria responsabilidade do autor da ação.

### **3.4. ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Sem que tenha grandes meios pra se defender, o consumidor, necessita de ajuda para se manter firme diante de toda pressão feita pelas grandes empresas através de inúmeros anúncios e propagandas que os chamam vagarosamente pra um meio onde de fato, como já dito, ele é mais frágil. Sendo assim, órgãos são criados para que se tenha o nivelamento para resolução dos conflitos.

Em especial, o Direito do Consumidor, tem seu campo reduzido, de maneira que alguns órgãos estão especificamente dispostos a seguir com o consumidor dentre os conflitos de consumo. Então, com objetividade, podemos afirmar que o Procon, que abrange o departamento de proteção e defesa do consumidor, juntamente com a Delegacia do Consumidor, são órgãos criados para buscar o acordo entre consumidores e fornecedores, diante de um conflito surgido com a relação de consumo entra as partes.

Temos ciência, de todos os direitos e deveres que se abrangem aos consumidores e fornecedores, mas, todos os dias conflitos surgem. Por muitas vezes ambos buscarem tirar proveito da boa-fé da outra parte. De maneira certa, é sabido que diariamente pessoas tem sua personalidade diferente umas das outras, e nem sempre acontecerá na pratica uma boa-fé.

Com isso a DECON (Delegacia do Consumidor), é responsável por investigar as indústrias, e o comércio, sendo competente para apurar e reprimir atos ilícitos, que causem dano aos consumidores, em relações de consumo. Com isso, em rápida explanação ao site [www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br), do ministério da justiça, temos uma breve explicação sobre o órgão em questão:

“A Delegacia do Consumidor apura e reprime atos ilícitos contra o consumidor, fiscaliza o comércio e a indústria e participa de campanhas educativas junto com outros órgãos de defesa do consumidor.”

Dessa forma, nota-se que o consumidor, possui diferentes formas de manter-se protegido, e em uma situação confortável diante do comércio e das indústrias, logo, sendo de grande importância para consumidores lesados que diariamente passam por situações que chegam a ser desagradáveis.

Contudo, o site mencionado anteriormente, também afirma do que se trata o Departamento de Defesa do Consumidor, ou também lido pela abreviação DPDC, que seja:

“O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico (Ministério da Justiça), coordena a política e as ações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O órgão atua nos casos de relevância nacional e nos assuntos de maior interesse para o consumidor. Também desenvolve ações para melhorar o sistema, educar para o consumo e dar informação e orientação aos consumidores.” (Ministério da Justiça, ao site [www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br))

Dessa forma, em outras palavras, o DPDC, em comento, rege todo território Nacional, sendo de acessibilidade fácil ao consumidor, já que todos os Procons estão diretamente interligados a este departamento.

Na Paraíba, temos o Procon com grande facilidade de acesso aos consumidores, e bem presentes no dia-a-dia do comércio Paraibano, como já fora comentado, o Procon Estadual, está em todo território paraibano, tendo sua atuação

com limite nas fronteiras do estado. Já os territórios Municipais, tem seus procons atuando de maneira bem mais ativa, já que a responsabilidade é diretamente ligada ao município, tendo assim, o território bem reduzido.

No mais, tem-se a certeza da presença de órgãos atuantes no meio consumerista, e ainda mais certeza dos conflitos gerados diariamente pela falta da boa-fé, e por diversos motivos de conflitos discutidos mais à frente. Dessa forma, a grande evolução do Procon e dos órgãos no Brasil, tratou-se de maneira célere e objetiva, tendo sempre uma visão certa em tudo que é necessário para o melhor desempenho do comércio, e para a melhor desenvoltura de consumidores e fornecedores no meio consumerista.

Tomando por base princípios firmes e consolidados, o Direito do Consumidor passou a tomar rumos, e voar alto, sendo conhecido em todo o território nacional, e dando segurança aos consumidores que por vezes acreditam estar fazendo uma melhor compra. Assim, coloca-se a disposição, por órgãos devidamente qualificados, ficando com os mesmos, a responsabilidade de fiscalizar, mantendo a ordem, e caso contrário, punindo aqueles persistentes no erro.

## 4. CAPITULO II – PROCON NO BRASIL

### 4.1. SURGIMENTO E EVOLUÇÃO

Após se comentar muito sobre órgãos de defesa do consumidor, de listar algum deles, e sabermos um pouco mais sobre cada um, sabemos que o Procon tem sua responsabilidade e com ela muitas vezes a pouca informação por parte dos consumidores, os fazem muitas vezes não recorrerem ao órgão, os fazendo seguir diretamente ao judiciário, acarretando então a grande quantia de processos abertos no judiciário, e os colocando em um sistema mais vagaroso na resolução, já que como dito, a quantidade de conflitos é bem maior.

Com isso, convém saber que o Procon surgiu devido ao grande crescimento do Direito do Consumidor, e por estar então dentro da Constituição Federal de 1988, no que traz o art. 5º, inciso XXXII, que a partir de então, o Estado promoverá, na forma da lei, o direito do consumidor. Com isso, ainda se tratando da Constituição Federal de 1988, em artigos mais a frente, irão dizer voltar a tratar sobre Defesa do Consumidor, sendo eles o artigo 150, § 5º, e o artigo 170, inciso V, que afirmaram que o direito do consumidor, é um princípio base para a atividade econômica no País.

E então desde sempre nota-se a existência do direito do consumidor, onde no Código de Hamurabi começaria a ser uma defesa para o mais vulnerável, e aí desde então, todas as civilizações em sua maneira, em sua cultura, foram dando forma ao direito do consumidor, ou seja, ao direito daquele que por vez se torna vulnerável na relação.

Entretanto, o pioneiro no Brasil, foi o Estado de São Paulo, onde em 1976, criou o primeiro procon do Brasil, tendo tudo partido da criação de um grupo para defesa das relações de consumo. Assim que traz o site do Procon de São Paulo, que diz:

*“[...] A 6 de maio de 1976, o governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins, pelo Decreto N.º 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, subordinado à Secretaria de Economia e Planejamento cujo secretário, Jorge Wilhelm, além de prestar o apoio necessário,*

*passou a denominar o órgão de Procon. Pérsio de Carvalho Junqueira foi nomeado o primeiro diretor executivo. [...]*

(FUNDAÇÃO PROCON – SP, para o site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br); acesso em 29/10/2018)

A Fundação Procon – SP, ainda relata o primeiro propósito do Procon quando criado, dentre essas metas, pode-se destacar, a respeito de orientar e informar o consumidor, e também, quando se fala em atuar de forma coletiva, mostrando desde seu início a unidade buscada para o bem da relação de consumo.

*“[...] No Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor coube ao Grupo Executivo – Procon, atuar de forma coletiva, visando informar e orientar o consumidor, por meio de programas específicos que incluíam pesquisas e estudos relacionados à conjuntura econômica brasileira. Também receberia e encaminharia reclamações e sugestões apresentadas por entidades de classe e representativas da população. [...]”*

(FUNDAÇÃO PROCON – SP, para o site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br); acesso em 29/10/2018).

Com isso, fica ainda mais clara a importância que sempre foi dada ao órgão, e conseqüentemente, a importância dada ao bem-estar, e a comodidade dos consumidores, para que se tenham de fato, um equilíbrio nas relações de consumo, e que sejam cada vez mais próximos do Procon.

Logo, consumidores foram tomando conhecimento do órgão e qual sua finalidade, e a partir de então, pontos que foram colocados para informações e resolução de conflitos, passaram a ser poucos, já que a necessidade da população era bem maior do que se esperava. Então, como se coloca evidente no artigo da Fundação Procon – SP, a atuação do procon foi se moldando as necessidades consumeristas, passando a buscar resolver todos os pontos relatados ao site da Fundação.

*“[...] Inicialmente foram considerados quatro temas como prioritários para estudos e atuação: Alimentação, Saúde e Propaganda – Contratos de Vendas. Logo após, entretanto, os consumidores passaram a procurar auxílio nas questões envolvendo: Sistemas de Vendas, Vendas a Prazo, Vendas em Domicílio, Eletrodomésticos, Produtos em Geral, Serviços Públicos, Serviços em Geral, Estabelecimentos, Automóveis, Locação e Imóveis. [...]”*  
(FUNDAÇÃO PROCON – SP, para o site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br); acesso em 29/10/2018).

Portanto, no Brasil, em 11 de Setembro de 1990, passou a vigorar a lei 8.078, que logo foi chamada de Código de Defesa do Consumidor – CDC. Relacionado a isso, Fernando Borges Vieira, em artigo para o site Migalhas em 2012, já dizia que:

*“[...] o direito do consumidor ganhou uma nova perspectiva, não apenas e tão-somente porque foram normatizados, mas porque a relação de consumo passou a ser orientada por novos princípios fundamentais.”*

De fato, a afirmação foi e continua sendo muito pertinente, pois tudo que se voltava a direito do consumidor, dizia respeito a sua vulnerabilidade, mas, por ter um código próprio, e por se tratar de um ramo no Direito ligado a praticamente todos os seres apenas pelo fato de existirem, a chegada dessa lei com todos os novos princípios fundamentais expressos no código, e presentes na afirmação acima.

Então, com a chegada do CDC, normas que por vezes eram soltas, passaram a ser firmes, e todas abrangidas dentro do Código. Onde se é comentado sobre consumidor, fornecedor, produtos, atendimento, dentre várias outras situações que envolvem o sistema de consumo. Tendo em vista a grande abrangência do Procon no Brasil, o presente trabalho como já mencionado frisa tratar de um Procon específico, um Procon mais próximo, o Procon Municipal de Campina Grande.

#### **4.1.1. PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE**

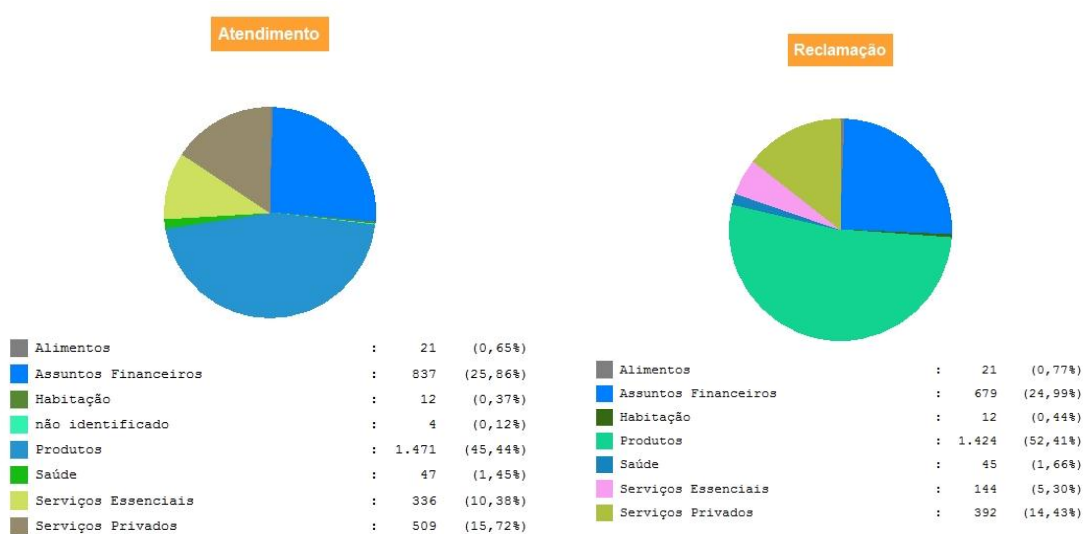
O Procon municipal de Campina Grande, tem seu funcionamento dentro dos limites do município, com acréscimo dos distritos pertencentes a Campina Grande, assim, sendo responsável por todas as relações de consumo do território, mas tendo o procon estadual, como um auxílio dentro do município, onde ainda tem a existência do procon do ministério público, pra que sejam então todos os consumidores devidamente acolhidos pelos órgãos públicos.

Levando em consideração os anos completos de 2015, 2016 e 2017, o Procon Municipal de Campina Grande, com dados levantados pelo SINDEC, sistema operacional do órgão, comentado posteriormente, foi levantado o número de atendimento e reclamações por gráficos gerados pelo próprio sistema. Onde trazem

além do número de atendimentos e reclamações, os diferentes assuntos relacionados a cada problema de cada atendimento e reclamação gerados.

Dessa forma, não só o Procon Municipal de Campina Grande, mas todos os Procons interligados pelo SINDEC, tem condições de ter esses dados para que possam controlar de maneira simples a quantidade de aberturas de reclamações e atendimentos, e com isso, ter um controle de como estão sendo a busca dos consumidores por um comércio mais seguro a eles, e também pela busca dos seus direitos. De todo modo, é importante frisar na grande atuação do Procon Municipal de Campina Grande, para que os números possam ser mais precisos a cada dado buscado.

É válido diferenciar atendimento de reclamação, pois muitas vezes um atendimento no órgão, não gera uma reclamação, pois no mesmo atendimento realizado, colaboradores do órgão por telefone conseguem solucionar alguns conflitos. Deste modo, tem-se um levantamento nos dados, do dia 01/01 a 31/12 dos três anos mencionados anteriormente, sendo esses 2015, 2016 e 2017, por se tratarem de anos já completos, tem-se então:



**Figura 1 PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE. Estatística de Atendimento e Reclamações por Área. Período de 01/01/2015 a 31/12/2015. Total: 3.237**



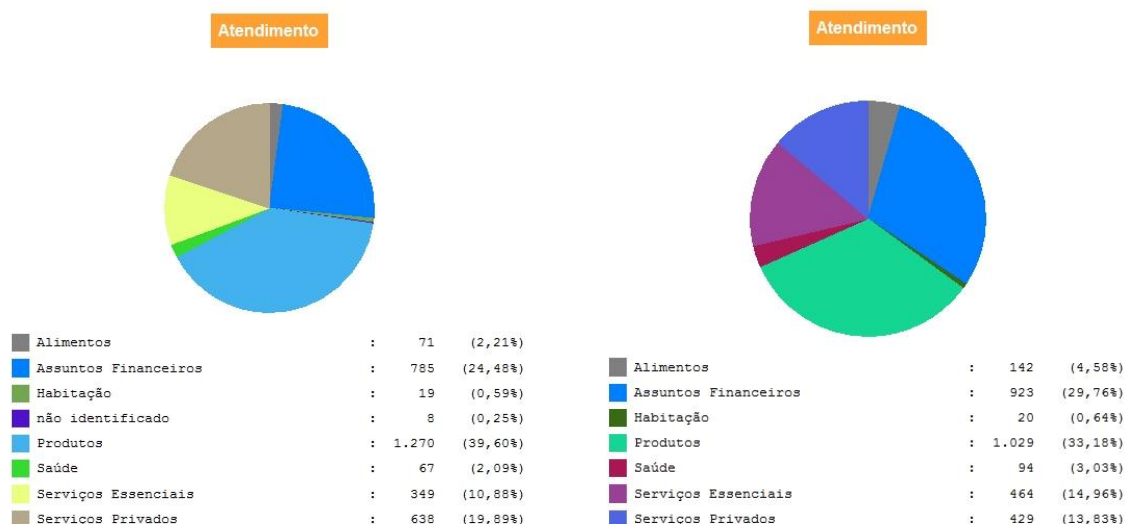


Figura 2 PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE. Estatística de Atendimento e Reclamações por Área. Todas as Unidades. Período de 01/01/2016 a 31/12/2016. Total: 3.207

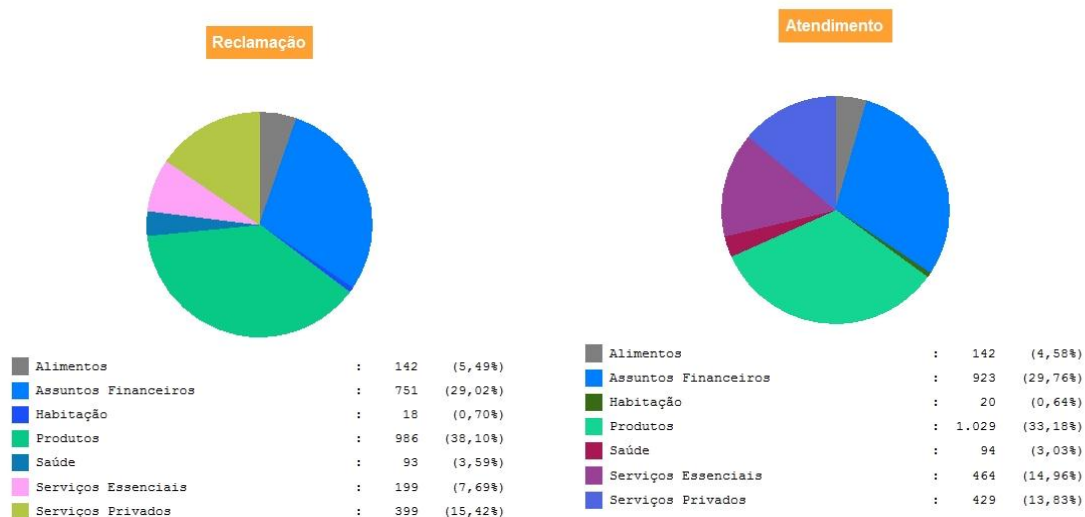


Figura 3 PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE. Estatística de Atendimento e Reclamações por Área. Todas as Unidades. Período de 01/01/2017 a 31/12/2017. Total: 3.101

Em 2015, os gráficos mostram que o Órgão fez 3.237 atendimentos, sendo assim, o maior assunto abordado dentro de todos esses atendimentos, foram os relacionados a produtos, com 1.471 atendimentos, e 45,44%, podendo ser produtos com vício, produtos que não condizem com o pedido, dentre outros. Logo, desses atendimentos realizados 2.717 tornaram-se reclamações, ou seja, geraram processos e mantiveram os produtos com maior percentual de assuntos que

geraram reclamações em 2015, tendo 1.424 reclamações, ficando com 52,41% das reclamações de 2015. (Dados em anexo ao final do capítulo)

Seguindo em 2016, o Procon registrou no Sindec 3.207 atendimentos, diminuindo o número de atendimentos, e os produtos permaneceram com maior índice de atendimentos, com 1.270, e 39,60%. Contudo, o número de reclamações cresceu, tendo em 2016, 2.730 processos gerados por reclamações dos consumidores, tendo 13 reclamações a mais que o ano anterior, e já identificando que os consumidores iriam mais a procura do órgão. E manteve os produtos a frente, com 1.241, e em porcentagem 45,46%. (Dados em anexo ao final do capítulo).

Já em 2017, 3.101 atendimentos foram registrados, dando seguimento a diminuição nos três anos, com isso, existe algo importante a se notar o número de atendimentos sobre produtos, foi reduzido ainda mais, pra 1.029, tendo a porcentagem de 33,18%, mas os assuntos financeiros, porém, teve um aumento considerável, atingindo a marca de 923 processos, com 29,76%, chegando próximo ao número de atendimentos relacionados aos produtos. Com isso, 2.588 atendimentos, geraram reclamação, assim, reduzindo ainda mais o número de reclamações sobre produtos para 986, com 38,10%. (Dados em anexo ao final do capítulo).

É importante salientar que, todos esses números, não abrangem os processos abertos pela fiscalização do Procon, sendo assim, pode-se ficar certo de que o número de processos gerados é ainda maior, e por serem gerados através de autos de infração, são colocados no Sindec, apenas em um momento posterior, logo, não classifica-se como atendimento, nem mesmo como uma reclamação. Desta forma, o número de processos gerados por ano, seria dentro de uma média, 3.000 processos.

Diante dos dados apresentados, fica clara a grande procura pelo Procon Municipal de Campina Grande, e prezando pelo bom convívio de consumidores e fornecedores, e pelo bem-estar de ambas as partes, a resolutividade do Procon, torna-se de uma inegável importância, pois, além de defender o Direito do Consumidor, parte vulnerável na ação, tem ainda que mesmo que

administrativamente, lidar com grandes fornecedores para que a cada dia, se torne mais corriqueira a resolutividade das reclamações.

#### **4.1.2. PRINCIPAIS CONFLITOS DO PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE**

Depois de observar a quantidade de processos e atendimento acolhidos pelo Procon, muitas perguntas, podem ser normais, a exemplo, quais seriam os conflitos gerados além dos relacionados a produtos, e assuntos financeiros, como já mencionados? E logo podemos perceber onde se encontram todos os conflitos, o que não se torna difícil, visto que, tudo em nosso dia a dia acontece devido a relações de consumo, mesmo que de maneira indireta, a exemplo de serviços de esgoto, água e outros.

Temos então no Procon Municipal de Campina Grande, assuntos que dizem respeito a: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Produtos, Saúde, Serviços Essenciais, Serviços Privados. Todos esses, mencionados nos gráficos presentes no tópico anterior.

#### **4.2. SINDEC**

Sindec, é o sistema operacional dos Procons no Brasil, utilizado hoje, de maneira primordial para o funcionamento diário, sendo necessário para para buscar localizações de processo, encaminhar para diversos setores, produção de notificações, depósito de decisões administrativas, dados dos consumidores e fornecedores, entre outras diversas características do sistema.

O próprio site da Secretaria Nacional do Consumidor, explana e explica sobre o sistema em comento, dando uma explicação, conceitual, e operacional, dizendo:

“O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é o sistema informatizado que permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores.” (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, para o site: [www.sindecnacional.mj.gov.br](http://www.sindecnacional.mj.gov.br), acesso em 28/10/2018)

Com isso, fica claro que, o sistema operacional, qualifica a cada dia, o funcionamento do Procon, onde apesar da demanda crescer, e o número de consumidores e fornecedores cadastrados através de reclamações e atendimentos aumentar sempre mais, dão a possibilidade de se ter todos sempre acessíveis para o contato, e para resolução de conflitos que surgem.

Outras visões são dadas para explicar a importância do Sindec na sociedade, por exemplo melhor a ser dado é a da Secretaria Nacional do Consumidor, que em seu site explica:

“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.”  
(SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, para o site: [www.sindecnacional.mj.gov.br](http://www.sindecnacional.mj.gov.br), acesso em 28/10/2018)

Portanto, é clara a necessidade dos órgãos relacionados ao sindec, os tornando como exposto na citação anterior, transparentes diante da população, dando acesso as empresas, para que os mantenham sempre cientes da localização do processo, e de toda movimentação interna do órgão, bastando para isso, que seja solicitado junto ao órgão, para que tenha acesso a todas as informações necessárias.

No Procon Municipal de Campina Grande, o Sindec está e funcionamento, desde 16 de Junho de 2010, quando passou no Município de Campina Grande a registrar atendimentos e reclamações, assim, tendo um grande espaço de adaptação dos servidores, para que pudessem o manusear da melhor maneira possível.

## **5. CAPÍTULO III – CONFLITO E SUAS RESOLUÇÕES**

### **5.1. PROCON E OS MEIOS DE RESOLUÇÃO**

O Procon tem por finalidade então, atuar em Defesa do consumidor, entendendo ser esse a parte mais vulnerável da ação, mas principalmente atuar em Defesa dos direitos consumerista e das relações de consumo, sendo essas de grande importância para o dia a dia da sociedade. Então, para que seu modo de atuação ocorra de maneira rápida e eficaz, são divididas etapas para que a princípio os consumidores tentem resolver o conflito juntamente com a reclamada, sem que haja a necessidade de abrir, ou iniciar uma reclamação no órgão.

Dessa forma, existem alguns tipos de atendimento, já comentados anteriormente, podendo esse primeiro contato do consumidor com o órgão, acontecer de diferentes maneiras, temos como exemplo a ligação telefônica realizada pelo órgão que em contato com a empresa, tenta o acordo para o consumidor; outro ponto importante, que também é feito nesse primeiro contato, é a fiscalização marcada pelos atendentes, para que o consumidor possa ir até o estabelecimento com a fiscalização do Procon, para que busquem chegar ao acordo relacionado ao conflito, essas visitas então, chamadas pelo órgão por diligências.

De certo modo, a fiscalização do Procon Municipal de Campina Grande, é bem atuante dentro do comércio Campinense, onde diariamente diligências são feitas, e aí tentativas pela resolução do conflito é sempre prioridade, porém, não são todas as vezes que a diligência é encerrada com o acordo, que tendo êxito nessa tentativa, é feito um auto de constatação, por apenas ter sido constatado uma atitude irregular, mas que foi rapidamente reparada pelo fornecedor em questão, acontecendo então o contrário, e não se concretizando o acordo durante a diligência, é lavrado o auto de infração, e entregue pelo órgão, ao representante e então a reclamada terá 10(dez) dias para apresentar sua impugnação, para que o processo tenha seguimento interno, e que possa ser então julgado pelo Procon, para que não venha a repetir os erros cometidos no ato que foram contra o Código de Defesa do Consumidor.

### **5.1.1.CONFLITO NÃO RESOLVIDO EM DILIGÊNCIA**

Sendo assim, ao passarem dez dias de prazo, juntada a impugnação, ou não, o processo é encaminhado à Consultoria Jurídica do Procon, também conhecida com CONJUR, para que se tenha a decisão por um dos advogados que compõe este setor do Órgão. As decisões podem ser tomadas de três maneiras diferentes, procedente, quando a reclamação é correta, e de fato o fornecedor deve ser punido, sendo aplicada uma sanção administrativa para que o mesmo seja penalizado, e não repita o ato praticado; improcedente, quando os consultores entendem que aquilo dito na defesa do fornecedor de fato procede, quando as provas apresentadas pela reclamada são convincentes; e advertência, que na maioria das vezes são aplicadas quando a empresa tem seu primeiro auto de infração lavrado, sendo advertida para que não aconteça novamente, avisando que em uma próxima oportunidade, não serão apenas advertidos, mas, multados.

De certo modo, enquanto se tem fiscalização em diligência, a esperança do consumidor é a que se resolva seu problema de maneira rápida e eficaz, e muitas vezes não acontece dessa forma, podendo muitas vezes acontecer de as empresas se negarem a fazer qualquer tipo de proposta naquele primeiro momento, para ganhar tempo e buscar uma saída melhor para si, porém, o procon em seu papel de lutar e não permitir que o consumidor seja lesado novamente, não permite que propostas prejudiciais ao consumidor sejam aceitas, e muitas vezes, o aconselhamento para encaminhar uma reclamação também no judiciário é feita.

### **5.1.2. – CONFLITOS ENCAMINHADOS A AUDIÊNCIA NO PROCON**

Como descrito acima, mesmo sendo por processos que tenham passagem pela fiscalização, que são abertos pela fiscalização, mas que os processos vindos das audiências sem o acordo, passam pelo mesmo trâmite na Consultoria Jurídica, mas, nos processos gerados para que se tenha audiência, existe a grande possibilidade de que acordos aconteçam, e o processo seja arquivado logo após a audiência de conciliação.

Uma das formas de se começar um processo no Procon, é por meio dos atendentes, que em contato com os consumidores de maneira direta em um primeiro

encontro dos mesmos com o órgão, designam audiência para que os fornecedores sejam chamados, através de notificação via correios, para que compareçam, contendo na notificação o assunto, o consumidor, e o que alega o consumidor, para que representantes dos fornecedores venham já com propostas prontas, ou que tenham conhecimento da reclamação feita pelo autor da reclamação, o que não acontece sempre.

Desse modo, sendo resolvido o conflito em audiência, o processo é encaminhado para homologação do Juiz responsável pelo CEJUSC, ou seja, pelo Juiz competente a homologar decisões, sendo esse responsável pelas audiências de conciliação no órgão. Os processos arquivados podem ser reabertos pelo consumidor quando se configurar o não cumprimento do acordo pelo fornecedor que o tenha feito em audiência. Onde, uma vez homologado, com o não cumprimento, o órgão encaminha o consumidor para o juizado do consumidor, para que o consumidor possa ser devidamente reparado, é que a empresa diante da justiça responda pelos seus atos também. Pois o processo não morre no procon, mas por se tratar de um órgão administrativo, que não tem a devida competência de impor que a empresa restitua o consumidor lesado, o Procon visa o acordo entre as partes, e não acontecendo em audiência, ou não sendo cumprido aquele formalizado na audiência, o órgão encaminha o consumidor ao juizado, para que ele busque seus direitos e sua restituição, e mantém o processo contra o fornecedor, já que de toda forma a empresa não deixou de cometer o ato que gerou o conflito.

Para que fique claro o número de processos que foram pra audiência nos anos de 2015, 2016 e 2017, como já usados como referência no capítulo anterior, foram extraídos alguns dados do Sindec, tendo com essas sucintas tabelas, números diretamente relacionados às audiências, dito isso, devemos levar em consideração na tabela, que os processos do Procon, foram levados para homologação do Magistrado, recentemente, então para que não se tenha números incertos, foram retirados, tendo o foco no número de processos em audiências, e seus resultados. Logo:

Procon Municipal de Campina Grande						SINDEC v.1.6					
Emissão : 30/11/2018 11:25						Página : 51					
<b>Estatística de Audiências</b>											
Período 01/01/2015 a 31/12/2015											

Conciliador	Audiência Agendada	Audiência Cancelada	Audiência Reagendada	Audiência Não Realizada	Realização Cancelada	Audiência Realizada					Total
						Sem Result.	Com Acordo	Acordo Homol.	Sem Acordo	Descum. Acordo	
Total Geral Procon	3597	579	1115	5	6	496	1691	0	1519	0	3706

## 2016

Procon Municipal de Campina Grande						SINDEC v.1.6					
Emissão : 30/11/2018 11:10						Página : 52					
<b>Estatística de Audiências</b>											
Período 01/01/2016 a 31/12/2016											

Conciliador	Audiência Agendada	Audiência Cancelada	Audiência Reagendada	Audiência Não Realizada	Realização Cancelada	Audiência Realizada					Total
						Sem Result.	Com Acordo	Acordo Homol.	Sem Acordo	Descum. Acordo	
Total Geral Procon	2880	539	1333	9	4	382	1117	0	1549	0	3048

## 2017

Procon Municipal de Campina Grande						SINDEC v.1.6					
Emissão : 30/11/2018 11:22						Página : 56					
<b>Estatística de Audiências</b>											
Período 01/01/2017 a 31/12/2017											

Conciliador	Audiência Agendada	Audiência Cancelada	Audiência Reagendada	Audiência Não Realizada	Realização Cancelada	Audiência Realizada					Total
						Sem Result.	Com Acordo	Acordo Homol.	Sem Acordo	Descum. Acordo	
Total Geral Procon	2763	402	1173	22	8	341	1199	0	1518	0	3058

Nos dados retirados diretamente do Sindec, sistema já mencionado no presente trabalho, nota-se que no ano de 2015, tiveram em torno de 600 a 700 processos a mais que nos anos seguintes, tendo o ano de 2015 um total de 3.706 processos, com audiências realizadas, onde os anos seguintes tiveram respectivamente 3.048 e 3.058, praticamente a mesma quantia.

Por outro lado, na mesma tabela, se tem a numeração de quantos processos foram marcados para audiência, então continuamos destacando o ano de 2015, onde tivemos 3.597 processos agendados em audiência, tendo nos anos seguintes números bem menores como 2.880 em 2016 e 2.763 em 2017, mostrando que estariam diminuindo o número de audiências.

Outro ponto muito importante nesta observação, é a grande quantia de processos com audiências reagendadas, tendo no ano de 2015, 1.115 processos



reagendados por motivos como reabertura do processo, a não notificação por meio dos correios, com endereço insuficiente dado pelo consumidor, ou até mesmo por faltar empresas que também deveriam ter sido chamadas para a audiência, a exemplo das causas que envolvem assistência técnica, fabricante e o fornecedor. Mas, o destaque fica por conta do ano de 2016, que mesmo tendo um menor número de processos, obteve a grande quantia de 1.333 processos reagendados, sendo quase metade dos processos agendados para aquele ano.

Então, retornando à parte dos processos realizados, chegamos a numeração de processos resolvidos e não resolvidos, tendo o ano de 2015 1.691 processos resolvidos, e 1.519 que não foi possível o acordo; já em 2016, tiveram um número menor de processos com acordo realizado, chegando a 1.117, vale levar em consideração que foi um ano com menos processos, porém, isso não importou para as audiências realizadas sem acordo, onde no ano comentado, chegou-se a 1.549 audiências realizadas sem acordo, superando o ano anterior, e sendo mais da metade das audiências realizadas em 2016, sem dúvidas um número alarmante para época; mas em 2017 pouca coisa mudou, pois o número de processos com acordo, aumentou em 82, chegando a 1.199, e reduzindo o número de audiências sem o êxito do acordo em 31, chegando a 1.518 audiências sem acordo, sabendo que tivemos 10 audiências a mais que no ano anterior.

### **5.1.3 - ACORDO EXTERNO AO PROCON**

Infelizmente, por saberem que os órgãos administrativos não podem “obrigar” que o conflito seja resolvido, muitas empresas não levam a sério, tornando em alguns casos, problemas facilmente resolvidos, em problemas maiores, acarretando outros problemas dentro de um mesmo conflito, envolvendo muitas vezes, outras empresas, a exemplo, um fornecedor envolvendo um fabricante, ou a assistência técnica.

Acontecendo tudo que fora citado antes, as três possibilidades de acordo diante do Procon, seriam através de contato telefônico direto do Procon com a empresa, com a fiscalização em diligência, e em audiência, mas, nada impede que consumidores e fornecedores tenham contato fora do órgão e cheguem ao acordo para resolução do conflito, mas o processo no órgão só é arquivado diante desses

acordos, caso o consumidor compareça informando que realizou acordo, ou que desistiu da presente reclamação, só assim para que o processo seja arquivado sem que seja por meio do Procon.

## **5.2. - A NÃO REALIZAÇÃO DO ACORDO**

Persistindo em não realizar o acordo, o Processo é encaminhado à Conjur, onde passará pelo mesmo procedimento anteriormente comentado. Retornando ao cartório do Procon, o processo é notificado, as empresas ficam cientes da decisão administrativa, e aí, caso procedente, a empresa terá 30(trinte) dias para apresentar recurso, ou poderá pagar a multa aplicada com até 50% de desconto, pagando dentro do prazo de 10(dez) dias a contar a partir da data do recebimento da notificação. Visto que o desconto é dado de acordo com o Decreto Municipal nº 2939/2001, no seu artigo 29:

“Art. 29 - As multas aplicadas serão reduzidas em benefício do infrator, observadas as seguintes disposições:  
I - 50% (cinquenta por cento) do valor para pagamento até 10 (dez) dias após a notificação da decisão de primeira instância ou do Auto de Infração;  
II - 30% (trinta por cento) do valor para pagamento após 10 (dez) dias do conhecimento da decisão de 2ª instância;  
III - 25% (vinte e cinco por cento) do valor quando o infrator recolher o valor antes de sua inscrição na dívida ativa;”

Diante do exposto no artigo 29 do Decreto Municipal de 2001, fica evidente os trâmites gerados para que a empresa que não agiu corretamente seguindo o Código de Defesa do Consumidor, seja punida com severidade, mas que sejam assegurados direitos as empresas para recorrerem até uma segunda instância, e ainda assim pagar com desconto a multa aplicada e assegurada pelos setores do Procon e da procuradoria.

Ainda que se tenha essa oportunidade de pagamento, e não acontecendo isso, a empresa é inserida na Dívida Ativa, para que gerada uma CDA – Certidão de Dívida Ativa, seja encaminhada à Procuradoria Geral do município, para que seja executada a dívida diante da justiça, e assim a empresa cumpra com o que deve ao

Município. Assim, o Decreto mencionado traz ainda no artigo 30, sobre a Dívida Ativa, e um ultimo passo do Procon diante do conflito gerado pelo consumidor.

“Art. 30 - Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito na Dívida Ativa do Município, emitindo-se a CDA (Certidão de Dívida Ativa), para fins de execução fiscal;”

Desta maneira, é de se alertar que o processo após a audiência, cessa para o consumidor e vira de fato uma discussão entre Procon e Empresa, com isso, o consumidor passa a ser parte no processo apenas recebendo as notificações informando-o sobre a decisão do Procon em relação ao processo que foi aberto em seu nome, e com essas notificações visa ajudar ao consumidor, caso procedente, a ganhar força no judiciário, tendo uma decisão administrativa a seu favor.

Dessa maneira, o Procon busca resolver o conflito até quando lhe for possível, não acontecendo, encaminha o consumidor ao judiciário, para que seja mais tarde restituído pelos danos causados pelos fornecedores.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, existem inúmeras possibilidades de se ter um relação de consumo, todavia, as possibilidades de acontecerem essas relações sem que tenham problemas, é bem inferior, assim, sempre estarão à disposição dos consumidores os órgãos administrativos, para que venham a projetar para sociedade, um comércio dentro das normas, sendo regulados pelo Código de Defesa do consumidor, e indo ao encontro da relação consumerista.

Deste modo, é visível que a cada dia a população adquire mais conhecimento da atuação do Procon, em meio a tantas polêmicas, a exemplo do preço dos combustíveis, preço do gás, relações de consumo para que tenham produtos com vícios, créditos consignados sem que o consumidor tenha solicitado, dentre vários problemas que abrangem o direito do consumidor, e ferem diretamente o Código de Defesa do Consumidor.

Então pode-se afirmar que a anos o Direito do Consumidor vem se alastrando no mundo, contudo, no Brasil, há quem diga que tudo surgiu a pouco tempo, mas, mesmo com todas as falhas e trapaças, já existia uma relação de consumo ao nos depararmos com a relação entre os portugueses e os índios, que trocavam seus pertences e acontecia ali uma relação de consumo. Porém, desde os tempos de colonização, já se notava que a parte mais vulnerável, teria essa certa complicação para lidar com os mais desenvolvidos, sendo necessário que algo, ou alguém intervisse para dar limite a relação prejudicial aos mais fracos da relação.

Desse modo então, passando a surgir os órgãos de proteção e defesa dos consumidores, necessitavam de um sistema para melhor organizar e ter um controle de todas essas reclamações, e assim, surgiu o Sindec, para que nacionalmente todos os procons estivessem interligados, dando um mesmo rumo aos estados, e Municípios.

Gerando dados, o Sindec possibilita um controle e uma melhor visualização dos números e realizações feitas pelo órgão, com isso, o sistema torna-se bem completo, fazendo com que tenha consultas rápidas pelo numero do processo, pelo cnpj da empresa, pelo ano, pelo método de abertura da reclamação, dentre outras maneiras de pesquisa que o sistema oferece aos funcionários cadastrados.

E então, se chega aos métodos utilizados pelo Procon Municipal de Campina Grande, para tentar solucionar os conflitos causados aos consumidores, vale salientar que não apenas atua o Procon quando solicitado pelos consumidores, mas, atua de maneira diária indo até as lojas, supermercados, farmácias, aos estabelecimentos em geral, para que possa fiscalizar, e antecipar ao conflito, alertando aos fornecedores para que mantenham os estabelecimentos em conformidade ao CDC, tornando-os aptos as relações consumeristas, para que venham os consumidores e não sejam lesados.

Por estar sempre buscando o acordo, ou o melhor para o consumidor, o Procon torna-se em grande parte das empresas, um órgão distante dos fornecedores, porém, o Procon Municipal de Campina Grande, tem começado a modificar essa teoria, foi criado o selo Empresa Amiga do Consumidor, que inicialmente foi relacionado apenas bares e restaurantes do Município, para que participassem e pudessem ganhar um selo com quantas estrelas lhe fossem indicadas, de acordo com uma lista de itens que o Procon Municipal distribuiu com os estabelecimentos. Dessa forma, visa minimizar a distância entre procon e fornecedores, para que assim possa facilitar os acordos, e minimizar os conflitos na relação consumerista.

Por fim, chegou-se aos métodos utilizados pelo Procon para buscar a melhor resolução para os conflitos, sendo pelo contato direto por meio telefônico, as diligências, e mais a fundo as audiências de conciliação, dando diversas oportunidades para que o conflito fora sanado, e ainda assim por várias vezes não acontece, e então o consumidor passa a ser encaminhado ao judiciário, para que mais tarde, ao sair a decisão administrativa, o dê força no processo judicial.

E aos processos que são acordados em audiência, e assinados pelo magistrado, ao serem descumpridos os acordos, que os consumidores se dirijam de maneira direta ao Juizado do Consumidor, para que com o termo de Homologação, sejam cobrados o cumprimento do acordo e, questão, sendo esse, devidamente cumprido com o acompanhamento judiciário.

Enfim, são dadas as oportunidades aos fornecedores para que tomem conhecimento de seus problemas, e aí se defendam, recorram, cumpram a decisão com grandes descontos sobre o valor, e ainda assim, em não cumprirem essas

oportunidades, que sejam inseridos na Dívida Ativa, e passem a ser executados a partir da criação de Certidão de Dívida Ativa – CDA.

Então fica claro a imensa e descabida falta de interesse dos fornecedores para que realizem acordos, e cessem os conflitos consumeristas, e mesmo com tais oportunidades permanecem demonstrando um desinteresse em seguir a norma que as regem.

## 7. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2009.

BESSA, Leonardo Roscoe. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor: análise crítica da relação de consumo. Brasília Jurídica, 2007.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direitos do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2012.

GAMA, Hélio Zaghetto. Curso de Direito do Consumidor. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

OLIVEIRA, James Eduardo. Código de Defesa do Consumidor: anotado e comentado: doutrina e jurisprudência. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007

### FONTE:

**O CONCEITO DE DESTINATÁRIO FINAL PARA FINS DE APLICAÇÃO DO CDC:**<<http://www.esinf.com.br/texto-de-apoio-detalhes/?id=5> > acesso em 24 de Setembro 2018

**ACESSE LISTA COM AS ENTIDADES DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR**<<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2009/10/acesse-lista-com-as-entidades-de-protecao-ao-consumidor> > acesso dia 25 de Setembro de 2018

**O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL E SUA BREVE HISTÓRIA:**<<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI163956,21048-O+Direito+do+Consumidor+no+Brasil+e+sua+breve+historia>> acesso em 26 de Outubro de 2018

**LINHA DO TEMPO:**<<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1131> > acesso em 26 de Outubro de 2018

**Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC:**<<https://sindecnacional.mj.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3ASindec%3AsobreSindec.wcdf/generatedContent> > acesso em 27 de Outubro de 2018