

**XXVI CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI SÃO LUÍS – MA**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

MARIA CRISTINA VIDOTTE BLANCO TARREGA

ANA ELIZABETH NEIRÃO REYMÃO

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Maria Cristina Vidotte Blanco Tarrega; Ana Elizabeth Neirão Reymão.– Florianópolis: CONPEDI, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-562-

1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito, Democracia e Instituições do Sistema de Justiça

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Sociedade. 3. Gestão. 4. Administração.
XXVI Congresso Nacional do CONPEDI (26 : 2017 : São Luís/MA, Brasil).

CDU: 34



XXVI CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO LUÍS – MA DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

A coletânea que ora se apresenta ao leitor é fruto da discussão sobre o direito e a responsabilidade nas relações de consumo, no contexto da globalização, realizada no XXVI Congresso Nacional do CONPEDI. A ementa do Grupo de Trabalho norteou o texto dos autores e serviu como parâmetro para articular ideias na construção dos artigos aqui publicados.

O grupo realizou uma reflexão sobre a política nacional e internacional das relações de consumo, incluindo-se as demandas sociais e a participação do cidadão nestas relações. Num contexto de globalização, temas relevantes foram incluídos, como as questões de superendividamento e outras relativas ao consumo na contemporaneidade, sem descurar da matriz teórica que alimenta o direito privado neste campo do conhecimento.

Incentivou-se, também, o debate sobre as configurações de mercado, a legislação vigente e a necessidade de adequação dessa àquele. Tratou-se sobre a qualidade dos serviços e produtos, e a reparação de danos. Sugeriu-se a discussão sobre práticas comerciais, comércio eletrônico e proteção contratual. Não se descurou, outrossim, da proteção jurídica e da tutela administrativa e penal e de seus aspectos processuais da defesa do consumidor. Por fim, lançou-se a temática do futuro das relações de consumo.

A ementa foi acatada pelos autores e amplamente contemplada na sua diversidade propositiva. Os autores responderam com destacada fundamentação teórica, construindo textos que dialogam entre si, constituindo uma obra coesa que nos coube apresentar ao leitor.

No artigo intitulado “Reflexos da globalização nas relações de consumo: sociedade de consumo, hipermaterialismo e desafios do direito privado no novo cenário global”, Priscilla Saraiva Alves trata do direito do consumidor no cenário globalizado, abordando aspectos conceituais como “sociedade de consumo”, “consumismo” e “hipermaterialismo”, colocando em debate a aptidão do direito privado para a tutela do consumidor vulnerável.

Josinaldo Leal De Oliveira e Thyago Cezar, sob o título "A construção do direito do consumidor a partir do retrovisor histórico dos sistemas jurídicos nos países da América Latina", alertam para a necessidade e propõem a compreensão da defesa do consumidor a partir de uma perspectiva histórica, que inclui a estruturação normativa.

“Os contratos de consumo no Direito Internacional Privado da União Europeia”, de autoria de Mariana Sebalhos Jorge, analisa os contratos de consumo no direito internacional privado daquele bloco econômico, contemplando duas decisões daquele Tribunal de Justiça, uma delas referente à lei aplicável aos contratos de consumo e outra tratando da competência judiciária nos contratos de consumo.

Aldo Cesar Filgueiras Gaudencio e Wilson Pantoja Machado falam do sobreendividamento do consumidor, advertindo sobre a necessidade de reflexão sobre possíveis desequilíbrios na relação entre credores e devedores. O artigo sobre “O sobreendividamento luso-brasileiro e a vulnerabilidade do indivíduo na cadeia de crédito ao consumo” recorre à vulnerabilidade do consumidor no mercado de crédito, procurando identificar a vulnerabilidade agravada ou a hipervulnerabilidade como circunstância que clama por maior proteção dos consumidores.

No texto denominado “O princípio da dignidade da pessoa humana frente as práticas abusivas de concessão de crédito e do consumidor superendividado”, Ana Carolina Alves analisa e discute práticas de fornecedores de crédito no Brasil, condutoras do superendividamento, na perspectiva da dignidade da pessoa humana.

Joseane Suzart Lopes da Silva, em “O superendividamento dos consumidores brasileiros e a imprescindível aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/2015”, descreve a ocorrência do superendividamento dos consumidores brasileiros, destacando a importância de sua prevenção e combate. Adverte sobre a necessidade e urgência da aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/15 para tal fim bem, como a articulação dos instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo.

Dennis Verbicaro Soares e Camille da Silva Azevedo Ataíde tratam da “A regulação das astreintes nos Códigos de Processo Civil e de Defesa do Consumidor: efeitos sobre a eficácia das ações para a tutela das obrigações específicas em demandas de consumo.” Os autores analisam aspectos da regulação da multa cominatória prevista nos artigos 537 do CPC e 84 do CDC, cujo fim é conferir maior efetividade às decisões judiciais que contemplem obrigações de fazer, não fazer e entregar coisa. Discutem as divergências jurisprudenciais sobre o tema.

Em “A efetivação da ordem pública e do interesse social do estatuto consumerista na responsabilização civil do fornecedor.” Daniela Ferreira Dias Batista reflete sobre a efetivação da ordem pública e do interesse social previstos no estatuto consumerista, por meio da responsabilização civil do fornecedor.

No artigo “Direito ao esquecimento: da comercialização dos bancos de dados à defesa do consumidor”, Letícia da Silva Nigris fala sobre criação de bancos de dados de consumidores inadimplentes e a manutenção das informações negativas, por tempo superior ao previsto em lei como afronta ao princípio da dignidade humana e ao direito à privacidade, garantidos pela Constituição Federal.

Sinara Lacerda Andrade e Gabriela Eulalio de Lima analisam a veiculação de publicidade subliminar pelos influenciadores digitais, ponderando a escassez de julgados sobre o tema. Usam como referencial teórico Bauman e Braudrillard. No artigo que se intitula “As mensagens subliminares dos influenciadores digitais: uma análise jurídica sobre os reiterados casos em detrimento da escassez de julgados” pretendem demonstrar que a mensagem subliminar diminui a liberdade de escolha do consumidor e a legislação consumerista é insuficiente para a solução do problema.

Rodrigo Araújo Reul e Fernando Antônio De Vasconcelos falam sobre a “Tutela administrativa do consumidor: da possibilidade de suspensão das atividades de agência bancária que não garante segurança aos clientes no curso da prestação de serviços” , invocando a atuação do poder público, por meio do poder de polícia para fiscalizar e antever as práticas abusivas e aplicar sanções na materialização dos casos no plano prático.

Em “Inclusão financeira e vulnerabilidade do consumidor de crédito habitacional: uma análise jurídico-econômica do mercado brasileiro”, Ana Elizabeth Neirão Reymão e Felipe Guimarães de Oliveira discutem a vulnerabilidade do consumidor de crédito imobiliário oportunizada pela inclusão financeira, pela grande liquidez desse mercado e pela política habitacional brasileira recente. Trazem uma análise jurídico-econômica constatando que a vulnerabilidade do consumidor, aliada ao sonho da casa própria, ao assédio de consumo e a sagacidade do mercado, facilitam a prática de ilícitos de consumo. Advertem que o crédito tomado há de ter qualidade e transparência, atributos fundamentais para a cidadania financeira.

Denison Melo de Aguiar e Adriana Almeida Lima, sob o título “A responsabilidade civil das concessionárias aplicada ao Código de Defesa do consumidor como condição para o racionamento do uso da água” enfrentam o grave problema da escassez da água e suas

consequências no âmbito das relações consumeristas. Defendem que a capacidade de gestão das concessionárias relativas à responsabilidade no fornecimento da água pode ser aplicada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e leis correlatas.

O artigo “PROCON: meio alternativo para a resolução de conflitos sociais de consumo na cidade de Caxias/MA”, de autoria de Anderson De Sousa Pinto e Teófilo Marcelo de Arêa Leão Júnior, analisa as atribuições e especificidades do PROCON na solução dos conflitos de consumo como órgão de defesa no âmbito administrativo, enfocando sua proximidade com a sociedade. Recortam espacialmente a análise em Caxias-MA e apresentam os resultados de uma pesquisa de campo com usuários do PROCON no município.

“O dimensionamento do poder das corporações transnacionais e o comércio justo no desenvolvimento sustentável”, de Isadora Kauana Lazaretti e Giovanni Olsson, trata sobre o dimensionamento do poder das corporações transnacionais e o comércio justo, no desenvolvimento sustentável. Abordam, os autores, o protagonismo das corporações transnacionais em prejuízo da concorrência com os importadores tradicionais do comércio justo. Alertam para o prejuízo trazido para o desenvolvimento sustentável, tendo em vista que a produção extensiva provoca danos ao meio ambiente, o que em regra é ignorado pelas corporações transnacionais.

Joana Stelzer e Keite Wieira falam sobre “A certificação Fair Trade na WFTO: um estudo sobre princípios e critérios para segurança do consumidor” enfatizando os esforços de Fair Trade para comercializar produtos de organizações sustentáveis. Por outro lado, apresentam WFTO como um dos principais atores globais no âmbito do Comércio. Buscam, as autoras, elementos de discussão relativos à segurança da certificação nas relações de consumo e descrevem a certificação do projeto Toca Tapetes.

Encerrando os trabalhos, Adalberto de Souza Pasqualotto e Michelle Dias Bublitz asseveram que a realidade contemporânea traz novas configurações econômicas (ou paraeconômicas), desafiando soluções jurídicas como as propostas pelo Código de Defesa do Consumidor. O artigo intitulado “Desafios do presente e do futuro para as relações de consumo ante indústria 4.0 e a economia colaborativa” põe em questão a existência da relação de consumo frente à economia colaborativa e a indústria 4.0.

São esses os temas e discussões propostos pelos autores que compõem o presente livro, de indiscutível contribuição para o campo teórico e para a solução dos problemas da seara consumerista.

Uma boa leitura!

São Luis, Primavera de 2017.

Profa. Dra. Maria Cristina Vidotte Blanco Tarrega (UFG)

Profa. Dra. Ana Elizabeth Neirão Reymão (CESUPA e UFPA)

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 7.3 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

PROCON: MEIO ALTERNATIVO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS SOCIAIS DE CONSUMO NA CIDADE DE CAXIAS/MA

PROCON: ALTERNATIVE ENVIRONMENT FOR THE RESOLUTION OF SOCIAL CONFLICTS OF CONSUMPTION IN THE CITY OF CAXIAS / MA

Anderson De Sousa Pinto ¹
Teófilo Marcelo de Arêa Leão Júnior

Resumo

O presente trabalho visa analisar o PROCON, suas tarefas e especificidades na solução dos conflitos de consumo, principal órgão de defesa no âmbito administrativo, mais próximo da sociedade e de fácil acesso, eliminando os obstáculos da via judiciária, última ratio. Nesse afã, de busca pela efetividade e rapidez, tenta superar os obstáculos que dificultam o acesso à justiça. Foi realizado corte metodológico para o Município de Caxias-MA desde o surgimento, trajetória, estrutura e atribuições, a evolução histórica do Estado ao Município pelo método hipotético-dedutivo, a partir de uma investigação de coleta de dados estatísticos para descortinar melhor realização do direito.

Palavras-chave: Atuação, Consumeristas, Defesa do consumidor, Procon

Abstract/Resumen/Résumé

This paper aims to analyze PROCON, its tasks and specificities in the resolution of consumer disputes, the main defense body in the administrative sphere, closer to society and easily accessible, eliminating the obstacles of the judicial process, the last ratio. In this endeavor, in search of effectiveness and speed, it tries to overcome obstacles that hinder access to justice. METHODS: The historical evolution of the State to the Municipality by the hypothetical-deductive method was carried out for Municipality Caxias-MA from the outset, trajectory, structure and attributions, based on an investigation of statistical data collection to better understand the law.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Acting, Consumerists, Consumer defense, Procon

¹ Mestrando em Direito (UNIVEM). Bacharel em direito (Universidade CEUMA), Especialista Direito Processual Civil - FAI, Diversidade Cultural na Educação - IFMA, Advogado, Professor e Coordenador do Curso de Direito FAI.

INTRODUÇÃO

Ultimamente as relações de consumo têm tomado grandes proporções, vez que o indivíduo consumidor vivencia um tempo de avultoso avanço tecnológico que proporciona ao mercado de consumo produtos e serviços sofisticados. Em contrapartida, a relação entre consumidor e fornecedor vem se tornando cada vez mais impessoal, dificultando o contato direto entre ambos, maximizando as lesões ao consumidor, mais fraco na relação comercial. Normalmente, aquele que se curva às exigências da empresa fornecedora, em contratos leoninos.

Tendo em vista a evolução, complexidade e a impessoalidade nas relações de consumo, os conflitos destas advindos, estão cada vez mais frequentes. Apesar de vasta legislação, sistemas e órgãos existentes em prol da defesa dos direitos da sociedade de consumo, muitos consumidores são vítimas de abusos e lesões a direitos individuais com frequência, em grande parte, desassistidos dos órgãos legitimados para tanto ou profissionais de direito que o assessorem, deixando os fornecedores de bens e serviços impunes, fato decorrente da falta de educação e esclarecimento do consumidor sobre seus direitos e na descrença da eficácia da atuação dos órgãos administrativos ou jurisdicionais, os últimos, a última ratio.

O Estado apesar de estar incumbido constitucionalmente pela defesa do consumidor, não tem desempenhado tal atribuição plenamente, tendo em vista que o Poder Judiciário por vezes, não tem garantido a efetiva tutela dos direitos do consumidor, haja vista, ser a maioria dos casos encaminhados aos Juizados Especiais, e tal órgão, por possuir demanda processual acentuada, não atende a todos a contento.

Por esta dificuldade cultural, a busca por meios alternativos, é cada vez mais frequente, pois, os legitimados vêm atuando, principalmente, como meios ágeis e promotores de facilidades na resolução dos conflitos consumeristas.

Nesse caso, O PROCON é considerado como um órgão alternativo primário na defesa do consumidor, com grande relevância no âmbito administrativo, pois atua como um filtro judicial. Resolvendo rápido e agilmente litígios consumeristas, no mais das vezes, sem a necessidade de recorrer ao judiciário.

Tendo em vista o drama enfrentado pelo público consumidor nas relações de consumo de modo geral, o Estado, com o intuito de proteger o lado mais frágil da relação de consumo - o consumidor, instituiu a tutela do mesmo, por meio das vias administrativa e judiciária. Antes de recorrer ao judiciário, o consumidor poderá buscar amparo na via

administrativa, em situação de eventuais conflitos na relação de consumo, vez que dispõe de um processo mais célere e acessível.

Na tutela administrativa, como representante mais notável, o PROCON, órgão estatal, foi criado para prestar proteção e orientação ao consumidor, bem como estimular a criação de órgãos municipais, no respectivo espaço territorial. Desse modo, ao observar que o município de Caxias-MA já possui o festejado órgão, faz-se os seguintes questionamentos: Como o PROCON tem atuado na resolução dos conflitos oriundos da relação de consumo na cidade de Caxias-MA? A atuação do referido órgão tem sido eficaz, de modo que tem proporcionado resultado satisfatório ao público consumidor?

Desse modo, o presente estudo tem como objetivo geral, apurar a atuação do PROCON enquanto meio alternativo para resolução de conflitos consumeristas na cidade de Caxias/MA, deixando nítido o nível de satisfação dos consumidores que já recorreram aos seus serviços. A pesquisa de campo foi desenvolvida com a aplicação de questionários a um universo de 250 (duzentos e cinquenta) pessoas, sem qualquer tipo de distinção, escolhidos aleatoriamente entre os usuários do PROCON entre os anos de 2015 e 2016, valendo-se do método indutivo e hipotético, afim de buscar o meio adequando à concretização dos direitos do consumidor. Sendo citados como principais referenciais teóricos, João Batista de Almeida, Felipe Peixoto Braga Netto, Rizzatto Nunes, Hélio Zaghetto Gama, dentre outros.

EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor, enquanto norma jurídica propriamente dita passou por diversas fases até que atingisse o “*status quo*”. Evoluiu ao longo dos anos, pare passo com o desenvolvimento da sociedade.

Os primeiros indícios de normas consumeristas surgiram na Antiguidade, época em que parte das nações não possuía normas codificadas e escritas, haja vista as normas influenciadas resultavam da prática consuetudinária, frutos dos dogmas religiosos. Dessa forma, as normas que tutelavam as relações de consumo nessa fase eram mínimas e ainda, não eram suficientemente eficazes para a resolução dos conflitos oriundos da relação de consumo, pois não abarcavam todos os aspectos que envolviam a mesma.

Com o passar do tempo, as mais variadas sociedades começaram a manifestar seu inconformismo com os abusos e as fraudes cometidos por fabricantes e fornecedores nas relações consumeristas. O grande precursor desse descontentamento foi a Revolução Industrial, vez que com o surgimento das indústrias e a eclosão do Capitalismo, a classe

operaria juntamente com o consumidor de modo geral, passaram a vivenciar situações de extrema exploração. Os operários sofriam com a exploração de sua mão-de-obra e, os consumidores com as fraudes cometidas pelos fornecedores detentores do poder econômico e domínio sobre os produtos fornecidos.

Ao contrário do que se imagina a ideia de regulamentar as relações de consumo não é tão recente. Apesar de o Direito do Consumidor não ter sido concebido como uma categoria jurídica distinta e, também, não ter recebido a denominação que hoje apresenta, podemos encontrar, de forma esparsa, nos costumes dos mais variados países, normas que objetivavam defender e proteger o consumidor desde os tempos mais remotos.

Destaca-se, como exemplo de norma jurídica que tratava do assunto, um dos mais antigos registros da humanidade, o Código de Hamurabi. Compreendia leis que regulavam as classes de trabalhadores liberais, tais como os médicos, os barbeiros, os arquitetos etc. As punições previstas no referido código eram proporcionais aos danos causados ao consumidor, pois o dispositivo normativo tinha como base a máxima do “olho por olho, dente por dente”. Desse modo, se um arquiteto construísse uma casa e esta viesse a cair e ferir de morte o filho do proprietário, esse arquiteto deveria ter o filho morto.

Nesse sentido, destaca Gama (2006, p.22):

[...] o Código de Hamurabi já continha dispositivos de proteção aos consumidores nas fraudes com grãos, gêneros e metais ou nos contratos de construção. As punições eram sempre severas, com violências contra o corpo ou contra a vida do infrator.

Além dos Babilônicos, detentores do Código de Hamurabi, há, também, registros de que os interesses dos consumidores estavam resguardados na Mesopotâmia, no Egito Antigo e na Índia, onde o Código de Massú estabelecia punições para os casos de adulteração de alimentos, ou caso entregasse ao consumidor coisa inferior à acertada ou, ainda, vendessem bens de igual natureza por preços diferentes. Na Grécia também havia essa preocupação com a tutela consumerista, apesar de prevalecer entre eles um direito calcado nos costumes.

O Direito do Consumidor no Brasil

No Brasil é possível perceber indícios do Direito do Consumidor ainda na época do Império, haja vista que o Direito Brasileiro sofria forte influência do Direito português e europeu como um todo, posto que o Brasil colônia atendia às ordenações do Reino de Portugal: Manuelinas, Afonsinas e Felipinas.

Em 1916 é promulgado o Código Civil brasileiro, entretanto, este não trazia normas direcionadas à defesa do consumidor, embora fosse utilizado para a resolução de alguns conflitos nas relações de consumo da época. Fato é que, após a promulgação do referido Código pouco se legislou diretamente sobre a defesa do consumidor, havendo apenas alguns precedentes indiretos. Segundo Almeida (2014), como tema inespecífico, no entanto, constata-se a existência de legislação que indiretamente protegia o consumidor, embora não fosse esse o objetivo principal do legislador.

A defesa do consumidor no Brasil, como conteúdo próprio, só começa a ganhar importância e consolidação, a partir da década de 70 quando começaram a surgir Associações de Defesa do Consumidor, como evidencia Almeida (2014, p. 25):

Como tema específico, a defesa do consumidor no Brasil é relativamente nova. São de 1971 a 1973 os discursos proferidos pelo então Deputado Nina Ribeiro, alertando para a gravidade do problema, densamente de natureza social, e para a necessidade de uma atuação mais enérgica no setor.

Ainda sobre o assunto, afirma Gama (2006, p. 6):

Também no Brasil surgiu na década de 1970 uma Associação de Defesa do Consumidor em Porto Alegre, RS, que edita a importante *Revista Consumidor*. Outras associações foram criadas no Rio de Janeiro e em São Paulo nos anos 80, dentre elas o IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor, que edita mensalmente a *Revista Consumidor S.A.* e tem prestado relevantíssimos serviços às causas dos consumidores, em seus nomes atuando em diversos órgãos e entidades.(g.n.)

A partir década de 70 a sociedade brasileira começou a preocupar-se, de fato, com a regulamentação das relações de consumo. Com as indústrias produzindo em larga escala e o consequente domínio do capitalismo no país, as práticas desleais e abusivas tornaram-se cada vez mais frequentes, com o foco de proporcionar a isonomia na relação de consumo, igualando as partes, concedendo direitos e alforrias aos menos favorecidos.

Em 1978, foi criado o primeiro Grupo Executivo de Proteção e Orientação ao Consumidor de São Paulo, ou seja, o primeiro PROCON foi criado no país em âmbito estatal. Logo após, em 1985 foi criado, em âmbito federal, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, pelo Decreto n. 91.469/85. Na mesma data, foi promulgada a Lei n. 7.347/85, que veio para disciplinar a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao consumidor, além de outros bens tutelados.

Logo depois, em 1988, é promulgado pelo Poder Constituinte originário um novo texto constitucional e, diga-se de passagem, veio para revolucionar o Direito do Consumidor. O texto da Constituição Federal brasileira de 1988, que ainda vigora, trouxe quatro

dispositivos específicos sobre o tema. Para Almeida (2014) foi a vitória mais importante nesse campo. Destaca-se que entre esses dispositivos o art. 48 das Disposições Constitucionais Transitórias que anunciava a edição do tão esperado Código de Defesa do Consumidor. Assim, consolidou-se no Brasil a defesa do consumidor, estando os brasileiros amparados ao menos legalmente.

Desde os tempos mais remotos, as sociedades mundiais já lutavam pela dignidade do consumidor, proporcionando tratamento igualitário e humano a todos, especialmente ao consumidor. A Carta Magna de 1988 foi influenciada pela industrialização e pelo sistema capitalismo. Assevera Nunes (2014) que quando examinamos o texto da Constituição Federal brasileira de 1988, percebemos que ela inteligentemente aprendeu com a história e também com o modelo de produção industrial [...].

Desse modo, na Carta Magna de 1988 a defesa do consumidor é equiparada a um direito fundamental do ser humano com dignidade e ambos são frutos de movimentos históricos, haja vista que a consolidação dos direitos dos consumidores é um dos preceitos de atendimento à dignidade da pessoa humana. Para tanto, foi atribuído ao Estado, por meio da Constituição, a tutela da proteção do consumidor. Foram inseridos no texto constitucional da República de 1988 quatro dispositivos sobre o tema, especifica Almeida (2014, p. 27):

O primeiro deles, mais importante porque reflete toda a concepção do movimento, proclama: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (art. 5º, XXXII). Em outra passagem, é atribuída competência concorrente para legislar sobre danos ao consumidor (art. 24, VIII). No capítulo da Ordem Econômica, a defesa do consumidor é apresentada como uma das faces justificadoras da intervenção do Estado na economia (art. 170, V). E o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias anunciava a edição do tão almejado Código de Defesa do Consumidor [...].

A Constituição da República de 1988, além de assegurar e atribuir ao Estado a Defesa do Consumidor, estabelece também a criação do Código de Defesa do Consumidor que se tornou realidade por meio da Lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990. Este Código está submetido à obediência aos princípios e normas constitucionais, deixando que conduzam à sua interpretação. Bem se sabe que a Constituição, no Estado Democrático, é a lei suprema, que submete as demais leis. As normas constitucionais possui imperatividade em seus comandos, obrigando não só as pessoas físicas e jurídicas, mas também o Estado.

Na condição de pessoa, ao titular do direito, é aplicada todas as normas em que se referem os direitos e garantias individuais e coletivas, estampada na carta constitucional como direitos fundamentais

Na mesma linha de raciocínio, ressalta Nunes (2014, p. 46):

O que se está procurando ressaltar é que a Carta Magna exprime um conjunto de normas supremas, que demandam incondicional observância, inclusive pelo legislador infraconstitucional. Não é por outro motivo que se diz que a Constituição é a *lei fundamental do Estado*. (g.n.)

Gera na nação o dever de se abster em relação a qualquer prática atentatória ao consumidor. Assim, não há como não concordar que as normas mais importantes estão na Constituição cidadã, detentora dos poderes estatais, ao descrever quais são os poderes, como devem ser exercidos e quais os direitos e garantias que as pessoas têm em relação a eles, Nunes (2014).

Sobre o Código de Defesa do Consumidor, evidencia Almeida (2014, p. 56):

Vê-se que o CDC primeiro anuncia os direitos básicos do consumidor (art.6º), em seguida anuncia as normas que o fornecedor deverá observar para garantir a qualidade de produtos e serviços, mais a prevenção e a reparação de danos (arts. 8º, 9º e 10) e, por fim, estabelece a responsabilidade civil por fatos e vícios decorrentes do produto ou do serviço (arts. 12 a 28).

A codificação da Lei n. 8.078, veio tutelar de forma ampla os direitos dos consumidores e fornecedores, amparados pela lei consumerista, de modo que abrange todos os seguimentos da relação de consumo, não deixando de evidenciar o consumidor a parte hipossuficiente da relação, detentor de direitos no afã de equilibrar a relação consumerista.

PROCON COMO FERRAMENTA DE EFETIVAÇÃO DO DIREITO CONSUMERISTA

O PROCON é um órgão que compõe a tutela administrativa do consumidor, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, juntamente com o Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor e os demais órgãos federais, estaduais, distrital, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

É órgão específico de defesa do consumidor, de âmbito estadual, possui personalidade jurídica de direito público e está vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, cujo objetivo é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor. Possui autonomia administrativa, financeira e técnica.

O PROCON funciona como órgão auxiliar do Poder Judiciário, buscando solucionar previamente conflitos entre consumidores e fornecedores, na medida em que pacífica de modo consensual os processos que possivelmente seriam resolvidos pela via judicial e, conseqüentemente, levariam mais tempo para as partes em litígio como para o Estado.

Quanto à estrutura, possuem estruturas variadas de estado membro a estado membro, contemplando as necessidades regionais, ligados aos órgãos de justiça e cidadania. Desse modo, de plano é implantado pelo governo estatal por meio de decretos e a partir destes são criados outros nas cidades dos estados membros, todavia nem todas as cidades possuem uma sede do PROCON. Nos municípios, o mesmo assume a forma de Comissão, Coordenadoria, Centro, Serviço, Conselho ou Setor de Defesa do Consumidor, de acordo com a estrutura e o porte de cada município, tanto em extensão, número de habitante e poderio econômico.

É órgão público do poder executivo, cuja atuação só foi regulamentada no Brasil, por meio do Decreto 861 de 09 de julho de 1993 e, até então a atuação do mesmo era pouco visível, pois não possuía legitimidade para a aplicação de multas por falta de regulamentação. Entretanto, o referido decreto foi revogado pelo então Decreto Federal nº 2.181/97, passando este a regulamentar as atribuições dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Nesse sentido corrobora Almeida (2014): As atribuições dos órgãos estaduais, distrital e municipais específicos de defesa do consumidor, no âmbito de sua jurisdição e competência, foram definidas pelo Decreto Federal n. 2.181/97.

O papel dos PROCONS na sociedade Brasileira é tutelar administrativamente os consumidores que se sentirem lesados nas relações com os fornecedores de produtos ou serviços. Representa a frente de batalha na busca da proteção do consumidor e, embora exista diversidade entre os órgãos estaduais, em razão das diferenças nas estruturas administrativas dos Estados, podem-se citar cinco atividades principais dos PROCONS: orientação, mediação, encaminhamento à fiscalização, fiscalização, estudos e pesquisas. Além disso, incumbe também ao PROCON estimular a criação dos órgãos municipais de defesa do consumidor, a fim de promover a tutela consumerista em caráter pleno.

Neste momento, faz-se um corte metodológico para identificar a efetividade na cidade de Caxias, Maranhão.

A unidade do PROCON de Caxias/MA é estadual, foi implantada em outubro de 2011 por iniciativa do governo do estado, sob a coordenação de Eduardo Santos de Araújo, que esteve à frente de suas atividades durante o período de outubro de 2011 a janeiro de 2015.

Atualmente o órgão dispõe de nova coordenação, Ireneide de Alencar Marques, empossada em janeiro de 2015.

O órgão está sediado no prédio do Viva Cidadão e possui seis funcionários: quatro atendentes, um mensageiro e uma coordenadora. O horário de atendimento ao público inicia às 8h e termina às 18h. (PROCON/Caxias/MA).

Para a resolução dos conflitos entre consumidor e fornecedor utiliza o Sistema de Integração Nacional de Ações e Informações relativas à defesa do consumidor, onde dispõe de um banco de dados nacional que funciona como ponte estratégica para intermediar as soluções dos conflitos existentes nas relações de consumo. Para a resolução desses conflitos são realizados, principalmente, os seguintes procedimentos no PROCON de Caxias/MA (2015):

- Extra PROCON – quando não há relação de consumo e a pessoa é encaminhada para o órgão competente;
- Simples Consulta – quando o consumidor procura o órgão apenas para orientação sobre seus direitos;
- Atendimento Preliminar – o problema do consumidor é solucionado por meio de uma ligação telefônica para o fornecedor;
- CIP – Carta de Informações Preliminares – é o tipo de atendimento intermediário entre o atendimento preliminar e a abertura direta da reclamação. O PROCON emite uma carta endereçada ao fornecedor com todas as informações e documentos que comprovem o eventual dano causado ao consumidor, numa descrição sucinta na extensão, porém detalhada em seu conteúdo, informando a pretensão do consumidor, o prazo para resposta e a informação de que o não atendimento ensejará nas medidas cabíveis (autuação, multa etc...). Em geral, essa CIP é enviada pelos correios, mas muitas empresas já disponibilizam esse canal de forma eletrônica, é o que chamamos de CIP ELETRÔNICA, meio mais ágil de a “carta” chegar ao fornecedor, assim, contatar o eventual responsável pela lesão ou ameaça de lesão e, conseqüentemente, a esperada solução.
- Reclamação Direta – São feitas em forma de audiência destinadas aos problemas mais complexos e urgentes, em que se busca a solução e poderá quando for necessário, ensejar na aplicação de sanções administrativas (art. 55 a 59 do CDC);
- Fiscalização – o PROCON também a exerce no âmbito, pois dentre suas atribuições, pode fiscalizar estabelecimentos comerciais, aplicando as sanções administrativas contidas no CDC (art. 56), que vão desde multa até apreensão de produtos, interdição e

intervenção administrativa no estabelecimento. Tais penalidades devem ser adotadas por decisões fundamentadas (que levem em consideração não apenas o que dispõe a lei, mas também se reportando aos ensinamentos da doutrina e orientação de decisões dos tribunais). Fiscalizar e intervir no mercado, quando ocorrente lesão ao consumidor em ato de extrema relevância, na medida em que previne a ocorrência de novos danos a consumidores.

As reclamações mais comuns pairam sobre os produtos, tais como: aparelhos celulares, móveis, eletrônicos, vestuário, planos de saúde etc. Entretanto, o maior número de reclamações fundamentadas recai sobre os serviços: telecomunicações, energia elétrica e saneamento básico.

De acordo com os dados fornecidos pela coordenadora do órgão, desde que o mesmo começou a atuar no município de Caxias, recebe entre dois mil e cem a dois mil e quatrocentos consumidores por ano e, no ano de 2015, significativos 87% dos casos obtiveram resolução.

Em hipóteses em que o fornecedor não cumpre a responsabilidade e insiste na prática da conduta delituosa e/ou danosa, procede-se com a aplicação das penalidades administrativas previstas no CDC, bem como em última *ratio* por processo judicial, movido pelo consumidor. No primeiro caso, o consumidor é orientado a retornar ao PROCON, a fim de apurar o descumprimento do acordo.

Nesse mister, o Instituto também se coloca à disposição dos fornecedores proporcionando a eles, canais de orientação sobre seus direitos e deveres, esclarecimento de eventuais dúvidas a respeito da lei consumerista. Para tanto, realiza-se palestras, cursos, visitas a estabelecimentos comerciais etc (PROCON/Caxias/MA).

A Atuação do PROCON na cidade de Caxias/MA.

Como já demonstrado, o PROCON é um dos órgãos de maior relevância para o atendimento ao consumidor, atuando principalmente como instituto público de orientação e defesa. Desse modo, buscou-se avaliar sua atuação na cidade de Caxias/MA, a fim de apurar sua eficácia enquanto meio alternativo para a resolução de conflitos consumeristas.

Ao visitar o órgão, foi disponibilizada de imediato pelo gestor a quantidade de consumidores atendidos anualmente, onde no ano de 2012, tivemos 2.266 consumidores; no ano de 2013, 2.408 consumidores; no ano de 2014, 2.143 consumidores; no ano de 2015, 2.498 consumidores (PROCON/Caxias/MA). Para avaliar o nível de satisfação do consumidor, tomou-se o ano de 2015, conforme Tabela 1.

Tabela 1: Tabela de atendimentos e nível de satisfação dos consumidores, PROCON/Caxias/MA, 2015.

Mês/2015	Total de Consumidores	Nível de Satisfação com Atendimento			
		Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Janeiro	438	99%	1%	0%	0%
Fevereiro	333	98%	2%	0%	0%
Março	391	97%	3%	0%	0%
Abril	390	99%	1%	0%	0%
Maio	418	97%	3%	0%	0%
Junho	323	100%	0%	0%	0%
Julho	386	98,4%	1,6%	0%	0%
Agosto	334	96%	4%	0%	0%
Setembro	386	98%	2%	0%	0%
Outubro	322	99%	1%	0%	0%
Novembro	366	91%	9%	0%	0%
Dezembro	264	91%	9%	0%	0%
Fonte: PROCON/Caxias/MA.					

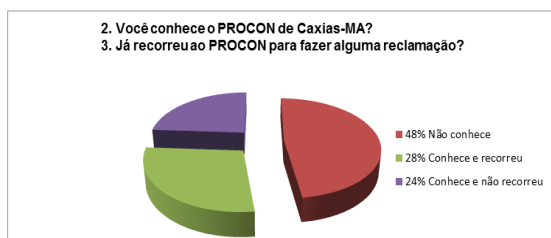
Assim, se extraiu que mais de 90% dos consumidores atendidos consideraram o atendimento ótimo como apresenta a tabela acima. Diante do resultado obtido, vislumbra-se que os consumidores que recorreram ao PROCON de Caxias/MA durante o ano de 2015 obtiveram atendimento de qualidade, tendo em vista que a avaliação feita pelo próprio consumidor ao término do procedimento.

Para a apuração da porcentagem/quantidade referente aos casos que obtiveram resolução via PROCON, considerou-se a informação da coordenadora, Ireneide de Alencar Marques, em entrevista feita por meio de questionário onde a mesma informou que a maioria das reclamações abertas é resolvida logo no primeiro contato do consumidor com o órgão, representando 87% dos casos.

Para melhor apurar a atuação do PROCON, no município de Caxias/MA, foi aplicado um questionário à população, contendo oito questões sobre o perfil do consumidor, tais como sexo, idade, escolaridade; conhecimento sobre o órgão, e variáveis que se referem ao nível de satisfação com os serviços prestados, tais como atendimento, resolução das queixas e relevância do órgão.

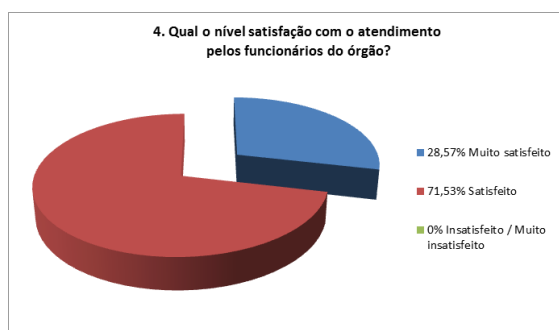
Durante a pesquisa, foram entrevistadas 250 (duzentos e cinquenta) pessoas e verificou-se que a maioria era do sexo feminino, entre 21 e 66 anos, apresentando nível de escolaridade alto, onde a maioria cursa ou já concluiu o ensino superior.

Gráfico 1



No gráfico 1, observou-se que 48% dos entrevistados não conhece o órgão, 28% conhece e já recorreu para fazer alguma queixa e que 24% conhece, mas ainda não precisou fazer nenhum tipo de reclamação.

Gráfico 2



Verifica-se que mais da metade dos consumidores entrevistados que já recorreram ao órgão, responderam estarem satisfeitos com o atendimento dos funcionários, o que corresponde a 71,53%, seguidos daqueles que afirmam estar muito satisfeitos, representando 28,57% no gráfico 2. Ressalte-se que nenhum dos entrevistados manifestou insatisfação com relação a este quesito. Percebe-se aqui, que aqueles que buscaram os serviços do PROCON para resolver conflitos consumeristas, foram bem atendidos e se sentiram satisfeitos com o atendimento recebido, pois informaram que foram bem atendidos e bem orientados.

Gráfico 3



O Gráfico 3 demonstra que 57% dos entrevistados estavam satisfeitos, alegando que o problema foi solucionado; 28,5% disse estar muito satisfeito, pois o problema obteve resolução imediata e, por fim uma minoria, 14,5 %, manifestou insatisfação por não ter dado continuidade à ação.

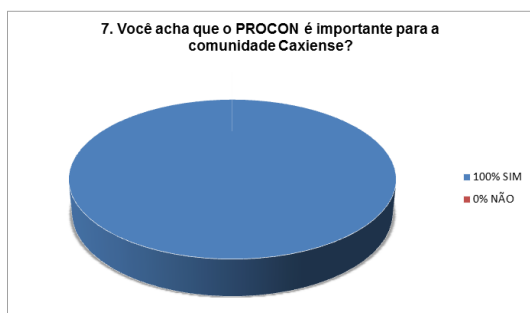
Quanto ao nível de satisfação com a eficiência da resolução das queixas, os consumidores se demonstraram satisfeitos, vez que os relatos de insatisfação manifestados não se deram por falta de atuação do órgão, mas tão somente por conta da desistência dos próprios consumidores em dar prosseguimento aos procedimentos iniciados, a fim de solucionar os conflitos.

Gráfico 4



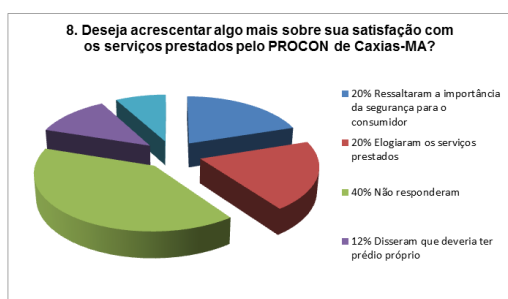
No que diz respeito ao tempo gasto para a resolução das queixas do Gráfico 4, 71,53% dos consumidores entrevistados e que utilizaram o serviço, manifestaram-se satisfeitos, pois o tempo para a resolução foi razoável e, 28,57% dos consumidores expressaram estarem muito satisfeitos, vez que as queixas foram resolvidas rapidamente.

Gráfico 5



No sétimo quesito foram indagados sobre a importância do PROCON para a comunidade caxiense (Gráfico 5). Os entrevistados foram unânimes ao responderem que o referido órgão é importante para a comunidade Caxiense, ressaltando que o mesmo promove a efetividade do direito do consumidor, pois inibe práticas abusivas no mercado de consumo, dando mais segurança ao consumidor.

Gráfico 6



Por fim, foram indagados se desejavam acrescentar algo mais sobre sua satisfação com os serviços prestados pelo do PROCON de Caxias/MA. Constatou-se que 20% ressaltou a segurança que o PROCON repassa para o consumidor; 20% elogiaram o serviço prestado; 40% dos questionados não responderam; 12% disse que o órgão deveria ter prédio próprio e 8% destacaram a necessidade de melhor divulgação dos serviços prestados.

De modo geral, os resultados da pesquisa declaram que grande parte dos consumidores entrevistados reconhece a importância do PROCON para a solução dos conflitos consumeristas, ressaltando o bom atendimento pelos funcionários e a rapidez com se resolve os conflitos, sem a necessidade de recorrer ao judiciário. Quiçá assim seja em todo o território nacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação da unidade do PROCON em Caxias/MA, é relativamente recente, não contabilizando pouco mais de quatro anos de atuação. Iniciou seus trabalhos timidamente, pois não houve divulgação da implantação da unidade no município. Entretanto, com a pesquisa realizada, nota-se que ao longo desses quatro anos, o referido instituto tem atuado de modo positivo e satisfatório, o que é comprovado também pela avaliação feita pelo próprio consumidor ao término do atendimento recebido no órgão.

Constatou-se, ainda, que uma parte considerável dos entrevistados durante a pesquisa não conhece o órgão, de modo que muitos não sabiam se quer de sua existência no município de Caxias, Maranhão. A partir daí constata-se que muitas pessoas ainda desconhecem os meios a que podem recorrer quando lesadas, deixando os causadores do dano (fornecedores) impunes. Aqui, vislumbra-se também que o Instituto não vem realizando ações externas a fim de informar, educar o público sobre seus direitos enquanto consumidor, ou seja, restringe suas funções ao direcionar sua atuação para solução de conflitos entre consumidores e fornecedores.

Na observação *in loco*, vislumbrou-se que o PROCON de Caxias, apesar de desempenhar um bom trabalho na solução dos conflitos consumeristas, enfrenta limitações físicas, pois dispõe de uma pequena quantidade de funcionários, seis no total, dentre esses, somente a coordenadora é funcionária própria e os demais são cedidos pelo Programa Viva Cidadão. Além disso, constatou-se que não dispõe de um espaço amplo, o que dificulta o atendimento, pois não comporta uma quantidade razoável de pessoas.

Diante do estudo realizado, concluiu-se que o PROCON de Caxias, Maranhão, enquanto meio alternativo para a resolução de conflitos consumeristas, tem atuado de modo eficaz na medida de suas limitações, como pode ser observado por meio do nível de satisfação manifestado pelos consumidores assistido pelo órgão. Nesse sentido, ressalte-se que muito ainda deve ser melhorado para que se atinja uma eficácia plena.

Para tanto, sugere-se o aumento do quadro de funcionários e treinamento destes, a disposição de um espaço físico mais amplo e até mesmo o funcionamento em prédio próprio, o que facilitará a visualização e conseqüentemente sua identificação imediata pelo consumidor. Além disso, propõe-se a execução de ações externas com frequência, para promover ao público um processo de educação sobre o consumo, além de melhor divulgação dos serviços prestados pelo órgão, pois, o consumidor esclarecido e, conseqüentemente mais exigente, assumiria uma posição mais crítica diante das relações de consumo, conduzindo o fornecedor caxiense a respeitar a legislação consumerista. Uma política pública voltada ao bem estar da sociedade consumerista.

Por fim, recomenda-se a realização de outras pesquisas para que se aumentem as evidências científicas acerca da atuação do PROCON na cidade de Caxias/MA, hábeis a identificar os pontos ao equilíbrio das relações consumeristas, onde o fornecedor quede-se proativamente no respeito do mais fraco, o consumidor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 5. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Organizadora Anne Joyce Angher. 20. Ed. São Paulo: Rideel, 2015.

_____. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1998.

BRITTO, Higor Rodrigues. **O papel do Procon na defesa qualificada dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo**. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-iv>>. Acesso em: 26 out. 2015.

CALATROIA, Gerson de Barros. **Falta de executividade dos acordos intermediados pelos PROCON'S como obstáculo ao acesso à justiça e o projeto de lei 5.196/2013**. Disponível em:<<http://docplayer.com.br>>. Acesso em: 2 set. 2015.

GAMA, Helio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3ed. São Paulo: Forense, 2006.
NETO, Wolney Maciel de Carvalho. Considerações sobre a evolução histórica dos direitos do consumidor. Disponível em:<<http://conteudojuridico.com.br>>. Acesso em: 27 out. 2015.

NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Manual de Direito do Consumidor à Luz da Jurisprudência do STJ**. 9. ed. Salvador: Saraiva, 2014.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

OLIVEIRA FILHA, Antônia Macêdo de Oliveira. **A atuação do PROCON-MA sob a ótica de seus funcionários e consumidores atendidos**. 90 f. Tese (Magister Scientiae) – Programa de Pós – Graduação em economia doméstica da Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2004. Disponível em:<<http://alexandria.cpd.ufv.br>>. 16 set. 2015.

POYARES, Maria Carolina Mynssen. **Da evolução dos direitos humanos ao direito do consumidor**. Disponível em: <http://www.avm.edu.br>. Acesso em: 6 out. 2015.

SALOMÃO, João Felipe. **A prática da “defesa do consumidor”: intervenção do Procon em conflitos no mercado de consumo**. 126 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia Política) – Programa de Pós – Graduação em Sociologia Política do Centro de Ciências d Homem da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos dos Goytacazes, 2011. Disponível em:<<http://www.uenf.br>>. 26 jul. 2015.

SILVA, Rogério Da. **O município e a efetivação de políticas públicas:** prevenção dos direitos do consumidor. 182 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação Strictu Sensu da Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2008. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br>>. 23 jul. 2015.

SIMÕES, Alexandre Gazeta. **Apontamentos sobre a caracterização da relação de consumo.** Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/20425>>. Acesso em: 4 set. 2015.

XAVIER, Rafael Alencar. **Direitos do fornecedor:** equilíbrio na relação de consumo. Disponível em: <<http://www.decon.ce.gov.br>>. Acesso em: 10 set. 2015.