

# Audiência Pública sobre Projeto de Lei 5.196/2013

## Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados

Juliana Pereira  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Brasília – 03 de julho de 2013



# A Proteção do Consumidor no Brasil



## Eixo Normativo:

### ➤ **Proteção Constitucional**

- i. Garantia Fundamental – art. 5º, XXXII
- ii. Princípio da ordem econômica – art. 170, V

### ➤ **Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/1990**

- i. Reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor e dos princípios da **boa-fé**, **transparência** e **harmonia** nas relações de consumo;
- ii. Instituição do **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor** - Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e Entidades Civis de Defesa do Consumidor;
- iii. Criação do **órgão federal** responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo e pela articulação do SNDC.



# A Secretaria Nacional do Consumidor



- Criada em 28 de maio de 2012, pelo Decreto N. 7.738;
- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97;
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional das Relações de Consumo**, com dois objetivos principais;
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores**;
- Coordenação de **diálogos setoriais**;
- Advocacia normativa;
- **Prevenção e repressão** de práticas infratativas com impacto nacional;
- Representação dos interesses dos consumidores e do SNDC nas **organizações internacionais**.

Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor



# Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)



- **Defensoria Pública**: promove assistência e orientação jurídica gratuita aos consumidores e atua na sua defesa coletiva.
- **Ministério Público**: promove e atua na defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores;
- **Procon**: elabora, coordena e executa a política estadual ou municipal de proteção e defesa do consumidor, articula os sistemas estaduais ou municipais, promove o atendimento ao consumidor e fiscaliza infrações aos direitos dos consumidores.
- **Entidades Civis**: atuam na proteção e defesa do consumidor representando interesses gerais e setoriais da sociedade civil perante o mercado e órgãos públicos.



# Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)



## **Composição atual:**

26 Procons Estaduais e do Distrito Federal;  
745 Procons Municipais;  
Ministério Público das 27 unidades federativas;  
Ministério Público Federal;  
Defensoria Pública de 26 unidades federativas;  
23 Associações Civis de defesa do Consumidor.

## **Reunidos em quatro associações:**

Associação ProconsBrasil; Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (**MPCON**); Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (**CONDEGE**) e no Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor. Também participam das reuniões da SENACON os Juizados Especiais (**FONAJE**).



# O papel dos Procons

- ✓ Procon é um órgão público de defesa do consumidor no âmbito do Poder Executivo estadual e municipal;
  - ✓ Exceções: Procons Estaduais de CE, MG e PI
- ✓ Competências: elaborar, coordenar e executar a política estadual ou municipal de proteção e defesa do consumidor, articular e coordenar os sistemas estaduais ou municipais de proteção ao consumidor, promover o atendimento ao consumidor e fiscalização às infrações aos direitos dos consumidores no âmbito de sua competência territorial;
- ✓ Para o consumidor, o Procon é a primeira instância para exercer o direito constitucional de petição para *defesa de seus direitos* e também para buscar de informações e orientações, verdadeiro ***“pronto socorro da cidadania”***.
- ✓ Utilizam preponderantemente meios mais céleres, preliminares ao processo administrativo, na busca da resolução do problemas dos consumidores, um orgão conciliador por excelência!;



# Procons no Brasil



**745 unidades de PROCONs implantadas em todo território brasileiro.**

4% = Norte

9% = Nordeste

13% = Centro-oeste

25% = Sul

49% = Sudeste

# O atendimento ao cidadão consumidor

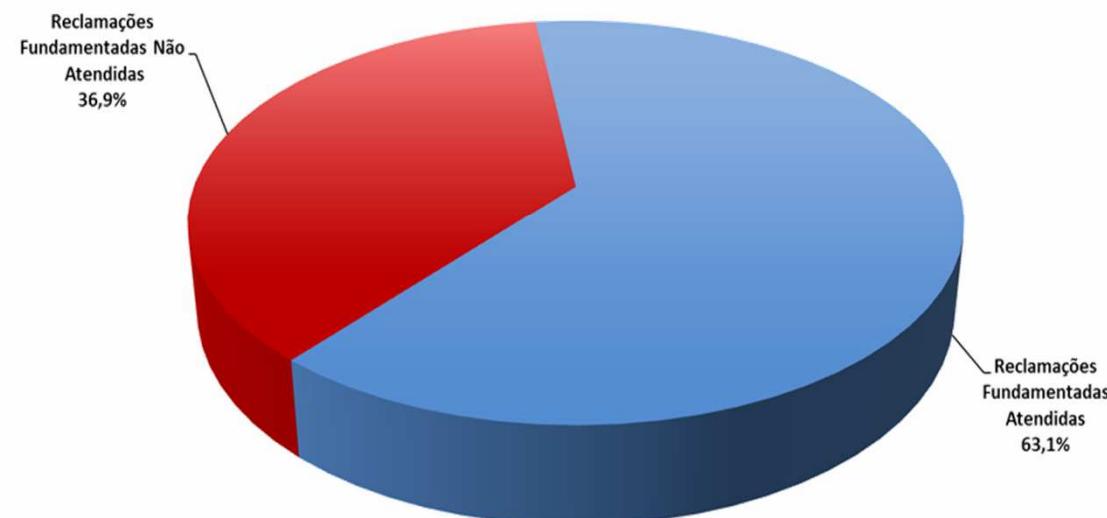
- ✓ **CRESCIMENTO:** Em 2012, foram realizados mais de **2 milhões** de atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, 19,7% a mais do que o registrado em 2011;<sup>1</sup>
- ✓ **O Procon como instância recursal:** 95% dos consumidores declaram que procuraram as empresas para solucionar o seu problema;
- ✓ **A resolutividade dos Procons nos Processos Administrativos:** Segundo dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011, **63,1%** das Reclamações consideradas fundamentadas foram atendidas através de acordo promovido pelo Procon;
- ✓ **O Desafio?:** Solucionar o problemas dos outros 36,9%;
- ✓ **Como?:** Fortalecendo os Procons, permitindo a aplicação de medidas corretivas.

<sup>1</sup> Boletim Sindec 2012



# Reclamações Atendidas X Reclamações Não Atendidas

Das Reclamações reconhecidas como Fundamentadas, apenas 63% foram solucionadas:<sup>3</sup>

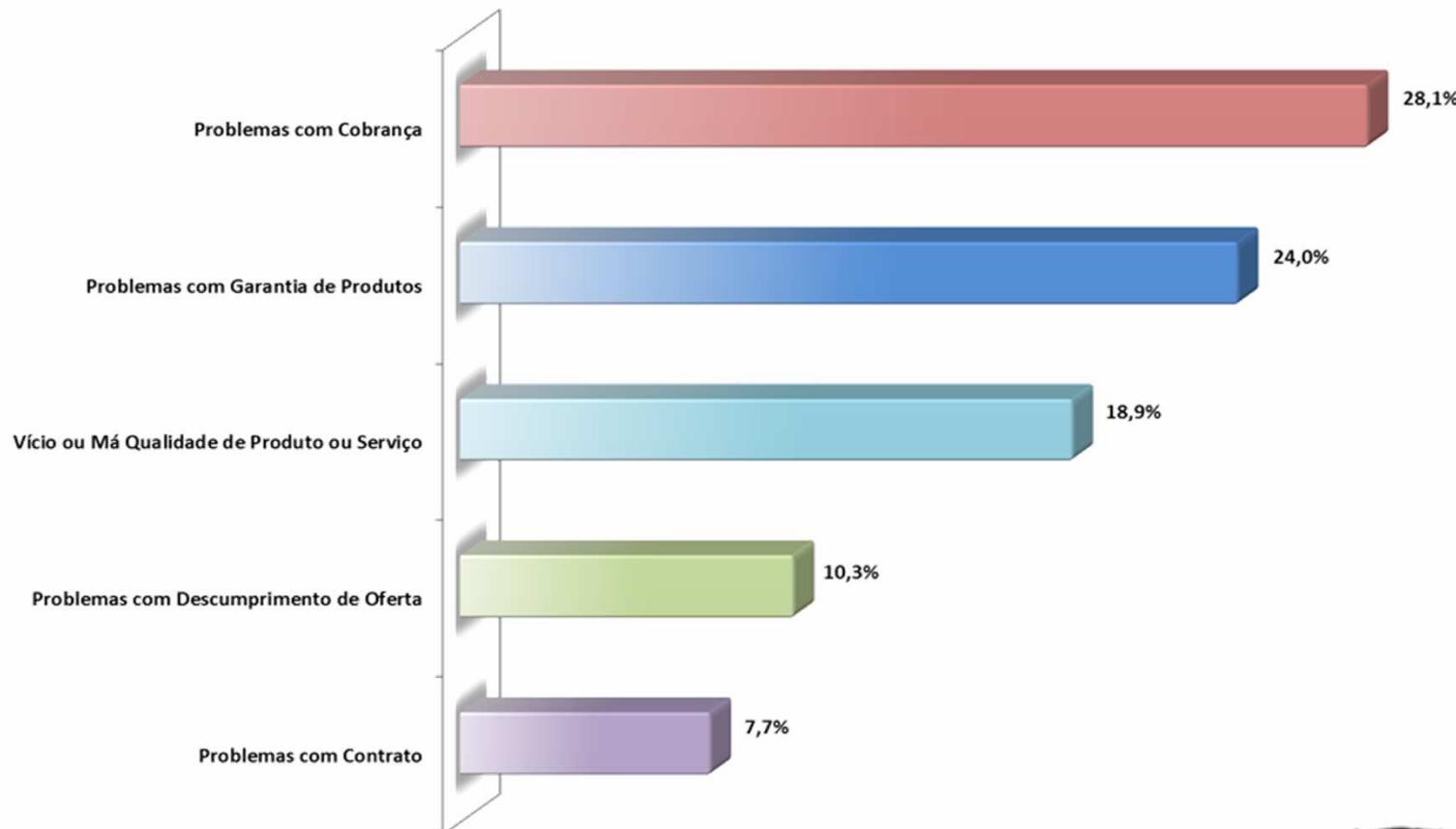


<sup>3</sup> Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011



# Principais problemas

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores se referem cobranças indevidas, descumprimento da garantia ou vício, e má qualidade de produtos e serviços.<sup>4</sup>



# Procons integrados ao SINDEC do Ministério da Justiça

- Procons estaduais: 25 + DF
- Procons municipais: 223
- Unidades de atendimento: 470
- Cidades integradas ao Sindec: 309
- Média mensal de cidadãos atendidos no último ano: 193 mil
- Total geral de atendimentos : mais de 9 milhões
- Total de atendimentos até maio 2013: 1.028.981



# Porque fortalecer os Procons?



- ✓ Produção de consumo em massa x comercialização em massa x problemas de consumo em massa;
- ✓ O consumidor pagou por um produto ou serviço, ele tem pressa;
- ✓ O atendimento ao consumidor realizado pelos Procons é reconhecido por toda a população, precisamos apoiar;
- ✓ Ampliar a efetividade dos acordos e das medidas administrativas diminui conflitos no Judiciário;



# Porque fortalecer os Procons?

- ✓ A legislação atual permite aos Procons:
  - ✓ aplicar multa, apreender produtos, cassar registro e até mesmo interditar totalmente um estabelecimento, entretanto;
- ✓ Mas não permite:
  - ✓ Determinar medidas de atendimento aos direitos dos consumidores, tais como, a troca do produto , o reembolso da cobrança comprovadamente indevida ou cumprimento da oferta anunciada.



# Proposta do PL 5.196/2013

## 1) Permitir aos Procons aplicar as seguintes medidas corretivas:

- I - substituição ou reparação do produto;
- II - devolução da contraprestação paga pelo consumidor mediante cobrança indevida;
- III – cumprimento da oferta pelo fornecedor, sempre que esta conste por escrito e de forma expressa;
- IV - devolução ou estorno, pelo fornecedor, da quantia paga pelo consumidor quando o produto entregue ou serviço prestado não corresponda ao que expressamente se accordou pelas partes; e
- V - prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que tal requerimento guarde relação com o produto adquirido ou serviço contratado.



# Proposta do PL 5.196/2013

- 2) As decisões administrativas que apliquem medidas corretivas em favor do consumidor constituem título executivo extrajudicial.
- 3) Caso o pedido seja instruído com termo de audiência, o Juizado determinará designará desde logo audiência de instrução e julgamento.



# Proposta do PL 5.196/2013

- 2) As decisões administrativas que apliquem medidas corretivas em favor do consumidor constituem título executivo extrajudicial.
- 3) Caso o pedido seja instruído com termo de audiência, o Juizado determinará designará desde logo audiência de instrução e julgamento.



**Por fim...**



**Fortalecer os  
Procons é fortalecer  
a cidadania!**

Ministério da Justiça  
Secretaria Nacional do Consumidor

