

Audiência Pública Câmara Federal

**ATUAÇÃO E FORTALECIMENTO DE  
PROCONS**



**Brasília-DF,  
21/05/2014**

# Atuação dos Procons

- Procons hoje estão em 26 Estados da Federação e 01 no Distrito Federal;
- Cerca de 800 Procons Municipais.

Total de Municípios no Brasil – 5.564, ou seja, pouco mais de 10% dos Municípios brasileiros contam com uma unidade de PROCON.

# Autonomia dos Entes Federados

- Procons dos Estados, Distrito Federal e Municípios integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, cabendo a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, a coordenação da Política Nacional das Relações de Consumo.

# Estrutura Organizacional dos Procons

- Grande maioria são órgãos da Administração Pública Direta, sem personalidade jurídica ora denominados como Secretarias, Superintendência, Coordenadorias, Diretorias ou Gerências;
- Autarquia;
- Fundação.

# Atividades Comuns em cada Procon

- Atendimento telefônico, pessoal, eletrônico;
- Conciliação,
- Fiscalização,
- Decisão,
- Educação para o Consumo.

# Áreas de Atuação

- Alimentos,
- Assuntos Financeiros,
- Produtos,
- Serviços Privados,
- Serviços Essenciais,
- Habitação e
- Saúde.

Situações envolvendo a forma de colocar o produto no mercado (embalagem, preço, forma de venda, informação do produto, outros), publicidade, qualidade, contratos, práticas empresariais, dentre outras.

# O que unifica os Procedimentos dos Procons

- 1 – Integração com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC;
- 2 – A coordenação da Política Nacional de Defesa do Consumidor pela SENACON/MJ;
- 3 – Utilização do SINDEC;
- 4 – Harmonização pela ENDC;
- 5 – Código de Ética dos Procons.

# Segurança Jurídica

- Todos os procedimentos aplicados pelos Procons estão previstos em Lei ou outro ato normativo, sujeitos ao devido processo legal.

# Resultados dos Procons

- Média Nacional é de 80% de acordos, ou seja, de cada 10 pessoas que procuram os PROCONS 8 têm seu problema resolvido.

# Medidas Corretivas (PL 5196/13)

- Art. 60-A. Sem prejuízo das sanções previstas no Capítulo VII, a autoridade administrativa, em sua respectiva área de atuação e competência, poderá aplicar, isolada ou cumulativamente, em caso de infração às normas de defesa do consumidor, as seguintes medidas corretivas, fixando prazo para seu cumprimento:

# Previsão Legal para aplicar medidas corretivas pelos PROCONs:

- I - substituição ou reparação do produto;
- II - devolução do que houver sido pago pelo consumidor mediante cobrança não ajustada entre as partes ou não autorizada por lei ou regulamento;
- 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 acordou pelas partes; e
- V - prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que tal requerimento guarde relação com o produto adquirido ou serviço contratado

## **Consequência pelo descumprimento da medida corretiva:**

- § 1º Para assegurar o cumprimento do prazo fixado pela autoridade administrativa para efetivação da medida corretiva imposta, ou do cumprimento do acordo extrajudicial celebrado entre as partes, será fixada multa diária, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

# **Não cumprimento da medida corretiva, via processo de execução**

- Art. 60-B. As decisões administrativas de medidas corretivas a que se refere o artigo anterior, serão aplicadas mediante o devido processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa e constituirão título executivo extrajudicial.

# Acordos Firmados junto ao Procon

- Atualmente:
  - acordos sem homologação: diante do não cumprimento do acordo pelo fornecedor, este é multado na via administrativa, mas o consumidor ingressa no Judiciário iniciando um novo processo desde a fase de conhecimento. (demora e insatisfação do cidadão).
  - acordos com homologação: diante do não cumprimento do acordo pelo fornecedor, este é multado na via administrativa e o consumidor ingressa no Judiciário, a fim de executar o acordo já realizado. (mais ágil e compreensão do cidadão).
  - Acordo e determinação no PROCON: título executivo extrajudicial. (economia para os cofres públicos, agilidade na resolução do conflito).

# Audiência de Conciliação do PROCON

- Aproveitamento do ato administrativo realizado por órgão público oficial no processo judicial, tendo como benefícios principais: economia dos atos processuais, diminuição de gastos públicos, celeridade na resolução do conflito.

# Alteração da Lei dos Juizados Especiais

- **Parágrafo único.** Caso o pedido seja instruído com termo de audiência realizada em órgão público de proteção e defesa do consumidor, que ateste, após regular procedimento administrativo, ausência de acordo extrajudicial entre as partes, a Secretaria do Juizado designará, desde logo, audiência una de conciliação, instrução e julgamento e providenciará a citação do réu e, se requerida, a intimação das testemunhas arroladas pelo autor, sem prejuízo do disposto no artigo 24. (NR)

# Medidas que os PROCONs já aplicam atualmente:

Art. 56 da Lei n. 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

# Defesa do Consumidor é um direito fundamental do cidadão

- O Estado (Executivo, Legislativo e Judiciário) promoverão, na forma da lei, a defesa do consumidor.

# E-mail: PROCONSBRASIL

- [presidencia.proconsbrasil@gmail.com](mailto:presidencia.proconsbrasil@gmail.com)
- [procon-mt@sejudh.mt.gov.br](mailto:procon-mt@sejudh.mt.gov.br)
- [giselasouza@sejudh.mt.gov.br](mailto:giselasouza@sejudh.mt.gov.br)