

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

FONTE: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

HISTÓRICO

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 Cíveis 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 infrativas com impacto nacional;
- Representação dos interesses dos consumidores e do SNDC nas **organizações internacionais**.

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 Civas**: 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 Civas de defesa do Consumidor.

Reunidos em quatro associações:

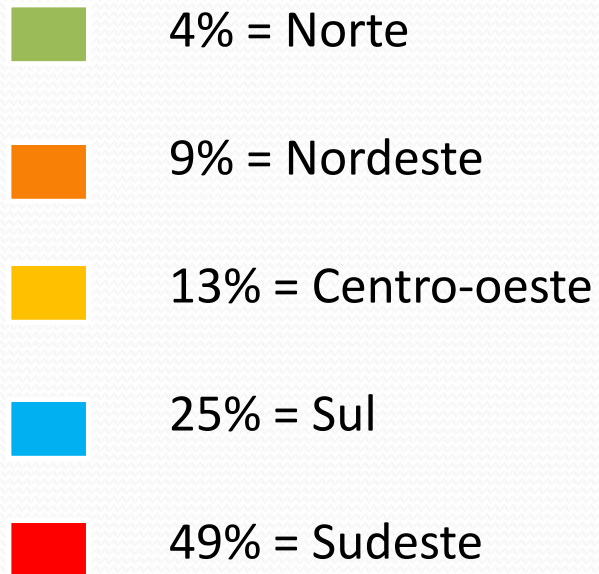
Associação **ProconsBrasil**; Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (**MPCON**); Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (**CONDEGE**) e no Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor. Também participam das reuniões da SENACON os Juizados Especiais (**FONAJE**).

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 órgão conciliador por excelência!;

PROCONS NO BRASIL

Existem 745 unidades de PROCONS implantadas em todo território brasileiro.

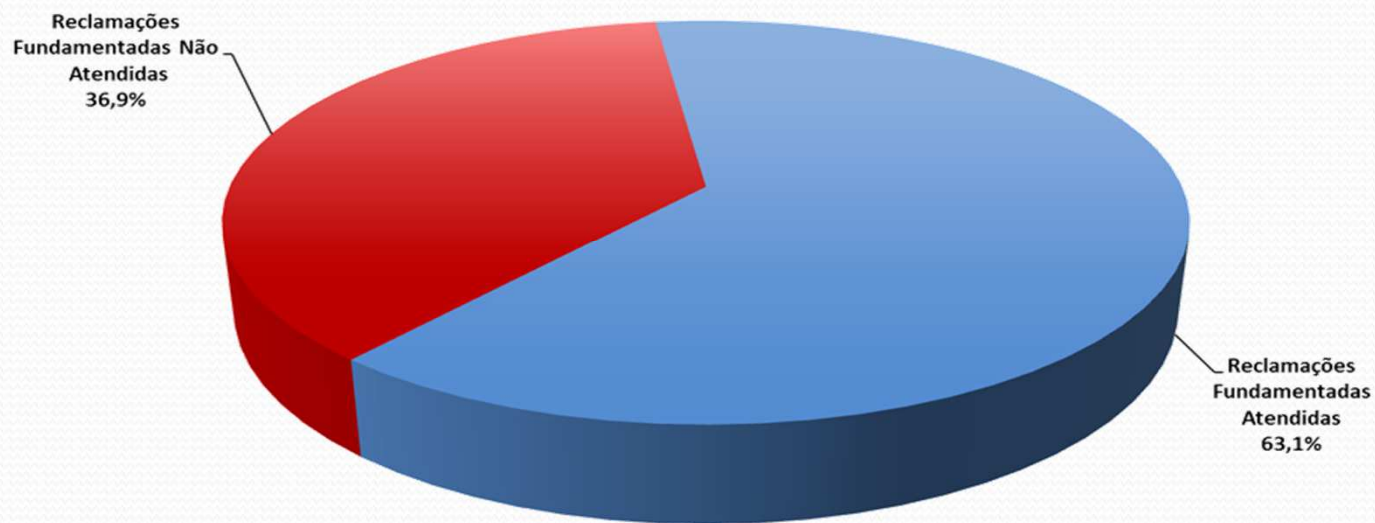


O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

- ✓ **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;¹
- ✓ **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.

RECLAMAÇÕES ATENDIDAS

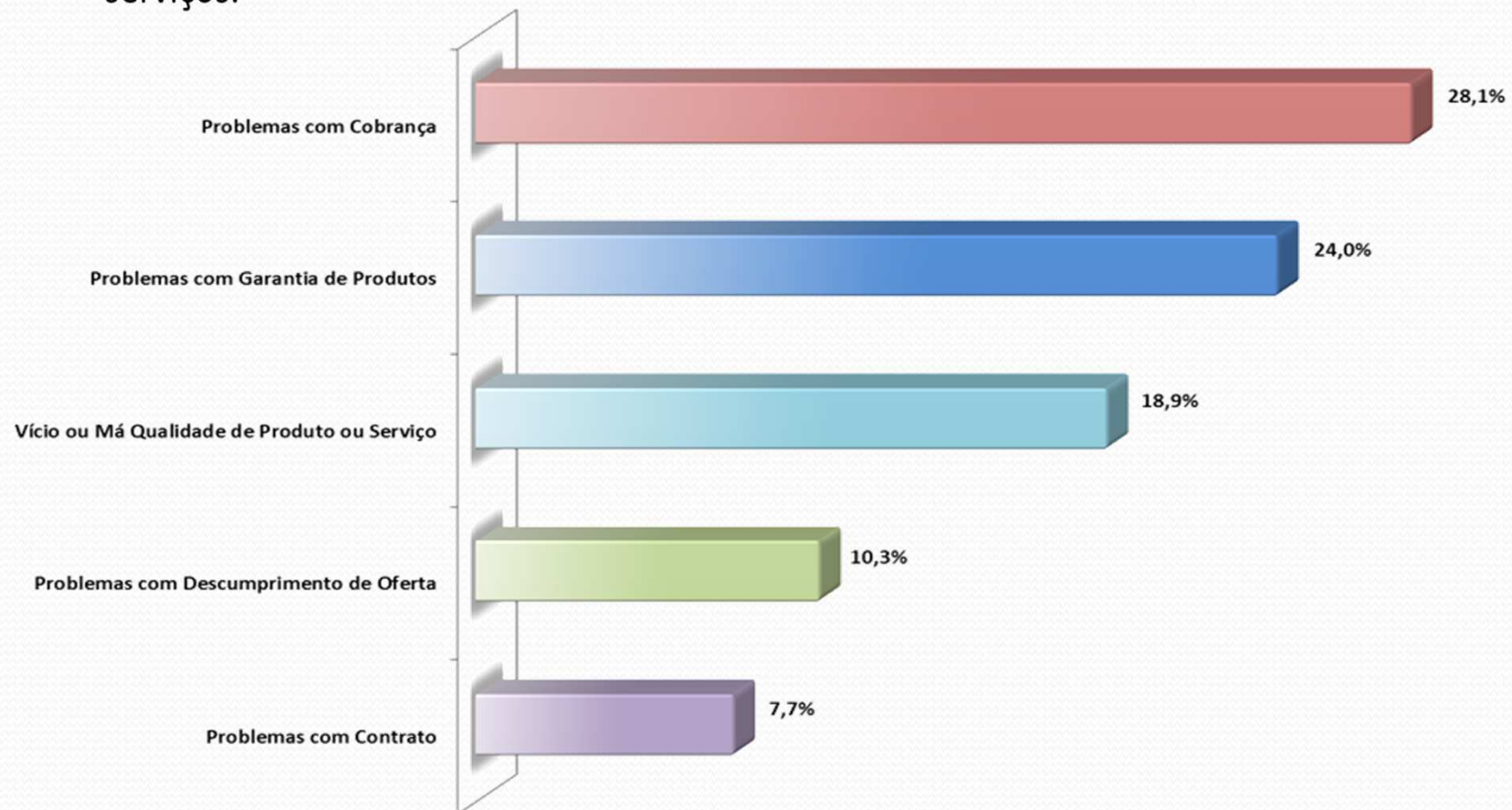
Das Reclamações reconhecidas como Fundamentadas, apenas 63% foram solucionadas:³



³ 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.⁴



⁴ Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011

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**