



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

ARTUR CARDOSO DE SOUZA

**DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS DE TELEFONIA:
ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO PROCON DE
TUBARÃO/SC**

Tubarão

2021

ARTUR CARDOSO DE SOUZA

**DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS DE TELEFONIA:
ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO PROCON DE
TUBARÃO/SC**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da
Universidade do Sul de Santa Catarina como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Linha de pesquisa: Justiça e Sociedade

Orientador: Prof. Vilson Leonel, Msc.

Tubarão

2021

**DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS DE
TELEFONIA: ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO
PROCON DE TUBARÃO/SC**

Esta Monografia foi julgada adequada à obtenção do título de Bacharel em Direito e aprovada em sua forma final pelo Curso de Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Tubarão, 30 de junho de 2021.

**Professor e orientador Vilson Leonel, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina**

**Prof. Cristiano de Souza Selig, Esp.
Universidade do Sul de Santa Catarina**

**Prof. Jean Marcel Roussenq, Esp.
Universidade do Sul de Santa Catarina**

Dedico este trabalho, *in memoriam*, à minha avó, eternamente querida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por permitir que eu tivesse saúde e determinação para não desanimar durante a realização deste trabalho.

Aos meus pais, minha irmã, minha namorada e toda a minha família, agradeço pelo apoio incondicional para que eu pudesse me dedicar à realização deste trabalho de conclusão de curso, bem como durante toda a minha trajetória acadêmica.

Aos meus amigos, agradeço pela amizade e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período de tempo em que me dediquei a esta pesquisa.

Aos meus ex-companheiros de trabalho e amigos, Otávio e Fabrício, agradeço pelo suporte na criação do tema.

Agradeço, ainda, ao Prof. Wilson Leonel, por ter sido meu orientador e ter desempenhado tal função com dedicação e amizade.

Por fim, agradeço a todos do PROCON, pelo fornecimento de dados e materiais que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa e que possibilitaram a realização deste trabalho, em especial ao Coordenador Ângelo Danilo Pulita.

“All we need is just a little patience” (GUNS N’ROSES, 1988).

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a efetividade do PROCON de Tubarão/SC no atendimento das reclamações de telefonia realizadas em 2020. Foram analisadas 714 reclamações de telefonia presentes no sistema do referido órgão, relacionados ao tipo de atendimento, operadora telefônica reclamada, motivo da reclamação e se a reclamação restou efetiva. O trabalho apontou que 26,8% de todas as reclamações realizadas em 2020 são de telefonia. Além disso, apurou que a faixa etária entre 51 a 70 anos compreende em 49,33% dos consumidores que comparecem ao PROCON. Evidenciou, ainda, que 42,1% das reclamações foram contra a operadora TIM; 32,6% contra a operadora OI; 13% contra a operadora CLARO e, por fim, 12,3% contra a operadora VIVO. Foi identificado que o principal motivo para a reclamação no PROCON de Tubarão/SC é a dúvida a respeito de alguma cobrança realizada. O estudo mostrou que 90,5% das reclamações realizadas foram efetivas. Os resultados alcançados se assemelham a outras pesquisas realizadas em outros estados. Com base nos resultados obtidos, é possível concluir que há efetividade no trabalho realizado pelo PROCON de Tubarão/SC, e que este é um órgão de fundamental importância para a defesa dos direitos do consumidor e deve ser fortalecido enquanto política pública.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Telefonia. PROCON.

ABSTRACT

The following paper aims to analyse the effectiveness of PROCON in the city of Tubarão/SC on the complaints about telephony services made on the year of 2020. In total 714 complaints present in PROCON's system have been analysed, related to the type of customer support, telephony operator in question, reason of the complaint and if it was effective at all. The work has pointed that 26,8% of all complaints made in the agency on 2020 are about telephony, other than that, found out that the age group between 51 and 70 comprehends in 49,33% consumers that sought the PROCON. Evidenced that 42,1% of the complaints were against the telephone operator TIM; 32,6% against the operator OI; 13% against CLARO and, lastly, 12,3% against the operator VIVO. It has been noted that the main reason for the complaints made in Tubarão's PROCON is questions about a financial charge made. The study showed that 90,5% of the complaints made have come to a solution. It has been found that the numbers obtained come close to that of other PROCON's. Based on the results it is possible to conclude that PROCON is an agency of utmost importance to the defense of consumer's rights and must be strengthened as a public policy.

Keywords: Consumer's rights. Telephony. PROCON.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 – Frequência das reclamações no PROCON de Tubarão/SC..... | 47 |
| Gráfico 2 – Perfil etário dos consumidores no PROCON de Tubarão/SC em 2020..... | 48 |
| Gráfico 3 – Frequência de reclamações por atendimento no PROCON de Tubarão/SC em 2020..... | 49 |
| Gráfico 4 – Tipo de atendimento realizado no PROCON de Tubarão/SC em 2020..... | 49 |
| Gráfico 5 – Frequência das reclamações por operadora no PROCON de Tubarão/SC em 2020..... | 50 |
| Gráfico 6 – Motivos para reclamação de telefonia em 2020 no PROCON de Tubarão/SC..... | 52 |
| Gráfico 7 – Efetividade do PROCON de Tubarão/SC a respeito das reclamações de telefonia em 2020..... | 53 |
| Gráfico 8 – atendimentos de telefonia realizados pelo PROCON em 2015 no Brasil..... | 54 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 – Leis sobre a competência do PROCON..... | 39 |
|--|----|

LISTA DE ORGANOGRAMAS

| | |
|--|----|
| Organograma 1 - Composição do PROCON de Londrina/PR..... | 36 |
| Fluxograma 1 – Estrutura e funcionamento do PROCON de Tubarão/SC..... | 42 |
| Fluxograma 2 – Função da Triagem no PROCON de Tubarão/SC..... | 44 |
| Fluxograma 3 – Processo do atendimento telefônico no PROCON de Tubarão/SC..... | 45 |
| Fluxograma 4 – Processo do atendimento CIP no PROCON de Tubarão/SC..... | 45 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 – Atendimentos em telefonia realizados pelo PROCON/SP em 2020 | 55 |
|--|----|

SUMÁRIO

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 14 |
| 2 | ASPECTOS GERAIS SOBRE O DIREITO DO CONSUMIDOR..... | 19 |
| 2.1 | BREVE HISTÓRICO DA ORIGEM DO DIREITO DO CONSUMIDOR | 19 |
| 2.2 | CONCEITOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO | 20 |
| 2.2.1 | Conceito de consumidor..... | 21 |
| 2.2.1.1 | Teoria finalista ou finalista pura..... | 21 |
| 2.2.1.2 | Teoria maximalista | 22 |
| 2.2.1.3 | Teoria finalista mitigada..... | 23 |
| 2.2.2 | Conceito de fornecedor | 24 |
| 2.3 | DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR | 25 |
| 2.3.1 | Direito à proteção da vida, saúde e segurança..... | 25 |
| 2.3.2 | Direito à liberdade de escolha e igualdade..... | 26 |
| 2.3.3 | Direito à informação | 27 |
| 2.3.4 | Direito de proteção contra a publicidade enganosa e abusiva | 28 |
| 2.3.5 | Direito à proteção contratual | 29 |
| 2.3.6 | Direito à prevenção e reparação de danos | 30 |
| 2.3.7 | Direito de acesso aos órgãos de defesa..... | 31 |
| 2.3.8 | Direito à inversão do ônus da prova..... | 32 |
| 2.3.9 | Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos..... | 33 |
| 3 | O PROCON E A DEFESA DO CONSUMIDOR | 35 |
| 3.1 | BREVE HISTÓRICO SOBRE A ORIGEM DO PROCON..... | 35 |
| 3.2 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROCON | 36 |
| 3.3 | COMPETÊNCIA JURÍDICO ADMINISTRATIVA | 38 |
| 3.4 | BREVE HISTÓRICO SOBRE A ORIGEM DO PROCON DE TUBARÃO/SC | 40 |
| 3.5 | ESTRUTURA DO PROCON DE TUBARÃO | 41 |
| 4 | EFETIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES DE TELEFONIA REALIZADAS NO PROCON DE TUBARÃO/SC | 43 |
| 4.1 | FUNCIONALIDADE DO PROCON | 43 |
| 4.1.1 | Triagem | 43 |
| 4.1.2 | Atendimento pessoal | 44 |
| 4.1.3 | Setor jurídico | 46 |
| 4.1.4 | Setor de fiscalização | 46 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RECLAMANTES DO PROCON DE TUBARÃO/SC EM 2020 | 47 |
| 4.3 MOTIVOS PARA RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA DE TELEFONIA NO PROCON DE TUBARÃO/SC NO ANO DE 2020 | 50 |
| 4.4 EFETIVIDADE DO PROCON DE TUBARÃO/SC ACERCA DAS RECLAMAÇÕES DE TELEFONIAS REALIZADAS EM 2020 | 52 |
| 5 CONCLUSÃO..... | 57 |
| REFERÊNCIAS | 60 |
| ANEXOS | 63 |
| ANEXO A – FORMULÁRIO PARA ANÁLISE DE DADOS | 64 |

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, após movimentos da sociedade e com a colaboração dos órgãos que atuavam na defesa do consumidor, em 1988 foi promulgada uma nova Constituição Federal da República, que pretendeu resguardar a defesa do consumidor como um de seus direitos fundamentais, conforme está disposto no art. 5º, inciso XXXII: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

Nesse entendimento, o consumidor foi reconhecido como parte vulnerável nas relações de consumo e foi implantada uma política nacional de consumo (DUARTE; FERREIRA, 2018).

Com a Constituição Federal de 1988 dispoendo sobre a defesa do consumidor como direito fundamental, houve a criação, em 1990, da Lei nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, fazendo-se necessária a criação de órgãos do Estado para que a população tivesse seus direitos preservados.

Desse modo, as cidades começaram a promulgar leis municipais, criando o PROCON como o principal órgão de proteção e defesa do consumidor de cada município. Além disso, os estados criaram unidades de PROCON estaduais, para que os mesmos ditassem as diretrizes de como cada PROCON municipal pudesse agir.

Na cidade de Tubarão, o PROCON Municipal de Tubarão/SC foi criado através do Decreto nº 1573/94, de 19 de janeiro de 1994, para proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, conforme dispõe o artigo 1º: “Fica instituído o PROCON Municipal, destinado a promover e implementar as ações direcionadas a formulação da Política Municipal de proteção, orientação, defesa e educação do Consumidor” (TUBARÃO, 1994).

Dessa forma, desde 1994 a população tubaronense tem um modo de desjudicialização de suas reclamações consumeristas, uma vez que diversos problemas são de valores baixos, não compensando a demora e os custos de um processo judicial. A maneira administrativa, através do PROCON, é uma forma imediata e gratuita, que todos os consumidores que moram em Tubarão têm para a resolução de demandas consumeristas menores.

O caso bastante costumeiro atualmente é de situações com operadoras telefônicas, visto que, de forma geral, grande parte da sociedade consome os serviços prestados pelas mesmas (TIM, OI, VIVO e CLARO) que são, entre outros, o fornecimento de telefonia fixa e móvel (pré-pago ou pós-pago), internet e TV por assinatura.

Segundo matéria veiculada no portal G1: “Nos Procons de todo o país, foram 460 mil reclamações sobre telefonia celular e fixa – além disso, quatro das cinco empresas mais acionadas pelos Procons são de serviços de telecomunicações” (PALMA; BARBIERI, 2019).

Como há muito consumo dos serviços prestados por essas operadoras, é natural que haja diversos problemas em relação à qualidade do serviço, cobranças indevidas, descumprimento do contrato, entre outras adversidades. Com base nisso, o PROCON tem como função a tentativa de resolução desses problemas para que o consumidor não precise usufruir o direito constitucional de acesso à justiça.

Salienta-se que todas as faixas etárias da sociedade têm alguma relação com as operadoras telefônicas, e o acesso à justiça para algumas pessoas é tratado com mais dificuldade em relação ao acesso de um órgão público para a proteção dos consumidores.

Ante o exposto, resta saber se as reclamações de telefonia realizadas no PROCON de Tubarão/SC são efetivas.

Assim, cumpre salientar que a efetividade das reclamações de telefonia se dá quando a reclamação foi finalizada no órgão, não sendo necessário buscar a esfera judicial para finalizar a demanda.

Dessa forma, para a realização do estudo, verificaram-se as reclamações de telefonia realizadas em 2020 no PROCON de Tubarão/SC e, após esse exame, foi estabelecida uma porcentagem a respeito da efetividade do PROCON com relação aos atendimentos realizados.

Neste sentido, Gabriel (2015, n.p.) entende que: “A efetividade, na área pública, afere em que medida os resultados de uma ação trazem benefício à população”.

A efetividade analisada neste estudo se entende aquela que ocorre quando o consumidor obtém a solução do problema apresentado face à reclamação proposta. Portanto, se a reclamação for resolvida no primeiro atendimento, no retorno ou via Carta de Informações Preliminares (CIP), a mesma é considerada efetiva, contudo, caso não seja resolvido, se tornará infrutífera.

Dessa forma, analisou-se a frequência em que as reclamações são resolvidas no primeiro atendimento, ou resolvidas no retorno, ou resolvidas via CIP e a frequência com que as reclamações não são solucionadas pelo PROCON de Tubarão/SC.

Para o melhor entendimento do trabalho, explica-se que o serviço de telefonia se refere aos serviços prestados pelas operadoras telefônicas (TIM, OI, VIVO e CLARO) aos consumidores. Esses serviços englobam linha fixa, linha móvel, serviço de internet, instalações, TV por assinatura.

As reclamações dos serviços de telefonia são de cobrança indevida, quando a operadora cobra ou informa de alguma dívida a qual o consumidor não concordou; problemas contratuais, quando a operadora não cumpre com o acordado previamente em contrato verbal ou escrito; dúvida sobre cobrança, quando o consumidor comparece ao PROCON para consultar a respeito

de alguma cobrança realizada pela operadora para saber se é devida ou indevida e; má qualidade no serviço, quando o serviço prestado pela operadora não está sendo realizado de acordo com o que foi prometido no ato da contratação.

O tema foi escolhido tendo em vista que, ao vivenciar diversas situações em que o consumidor precisava entrar em contato com a empresa e não conseguia este contato, ou obtinha um atendimento de má qualidade, o mesmo não possuía nenhum tipo de apoio jurídico para que pudesse arguir os direitos consumeristas.

Diante destes fatos, é relevante entender a atuação do Estado para a defesa do consumidor através do PROCON municipal, pois é o modo que o consumidor tem de solucionar seu problema de maneira prática, imediata, gratuita e com apoio jurídico.

Estudar a resolutividade acerca das reclamações de telefonia serve para trazer segurança aos consumidores, tendo em vista que a maioria da população tem alguma relação consumerista com as operadoras telefônicas.

A população tubaronense tem, de forma física, apenas o PROCON municipal para resolver seu problema de forma extrajudicial. Deste modo, é essencial para sociedade entender o modo de atendimento desse órgão, em quais casos atendem e qual a sua eficiência a respeito de problemas de telefonia.

Daí a importância social deste tema, tendo em vista que apresenta em uma ideia da atuação deste órgão, bem como de sua capacidade. É importante, também, pois o Estado pode promover modificações no órgão para que tenha uma utilidade cada vez mais eficaz.

Deste modo, o objetivo principal deste trabalho foi analisar a efetividade das reclamações consumeristas de telefonia realizadas no PROCON de Tubarão/SC durante o ano de 2020.

Contudo o mesmo trabalho também objetivou, de forma específica: descrever as definições de consumidor, fornecedor e relação de consumo e suas teorias; enunciar os direitos básicos do consumidor; discorrer sobre a história de formação do PROCON no Brasil e em Tubarão/SC; descrever funcionalidade do PROCON de Tubarão/SC; descrever a estrutura do PROCON de Tubarão/SC; identificar as reclamações mais frequentes no PROCON de Tubarão/SC; caracterizar o perfil sociodemográfico das reclamações no PROCON de Tubarão/SC; e levantar a frequência das reclamações consumeristas de telefonia resolvidas pelo PROCON

A classificação da pesquisa, quanto ao nível, é exploratória, tendo em vista que foi analisada uma visão geral das reclamações de telefonia, considerando quantos casos são resolvidos de forma extrajudicial pelo órgão.

Leonel, Marcomim (2015, p. 12) lecionam sobre as pesquisas exploratórias da seguinte forma: “São consideradas as pesquisas que visam a aproximar o pesquisador de um problema pouco conhecido ou sobre o qual se tenha pouca familiaridade”.

Quanto à abordagem a mesma é de natureza quantitativa tendo em vista que a pesquisa analisou apenas os números, os documentos da reclamação, de forma apenas objetiva. Leonel, Marcomim (2015, p. 27) entendem que a pesquisa quantitativa: “Retrata indicadores que caracterizam determinados fenômenos e podem ser mensurados de modo mais exato”.

Quanto ao procedimento na coleta de dados, a pesquisa foi bibliográfica e documental. Bibliográfica, tendo em vista que precisou apresentar os conceitos de consumidor, fornecedor, e relação de consumo, de forma introdutória, e estes conceitos necessitam pesquisas em doutrinas, artigos e etc. Leonel e Marcomim (2015, p. 15) expõem da seguinte maneira: “Constituem-se na consulta a acervos bibliográficos já existentes para formulação de dados que estão registrados em referências construídas”.

Ainda quanto ao procedimento de coleta de dados, caracteriza-se a pesquisa também como documental, pois o objetivo principal foi analisar os documentos de reclamação realizados no PROCON e detectar a eficiência do presente órgão na resolução destas reclamações. Neste sentido, Leonel e Marcomim (2015, p. 17) salientam do seguinte modo: “Como sugere o nome, esta modalidade de pesquisa considera como fonte de informações a documentação”.

Desta forma, foram analisados dados de 714 reclamações realizadas no PROCON de Tubarão/SC no ano de 2020. Além disso, foi utilizado, para a coleta de dados, um formulário para a análise dos resultados obtidos na pesquisa e analisar a efetividade das reclamações realizadas no PROCON de Tubarão/SC.

Foi acessado o sistema do PROCON chamado SINDEC, e analisaram-se as reclamações de telefonia presentes no sistema do PROCON de Tubarão/SC no ano de 2020. Após isso, cada reclamação foi preenchida de acordo com o formulário disposto no Anexo A, fazendo a distinção dos casos resolvidos ou não e, diante disto, concluindo sobre a efetividade das reclamações.

Foi examinada a frequência com que as reclamações de serviço de telefonia são resolvidas no primeiro atendimento, ou resolvidas no retorno, ou resolvidas via CIP e a frequência que as reclamações não são solucionadas pelo PROCON de Tubarão/SC.

No primeiro capítulo são expostos os aspectos gerais do direito do consumidor, dessa forma, apresenta-se um breve histórico sobre a origem do direito do consumidor, e, além disso, demonstram-se os conceitos de fornecedor, relação de consumo e consumidor e as suas teorias,

e, por fim, descreveram-se os direitos básicos que o consumidor possui nas relações consumeristas.

O segundo capítulo tem como objetivo apresentar o PROCON e a defesa do consumidor, portanto, exibe-se um breve histórico sobre a origem do órgão, sua estrutura organizacional e a competência do mesmo nos atos jurídicos e administrativos. Por último, apresenta-se a origem do PROCON de Tubarão/SC, bem como a sua estrutura.

Por fim, o terceiro parágrafo exibe a efetividade das reclamações de telefonia realizadas no PROCON de Tubarão/SC, primeiramente retratando a funcionalidade do PROCON de Tubarão/SC, ou seja, como cada setor presta o seu serviço ao consumidor, para, após, apresentar o perfil sociodemográfico dos reclamantes do órgão no ano de 2020. Em seguida, apontam-se os principais motivos que acarretam o comparecimento dos consumidores na entidade para reclamações de telefonia, e se finaliza divulgando a efetividade do PROCON de Tubarão/SC a respeito das reclamações de telefonia realizadas em 2020.

Destarte, no fim do estudo, demonstra-se se as reclamações de telefonia realizadas no PROCON de Tubarão/SC são efetivas.

2 ASPECTOS GERAIS SOBRE O DIREITO DO CONSUMIDOR

O consumo é um assunto relevante do dia a dia da sociedade. Independente das diferenças sociais relativas à situação financeira ou princípios culturais, todos tem, em alguma parte da jornada da vida, alguma relação com o consumo de serviços ou bens.

Com a evolução social, a realização dos desejos e anseios das pessoas se tornou cada vez mais necessária, na maioria das vezes relacionadas com o consumo de algum bem ou serviço. Devido a isto, houve uma evolução nas relações de consumo, tornando-as mais desenvolvidas, de modo que foi preciso que a sociedade tivesse seus direitos nas relações de consumos resguardados.

Com o passar do tempo, as relações de consumo foram evoluindo e estabelecendo princípios, conceitos e regras, portanto, salienta-se que após entender a origem do direito do consumidor, é necessário discorrer sobre os conceitos relacionados à relação de consumo, consumidor e fornecedor e, após isso, apresentar os direitos básicos do consumidor.

2.1 BREVE HISTÓRICO DA ORIGEM DO DIREITO DO CONSUMIDOR

É de suma importância examinar historicamente situações marcantes que evidenciam as relações de consumo desde suas origens. Assim, explica-se que O “Código de Hammurabi”, de forma indireta, em algumas imposições estabelecia direitos que tinham como foco as relações de consumo que ocorriam naquele tempo (CAFFARATE; QUINAUD PEDRON, 2000).

Um exemplo era a Lei nº 233 do Código de Hammurabi, que exemplificava que caso o arquiteto construísse alguma obra cujo serviço apresentasse avarias, o mesmo era obrigado a refazer o serviço. Além disso, caso essa avaria acarretasse a morte de alguma pessoa que era o chefe da família, o arquiteto além de refazer o seu serviço, seria condenado à morte. Ainda, caso essa avaria incorresse no falecimento do filho ou de outro parente, a condenação de morto seria feita àquele parente respectivo do arquiteto (CAFFARATE; QUINAUD PEDRON, 2000).

Cita-se, também, o que ocorria com um cirurgião, caso houvesse algum erro em relação a uma prestação de serviço. Caso acarretasse a morte do paciente, o prestador do serviço também era condenado à morte (CAFFARATE; QUINAUD PEDRON, 2000).

Da mesma forma acontecia na Índia, através do “Código de Manú”, onde havia punições e restituição, caso houvesse uma modificação do gênero do produto ou fosse entregue inferior ao combinado (CAFFARATE; QUINAUD PEDRON, 2000).

Portanto, resta claro que nos primórdios das leis já existiam relações de consumo, e estas estavam sendo protegidas e regulamentadas pelas regras da época.

Após estas épocas mais antigas, um dos marcos iniciais dos direitos dos consumidores nas relações de consumo se deu com John Kennedy, em 15 de março de 1962, como expõe Souza, Werner e Neves (2018, p. 5):

Coube a louvável iniciativa ao Presidente Kennedy, em sua inesquecível Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre a Proteção dos Interesses dos Consumidores, de 15 de março de 1962, na qual afirmou que os consumidores constituíam o mais importante grupo econômico e o único não efetivamente organizado, enunciando, a seguir, e de maneira sintética, os seus direitos básicos, que dizem respeito à saúde, à segurança, à informação, à escolha e a serem ouvidos. Estavam lançadas, por um dos maiores estadistas do século XX, as bases do movimento consumerista, que se espalhou pelo mundo. Não foi por simples coincidência que se instituiu o dia 15 de março como o Dia Nacional dos Direitos dos Consumidores. A partir daí foram sendo elaboradas legislações especiais, em diversos países, e até mesmo pela ONU, não só reconhecendo direitos dos consumidores, como criando poderosos instrumentos para protegê-los.

Por fim, no Brasil o início dos direitos dos consumidores se deu com a Constituição Federal de 1988, muito embora nos anos 70 já existissem alguns órgãos de proteção e defesa do consumidor, como o Condecon – Conselho de Defesa do Consumidor, no Rio de Janeiro, em 1974, e o Procon, em São Paulo, em 1976, que não eram previstos na Carta Magna (PARANÁ, 2017).

Com a Constituição Federal de 1988 o consumidor teve seu direito assegurado pelo artigo 5º, XXXII, onde dispõe: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

Após a promulgação da Constituição, mais especificamente no dia 11 de setembro de 1990, foi criado o Código de Defesa do Consumidor, que mostra até hoje as regras que os consumidores e fornecedores devem seguir em uma relação de consumo, e as implicações caso ocorra algum tipo de descumprimento destas regras.

2.2 CONCEITOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Após entender o contexto histórico dos direitos dos consumidores, cumpre salientar que é essencial o reconhecimento dos sujeitos das relações de consumo que tem seus direitos resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor.

A relação de consumo ocorre quando o consumidor adquire um produto ou um serviço de um fornecedor.

O artigo 3º, parágrafos 1º e 2º do Código de Defesa do Consumidor dispõe os conceitos de produto e serviços:

Art. 3º [...]

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

Diante disto, importa conhecer os conceitos e teorias dos dois elementos das relações de consumo de produtos ou serviços, que são consumidor e fornecedor, considerando que é de suma importância identificar os agentes na relação de consumo, para que possa ser determinada a relação entre consumidor e fornecedor.

2.2.1 Conceito de consumidor

O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor expõe que: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). Contudo, existem teorias e conceitos que cercam esta definição de consumidor que está disposto no CDC, para realmente elucidar quando o sujeito será o destinatário final do serviço ou produto.

Assim, são teorias de definição de consumidor: teoria finalista ou finalista pura, teoria maximalista e a teoria finalista mitigada ou aprofundada.

2.2.1.1 Teoria finalista ou finalista pura

De acordo com esta teoria, é consumidor aquele que obtiver o produto ou serviço para efetivamente o utilizar como destinatário final, sem qualquer obtenção de lucro. Por exemplo, caso uma empresa realize a compra de uma impressora para vender as suas impressões, não se entende como relação de consumo, tendo em vista que a impressora serve para a obtenção de lucro da empresa, ou seja, caso ocorra algum defeito, a dona da copiadora terá que apelar para a legislação civil para a manutenção dos seus direitos (MARQUES, 2006).

Marques (2006, p. 304), comentando sobre a restrição da teoria finalista, menciona que:

A interpretação restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família; consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável. Consideram que, restringindo o campo de aplicação do CDC àqueles que

necessitam de proteção, ficará assegurado um nível mais alto de proteção para estes, pois a jurisprudência será construída sobre casos em que o consumidor era realmente a parte mais fraca da relação de consumo, e não sobre casos em que profissionais-consumidores reclamam mais benesses do que o direito comercial já lhes concede.

Em síntese, de acordo com a teoria finalista pura, declara-se destinatário final do produto o consumidor que adquire de fato o produto para sua própria utilização, sem obtenção de lucro na utilização do produto ou serviço. Esta teoria tem como principal ideia ressaltar que o consumidor é parte vulnerável da relação, restringindo este conceito para que nenhum sujeito que não seja vulnerável, nos termos da legislação, utilize das regras previstas para o consumidor.

2.2.1.2 Teoria maximalista

A teoria maximalista, por sua vez, amplia o conceito de consumidor, indicando que é consumidor aquele que realiza a compra do produto, ou seja, adquire o produto e utiliza da forma que bem entender. Cita-se, como exemplo, o fabricante de roupa que adquire tecidos para as fabricações de roupas. Para a teoria maximalista este é, de fato, o consumidor dos tecidos adquiridos, por mais que utilize os tecidos para a confecção de um produto com o qual obterá lucro (MARQUES, 2006).

Marques (2006, p. 305) faz importantes exemplificações sobre a amplitude da teoria maximalista:

A definição do art. 2º (CDC) deve ser interpretada o mais extensamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que retira do mercado e o utiliza, o consome, por exemplo, a fábrica de toalhas que compra algodão para transformar, a fábrica de celulose que compra carros para o transporte de visitantes, o advogado que compra uma máquina de escrever para seu escritório, ou mesmo o Estado quando adquire canetas para uso nas repartições e, é claro, a dona de casa que adquire produtos alimentícios para a família.

Contudo, esta teoria tem sido deixada de lado, tendo em vista que amplia demais o conceito de consumidor, trazendo certa desigualdade, vez que o consumidor simples é mais vulnerável que um comerciante que utiliza um produto que adquiriu para obter lucro sobre o mesmo (MARQUES, 2006).

2.2.1.3 Teoria finalista mitigada

Esta teoria foi criada pelo Superior Tribunal de Justiça, levando em consideração o porte econômico do consumidor, para enquadrá-lo como parte vulnerável na relação de consumo (SANTOS SILVA LIMA, 2014).

Sendo assim, realiza-se uma mitigação da teoria finalista pura e se analisa o real porte econômico do sujeito da relação para ver se o mesmo pode ser enquadrado como destinatário final do produto, tendo em vista sua vulnerabilidade.

No julgado apresentado a seguir, a ministra do Superior Tribunal de Justiça, Nancy Andrighi, descreve muito bem as características da teoria finalista aprofundada ou teoria finalista mitigada:

[...] a jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor. 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). 5. Apesar da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora [...] (BRASIL, 2012).

Salienta-se, diante do exposto acima pela ministra, que a vulnerabilidade não se dá apenas pelo porte econômico do sujeito, mas também pela análise do contexto técnico, jurídico, fático e informacional.

Ante o exposto, nota-se que para esta teoria deve ser analisado caso a caso, e, após ser verificada a real vulnerabilidade do sujeito da relação, torna-se possível decidir se o mesmo se enquadra como destinatário final do produto e serviço para ter seus direitos resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor.

2.2.2 Conceito de fornecedor

Após a apresentação de todas as teorias relacionadas ao consumidor, é importante expor a respeito do outro polo da relação de consumo: o fornecedor.

O CDC, em seu artigo 3º, *caput*, dispõe que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).

Deste modo, resta claro que toda pessoa que tiver uma produção e comercialização de produtos e utiliza esses meios para obter lucro, independente de ser física ou jurídica, é identificado como fornecedor.

Salienta-se que não é qualquer venda de produto que enquadra o vendedor como fornecedor, uma vez que para ser fornecedor do produto é preciso que haja um comércio através do produto vendido, pois caso ocorra uma compra e venda de um produto único, sem objetivo de comércio, distribuição e obtenção de lucro, apenas se tratará de uma relação cível.

É necessário, ainda, para que o vendedor possa ser conceituado como fornecedor, que o mesmo possua mais estrutura e condições (porte financeiro, quantidade de estoque do produto ou do serviço vendido) do que o consumidor, de modo que caso ocorra algum problema na relação entre eles, o último precisará recorrer ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que é parte vulnerável da relação (SOUZA; WERNER; NEVES, 2018).

A respeito dos fornecedores que não são pessoas jurídicas, Souza, Werner e Neves (2018, p. 26) dispõem da seguinte maneira:

Alude, ainda, o art. 3º aos entes despersonalizados, também denominados pessoas formais, e que não ostentam personalidade jurídica, embora sejam dotadas de legitimidade *ad causam* e *ad processum*, como são os exemplos da família, da massa falida, do condomínio, do espólio ou dos grupos de consórcio. Nas relações de consumo, portanto, podem se incluir os produtos ou serviços prestados pela massa falida, que esteja autorizada a continuar a explorar sua atividade econômica, ou por uma sociedade de fato. Outro exemplo sempre lembrado é o dos vendedores não autorizados, mais conhecidos como “camelôs”, que a todo momento colocam no mercado produtos ou serviços que, muitas vezes, causam danos aos seus consumidores. Estes entes, acima referidos, não adquirem personalidade própria ou autônoma, ou porque não reúnem os pressupostos legais para se constituírem, como é o caso das chamadas sociedades de fato, ou porque lhes falta a *affectio societatis*, que é o amálgama formador da personalidade jurídica.

Neste diapasão, após definir sobre o conceito de fornecedor, foram caracterizados os sujeitos da relação de consumo e quando os mesmos se enquadram nos conceitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, após a elucidação destes conceitos, é possível ter um real entendimento sobre a relação entre consumidor e fornecedor, passando-se ao desenvolvimento relacionado aos direitos básicos do consumidor na relação de consumo.

2.3 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Como já demonstrado anteriormente, o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, tendo em vista que o mesmo não possui nenhuma atividade econômica e nem detém qualquer estrutura para caso ocorra algum problema na relação de consumo.

Diante do exposto, ressalta-se que o Código de Defesa do Consumidor traz, em seu artigo 6º, os direitos básicos do consumidor em qualquer relação de consumo. Estes direitos norteiam as relações de consumo, para que o consumidor possa se defender mediante algum problema na aquisição de um produto ou de um serviço, de forma em que haja a igualdade entre as partes da relação (BRASIL, 1990).

Bessa (2020, p. 48) expõe da seguinte maneira:

Os direitos básicos servem também como diretriz hermenêutica para o CDC e, de modo mais geral, para as normas de proteção do consumidor decorrentes de outros diplomas legais.

É evidente que os direitos do consumidor – e as obrigações e deveres correspondentes – não se esgotam nas hipóteses indicadas no art. 6º. Aliás, em face do diálogo das fontes (v. comentários ao art. 7º), não estão apenas no CDC: muitas vezes, os direitos são delineados e definidos a partir de interpretação conjunta e harmônica de duas ou mais leis (fontes).

Outrossim, é essencial discorrer e explicar sobre os direitos básicos previstos no rol do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

2.3.1 Direito à proteção da vida, saúde e segurança

O artigo 6º do CDC, em seu inciso I, estabelece que são direitos básicos do consumidor: “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” (BRASIL, 1990).

Diante disto, nota-se uma preocupação do CDC em proteger a vida e a segurança do consumidor, para que nenhum produto ou serviço que seja oferecido seja nocivo ou perigoso ao mesmo.

Por isso, para que um produto ou um serviço possa estar em comercialização é preciso que passe por uma rigorosa análise dos órgãos fiscalizadores, com o propósito de o consumidor estar sempre seguro sobre o produto ou serviço que está adquirindo.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 8º, expõe sobre a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor:

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (BRASIL, 1990).

Portanto, o consumidor deve sempre estar protegido de qualquer risco a sua vida, saúde ou segurança, e, ainda que sejam considerados como normais, o fornecedor deve informar o consumidor de todos os riscos que tal produto ou serviço possuem.

Os artigos 9º e 10º do CDC também dizem a respeito deste direito:

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (BRASIL, 1990).

Ante o exposto, restam claras as regras dadas pelo CDC a respeito da proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, de modo em que, caso estas regras não sejam cumpridas, o consumidor terá um direito seu violado e poderá pleitear alguma forma de indenização a respeito deste descumprimento.

2.3.2 Direito à liberdade de escolha e igualdade

Este segundo direito básico é trazido no inciso II do artigo 6º do CDC, onde dispõe que é direito básico do consumidor: “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações” (BRASIL, 1990).

A respeito deste direito, Bessa (2020, p. 51) entende da seguinte maneira:

O inciso II do art. 6º refere-se à educação sobre consumo adequado. Não se confunde, apesar da aproximação, com o direito à informação sobre as características e qualidades dos produtos e serviços. “Consumo adequado dos produtos e serviços” significa consumir de modo consciente, sem exageros, analisando as reais necessidades do consumidor.

Este direito resguarda o consumidor das situações de publicidade ou práticas comerciais abusivas, uma vez que é preciso divulgar corretamente o consumo deste produto, não podendo ter intenção de enganar o consumidor na hora da propaganda do produto ou serviço oferecido.

Portanto, todo produto ou serviço que está disponível para uso do consumidor deve sempre trazer as informações sobre a forma de uso, tendo em vista que o comprador deve ter a liberdade de escolher de forma igualitária quaisquer produtos, uma vez que o mesmo deve estar informado a respeito de como se consome adequadamente tal produto ou serviço.

2.3.3 Direito à informação

O inciso III do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor resguarda o consumidor ao direito à informação, discorrendo que é direito básico do consumidor: “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (BRASIL, 1990).

Nesta senda, o fornecedor deve ser obrigado a, quando oferecer um produto ou o serviço, especificar de maneira clara e adequada todas as informações referentes ao que está oferecendo.

Este inciso serve para que não haja uma “maquiagem” das informações presentes no produto, impedindo que o consumidor adquira algo que desconheça do que se trata.

É preciso conter todas as especificações sobre a produção deste produto, além disso, é necessário demonstrar quais tributos incidem sobre este, e todos os riscos que o mesmo pode oferecer ao consumidor, acarretando em manter o polo vulnerável da relação sempre informado no tocante ao produto que está sendo apresentado (BRASIL, 1990).

A respeito disso, Almeida (2015, p. 69) conclui que:

Há estreita relação com o direito à segurança, pois, se o consumidor tem o direito de consumir produtos e serviços eficientes e seguros, é intuitivo que deve ser ele informado adequadamente acerca do consumo dos produtos e serviços, notadamente no que se refere à especificação correta de quantidade, característica, composição, qualidade e preço, bem como dos riscos que apresentam. Aliás, por força da lei, o

fornecedor está obrigado a dar as informações pertinentes, de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor, seja por impressos apropriados ou anúncios publicitários (CDC, arts. 8o, caput, parágrafo único, 9o e 10, §§ 1o a 3o). O direito à informação está inscrito no inciso III do art. 6º.

Destarte, o consumidor está totalmente protegido de qualquer forma de fraude, uma vez que o produto deve informar, de forma clara e adequada, todas as suas especificações, e, caso ocorra o descumprimento desse direito, o consumidor poderá pedir o ressarcimento dos danos ocasionados por essa desobediência às normas consumeristas.

2.3.4 Direito de proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

O inciso IV do artigo 6º do CDC assegura que é direito básico do consumidor: “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; [...]” (BRASIL, 1990).

Em vista disto, é necessário que o fornecedor esteja sempre norteado pela boa-fé no momento de realizar uma propaganda sobre o seu produto e serviço, como também norteado pelo mesmo princípio supracitado quando realizar cláusulas na entrega de um produto e serviço.

Entende-se, assim, que o consumidor está totalmente protegido de qualquer forma de abusividade que possa ser ocasionada pelo fornecedor, seja na hora da publicação do produto ou na hora da contratação do serviço.

Nunes (2019, p. 577) esclarece a respeito das publicidades enganosas:

O CDC proíbe as propagandas abusivas dizendo que é abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.

Além disso, complementa-se que a abusividade não tem um vínculo direto com o produto ou serviço disponível, mas com os efeitos que a publicidade possa causar para o consumidor (NUNES, 2019, p. 577).

As cláusulas estão especificadas em um rol previsto no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

- I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;
 - II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;
 - III - transfiram responsabilidades a terceiros;
 - IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
 - V - (Vetado);
 - VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;
 - VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;
 - VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;
 - IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
 - X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
 - XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
 - XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;
 - XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
 - XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;
 - XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;
 - XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias;
- (BRASIL, 1990).

Neste diapasão, qualquer cláusula que contenha qualquer uma das vedações neste rol acima, incorrerá na nulidade do item.

Deste modo, este direito básico tem como objetivo proteger a parte mais vulnerável da relação de qualquer forma de abusividade imposta pelo fornecedor, seja na propaganda ou em suas cláusulas na hora da contratação.

2.3.5 Direito à proteção contratual

O quinto direito básico do consumidor trazido pelo CDC diz respeito à proteção contratual do consumidor, discorrendo que: “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (BRASIL, 1990).

Diante do exposto, nota-se que o consumidor tem pleno direito de modificar cláusulas contratuais que são totalmente desproporcionais ou que possam se tornar excessivamente onerosas.

Nunes (2019, p. 680), dispõe a respeito do princípio da conservação aplicada no art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor:

O princípio do inciso V do art. 6º volta como norma de declaração de nulidade da cláusula desproporcional no art. 51 (inciso IV e § 1o), mas a nulidade não significa que o contrato será extinto. Como o inciso V garante a modificação, pelo princípio da conservação do contrato, o magistrado que reconhecer a nulidade deve fazer a integração das demais cláusulas e do sentido estabelecido no contrato, em função de seu objeto, no esforço de mantê-lo em vigor.

O artigo 51, §2º do CDC estabelece o que o consumidor pode pleitear quando este princípio básico for descumprido, dessa forma, é assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (BRASIL, 1990).

Destarte, resta evidente, que o consumidor é totalmente protegido de qualquer tipo de abusividade ou onerosidade excessiva nos contratos firmados, para que o mesmo possa ter segurança em contratar e ser totalmente protegido pelo Código de Defesa do Consumidor.

2.3.6 Direito à prevenção e reparação de danos

Este direito está presente no inciso VI do art. 6º da lei consumerista, dispondo que é direito básico do consumidor: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (BRASIL, 1990).

Constata-se que todos os direitos básicos supracitados asseguram o consumidor a proteção de qualquer descumprimento do fornecedor na prestação de serviço, na oferta do produto ou em um acordo contratual.

Conseqüentemente, é necessário um direito básico que possibilite que o consumidor seja ressarcido contra qualquer descumprimento do fornecedor.

Nesta senda, o direito à prevenção e reparação de danos serve para permitir que caso haja alguma adversidade ou alguma infração aos seus direitos, o consumidor terá garantido a prevenção e reparação dos danos sofridos.

Souza, Werner e Neves (2018, p. 65) elucidam este direito básico da seguinte forma:

Ora, aquele que, por um fato do produto ou do serviço, sofre uma lesão física em seu corpo, não retornará, com a indenização, ao seu estado original. Imagine-se um consumidor que, falando ao celular, é surpreendido com o superaquecimento e explosão do aparelho, fazendo-o perder a audição. A indenização devida, por óbvio, não será capaz de fazer a vítima retornar ao seu estado anterior. No entanto, servirá como compensação pela perda sofrida. E é nesse aspecto que a questão se torna tormentosa.

Portanto, pode-se declarar que este direito é fundamental para a vida em sociedade, uma vez que o Estado obriga o causador do dano a recompensar de forma proporcional o lesado.

2.3.7 Direito de acesso aos órgãos de defesa

O inciso VII do artigo 6º Código de Defesa do Consumidor expõe que é direito básico do consumidor: “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados” (BRASIL, 1990).

Deste modo, após discorrer sobre todos os direitos básicos do consumidor no ato de oferta, contratação de um produto e serviço, e após de elucidar a respeito das consequências caso haja descumprimento nos atos acima citados, o Código vem indicar como o consumidor pode pleitear seus direitos lesados na relação de consumo.

Assim, é o direito básico de todos os consumidores o acesso a órgãos judiciários ou administrativos, como o PROCON, para que o Estado possa auxiliar o consumidor no ressarcimento e reparação de eventuais danos causados pelo fornecedor.

A respeito dos órgãos judiciais, Bessa (2020, p. 78) apresenta da seguinte maneira:

Quanto ao acesso ao Judiciário para restabelecer direitos, cumpre ressaltar que, cinco anos após a promulgação do CDC, foi editada a Lei 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis com competência para as causas até quarenta salários mínimos (art. 3º, I). Não há dúvidas de que um grande número de conflitos com o fornecedor não supera o referido limite, o que confere especial importância aos Juizados.

Bessa (2020, p. 78) também elucidada os fatos sobre os órgãos administrativos:

No âmbito administrativo, há vários órgãos vinculados ao Poder Executivo que possuem atribuições para analisar notícia de lesão a direito do consumidor, com a possibilidade de realizar acordo para resolução de conflitos de consumo e, se necessário, aplicação de sanção administrativa que possui caráter preventivo e pedagógico. Dentre eles, cabe destacar o importante trabalho realizado pelos Procons estaduais e municipais (v. comentários aos arts. 55, 56, 105 e 106). Quanto aos necessitados, destaque-se o papel desenvolvido pela Defensoria Pública (v. comentários aos arts. 5º e 82).

Isto posto, nota-se que o consumidor tem os seus direitos básicos assegurados no artigo 6º em todos os momentos da relação de consumo, seja antes da realização da contratação (oferta), seja no momento da contratação (abusividade), no momento que houve

descumprimento dos seus direitos (reparação) e, por fim, auxilia o consumidor a pleitear seus direitos desrespeitados.

2.3.8 Direito à inversão do ônus da prova

Após o Código de Defesa do Consumidor apresentar todos os direitos básicos do consumidor dentro da relação de consumo, o inciso VII do artigo 6º traz um direito caso ocorra a judicialização do problema. Assim, é direito básico do consumidor: “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; [...]” (BRASIL, 1990).

Portanto, o referido Código traz uma vantagem ao consumidor, em virtude de sua vulnerabilidade.

O ônus da prova no direito consumerista é explicado por Souza, Werner e Neves (2019, p. 73) da seguinte maneira:

O nosso ordenamento há muito estabeleceu uma regra acerca de quem tem o ônus de produzir a prova no processo. Segundo o disposto no art. 333, I, do Código de Processo Civil de 1973, regra essa repetida no NCPC em seu art. 373, I, o ônus da prova incumbe a quem alega ser titular do direito.

Com o efeito, segundo a regra processual geral vigente, compete ao autor da ação fazer a prova do fato constitutivo de seu direito, demonstrando que é dele titular.

No entanto, no campo do Direito do Consumidor, outra regra prevalece acerca do ônus de produzir a prova, que é aquela prevista no art. 6º, VIII, do diploma consumerista, a qual determina a inversão desse ônus ao se constatar a verossimilhança das alegações autorais e a hipossuficiência do consumidor.

Contudo, para que o juiz possa acatar essa inversão é preciso que haja uma verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor. Nunes (2018, p. 870) sobre verossimilhança, afirma que: “É necessário que da narrativa decorra verossimilhança tal que naquele momento da leitura se possa aferir, desde logo, forte conteúdo persuasivo”.

Além disso, Nunes (2018, p. 879) expõe que o juiz terá de se servir dos elementos apresentados na composição do que usualmente é aceito como verossímil.

Ainda, a respeito da hipossuficiência, Nunes (2018, p. 871) discorre que:

[...]hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, de sua distribuição, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.

O autor ainda afirma que essa hipossuficiência não tem relação com a situação financeira do consumidor:

Assim, se a questão for meramente de falta de capacidade financeira de suportar o custo do processo, basta ao consumidor servir-se do benefício legal da Lei n. 1.060/50. E o inverso é verdadeiro: existem consumidores economicamente poderosos, o que não implica a sua não hipossuficiência técnica. Mas, mes-mo no caso de o consumidor ter grande capacidade econômica, a inversão do ônus da prova deve ser feita na constatação de sua hipossuficiência (técnica e de informação) (2018, p. 872).

Diante disto, para que esse direito básico seja resguardado no processo civil, é preciso que o consumidor narre os fatos de maneira que convença o juiz de que tem razão naquilo que está sendo pleiteado.

Além disso, é necessário que seja provada a hipossuficiência do consumidor no sentido de ignorância técnica, e, de forma informativa, a respeito do problema.

Após se apresentarem os requisitos para a inversão do ônus da prova, cabe, ao critério do juiz, decidir se esse benefício dado ao consumidor possa ser aplicado ao caso que está sendo discutido.

2.3.9 Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos

Por fim, o inciso X do art. 6º do CDC traz que é um direito básico do consumidor: “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (BRASIL, 1990).

Portanto, o consumidor está totalmente resguardado na prestação dos serviços públicos que a eles são disponíveis de maneira adequada e eficaz.

Ressalta-se o modo que deve ser prestado o serviço, como, por exemplo, a igualdade no tratamento e a eficiência, sem burocracia e sem nenhuma desproporcionalidade nas exigências (BESSA, 2020, p. 83).

Bessa (2020, p. 83) retrata quais serviços públicos estão sujeitas as normas do Código de Defesa do Consumidor:

A grande questão que se coloca em relação aos serviços públicos não se refere à exigência de qualidade, mas a identificar quais serviços públicos estariam sujeitos ao CDC. Não há dúvida a respeito da aplicação do CDC aos serviços públicos. As polêmicas dizem respeito à necessidade de a atividade ser remunerada diretamente (tarifa, preço público ou taxa) ou à suficiência de que a remuneração seja indireta e remota (impostos).

A propósito, cabe destacar a formação de três correntes doutrinárias: 1) interpretação extensiva (todos os serviços públicos estão sujeitos ao CDC); 2) a prestação do serviço deve ser remunerada (art. 3º, § 2º), seja por taxa ou tarifa; 3) somente os serviços remunerados por tarifa ou preço público estariam sujeitos ao CDC: os serviços

custeados por tributos não estariam sob a incidência do CDC, pois não há uma remuneração específica.

Por fim, Bessa (2020, p. 83) conclui que a melhor forma de interpretar os serviços públicos sujeitos ao CDC são os serviços que a remuneração seja realizada diretamente pelo consumidor, independentemente da natureza.

Destarte, já foi demonstrada anteriormente a importância dos serviços públicos para que o consumidor possa ter seus direitos protegidos e, em caso de algum descumprimento por parte do fornecedor, o polo vulnerável da relação de consumo possa pleitear seus direitos lesados com o auxílio dos órgãos públicos (BRASIL, 1990).

Após serem apresentados os conceitos de relação de consumo, consumidor e fornecedor, e serem expostos os direitos básicos do consumidor, é necessário entender o surgimento do PROCON, a estrutura do órgão na cidade de Tubarão e competência do mesmo no âmbito jurídico e administrativo, para que se possa ter conhecimento acerca da atuação do PROCON de Tubarão/SC.

3 O PROCON E A DEFESA DO CONSUMIDOR

Depois de esclarecidos os sujeitos da relação de consumo e quais são os princípios que norteiam uma reclamação consumerista, é preciso discorrer a respeito do órgão administrativo principal para a proteção e defesa do consumidor, o PROCON.

É de suma importância entender a respeito deste órgão a origem deste, sua estrutura organizacional e a competência jurídico administrativa do mesmo.

Além disso, o PROCON de Tubarão/SC tem, neste capítulo, apresentada sua origem, bem como a sua estrutura.

3.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A ORIGEM DO PROCON

O direito brasileiro, mesmo antes da constituição do Código de Defesa do Consumidor, continha algumas regras que protegiam o consumidor, ainda que não houvesse a uma exata denominação como proteção de direitos do consumidor.

Um exemplo disto é o Código Comercial de 1840 que previa, nos artigos 629 e 632, algumas normas aos passageiros de embarcações. O Código Civil de 1916, no artigo 1.245 também designava certas responsabilidades a fornecedores (DIAS, 2008).

Posteriormente, no Brasil, em 1976, na cidade de São Paulo/SP, foi criado o primeiro PROCON na história do direito brasileiro (DIAS, 2008).

Os órgãos obtiveram força e a maioria se expandiu pelas cidades brasileiras a partir do Código de Defesa do Consumidor (DIAS, 2008).

Assim sendo, Filomeno (2015, p. 22) explica, a respeito do sistema jurídico brasileiro e do Código de Defesa do Consumidor e a oitiva, da parte da seguinte maneira:

Assim, é plenamente justificável a premissa do “reconhecimento do outro”, “ouvi-lo”, “considerá-lo” para que se trilhe o caminho da evolução do mero atendimento até uma ação negociada para a solução dos conflitos. Esse percurso aponta singelamente o caminhar do sistema jurídico brasileiro, pano de fundo que retrata, pela coexistência, o Estado e a sociedade.

Portanto, nota-se que desde os princípios da origem do direito brasileiro existe a intenção de garantir proteção aos mais desfavorecidos na relação jurídica, e o PROCON, neste sentido, foi criado para proteger o consumidor de qualquer ação lesiva aos seus direitos.

3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROCON

De forma geral, o PROCON é composto por setores. Os órgãos, via de regra, possuem um setor de atendimento, um setor de fiscalização e um setor jurídico, como exemplifica o organograma abaixo.

Organograma 1 - Composição do PROCON de Londrina/PR



Fonte: Londrina, 2012.

Essa divisão de setores se dá para que possa haver uma eficiência na prestação dos serviços ao consumidor, pois a divisão de responsabilidades possibilita que as funções sejam exercidas de maneira célere.

Cumprir também que é essencial que todos os setores trabalhem em conformidade uns com os outros, como, por exemplo, a fiscalização, que não pode agir de maneira contrária ao que o setor jurídico posiciona.

O órgão também possui um sistema interno para que os setores possam organizar e documentar os serviços realizados. Tal sistema está previsto no Código de Defesa do Consumidor, como também no Decreto de número 2.181/1997 que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Legislação pertinente (BRASIL, 1990; 1997).

Com a estrutura do PROCON organizada, é possível cumprir o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que:

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor (BRASIL, 1990).

Neste sentido, foi criado o SINDEC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) para que possa haver um banco nacional de dados de reclamações consumeristas. (FILOMENO, 2015, p. 7).

Com o intuito de haver um atendimento mais pessoal e para que o consumidor tivesse todos os cuidados prestados pelo órgão, o caminho seguido foi o de municipalizar o PROCON, ou seja, vincular o órgão ao poder executivo para que os seus poderes (federais, estaduais e municipais) pudessem criar o órgão da melhor maneira para a região que o poder responsável necessita (FILOMENO, 2015, p. 254).

A municipalização provoca uma simplificação no enfrentamento das violações ao direito do consumidor, uma vez que um PROCON municipal irá atender o consumidor de forma muito mais pessoal, por já saber dos hábitos e costumes presentes no sujeito que irá ser atendido, bem como nas práticas corriqueiras dos fornecedores locais, causando, assim, maior efetividade no saneamento de dúvidas ou na resolução das ações lesivas ao consumidor (FILOMENO, 2015).

Nesse sentido, Filomeno (2015, p. 254) expõe que:

A atuação desses órgãos nos municípios consegue reduzir as injustiças praticadas por determinados fornecedores que têm sua atuação restrita a certas localidades, os quais se não fosse por eles, não seriam reprimidos. Isso bastaria para justificar sua existência no plano municipal. Sua presença em espaços geográficos menores é muito mais eficiente na fiscalização, porém, suas atribuições são amplas e vão muito além do que deles se conhece principalmente pelas mídias jornalísticas.

Outrossim, Filomeno (2015, p. 254) entende que o desenvolvimento dos órgãos de proteção ao consumidor nos municípios é necessário para que possa ter uma efetividade maior na resolução de conflitos consumeristas. A municipalização proporciona um atendimento mais íntimo e mais especializado do que se um órgão que expande mais sua área de atendimento. Além disso, facilita que as diretrizes nacionais sejam cumpridas em todo o território nacional.

Dessa forma, o PROCON evolui a forma de atender o consumidor, para que o serviço esteja sempre adaptado à atualidade. Sendo assim, cada vez mais é perceptível a criação de sites do PROCON, para que possa expandir sua atuação na defesa do consumidor, além de modernizar a maneira de orientação e atendimento ao consumidor.

3.3 COMPETÊNCIA JURÍDICO ADMINISTRATIVA

Saber qual a competência do órgão acerca dos assuntos pertinentes é essencial para entender a atuação do PROCON. Com a compreensão da definição de competência e a sua maneira de poder distribuir, transferir e executar é primordial para verificar se os atos realizados pelo órgão são, de fato, válidos. Entende-se que apenas é válido o ato cumprido por quem tem competência para realizá-lo (FILOMENO, 2015, p. 91).

Neste sentido, Filomeno (2015, p. 91) afirma que: “As leis que fixam sanções indicam os agentes públicos dotados da atribuição legal de aplicá-las. Desse modo, a função sancionadora não pode ser exercida sem estar legalmente atribuída, eivando-se do vício de incompetência o ato punitivo que descumprir esta exigência”.

O PROCON, por todo o território nacional, é um órgão oficial, que pode ser federal, estadual ou municipal, criado por lei, e com a finalidade de proteger o consumidor de qualquer ato lesivo aos seus direitos. O mesmo possui competência, dentro de sua jurisdição, para aplicar todas as regras inseridas dentro do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 2.181/97, os quais tem a função de ditar as normas e como devem ser aplicadas em relação ao direito do consumidor de ser defendido e protegido.

Além disso, o órgão possui o dever de fiscalizar todas as relações de consumo presentes em sua área de jurisdição, bem como aplicar advertências ou multas administrativas em caso de qualquer descumprimento das regras consumeristas, além do dever de orientação do consumidor acerca de seus direitos. O principal ponto a respeito da competência do referido órgão são as sanções administrativas realizadas pelo PROCON nos casos de descumprimentos dos fornecedores ao direito consumerista.

Em relação às sanções administrativas que o PROCON tem competência jurídico administrativa para aplicar, as regras estão arroladas nos art. 55 a 60 do Código de Defesa do Consumidor. O Decreto nº 2.181/97 também trata acerca da competência do órgão acerca deste assunto nos seus artigos 18 a 28 (BRASIL, 1990; BRASIL, 1997; FILOMENO, 2015, p. 94.).

Além das regras gerais, existem regras em leis especiais que discorrem acerca sobre a competência do PROCON em relação ao assunto. Filomeno (2015, p. 94) arrola as seguintes leis, conforme tabela abaixo:

Quadro 1 – Leis sobre a competência do PROCON

| NORMA | ARTIGO |
|--|--|
| ANVISA (LEI Nº 6.437, DE 20 DE AGOSTO DE 1977) Intervenção; A interdição dos locais de fabricação; A proibição de fabricação; O cancelamento da autorização de funcionamento | Art 2º: inciso V; inciso XIV; inciso XV; inciso XVI. |
| ANS (LEI No 9.961 DE 28 DE JANEIRO DE 2000) A multa diária na hipótese de recusa, falsidade, retardamento injustificado de informação ou documento. | Art. 4º, § 1º. |
| LEI DAS CONCESSÕES E PERMISSÕES – LEI NO 8.987/1995 Alguns direitos dos usuários; Menciona a intervenção, para assegurar a adequação na prestação do serviço. | Art. 7º, Art. 32. |

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

A respeito disso, a tutela administrativa no direito do consumidor, é entendida da seguinte forma por Filomeno (2015, p. 49):

Entretanto, e ainda à guisa de introdução ao tema em pauta, consideramos que ele não envolve apenas a atividade sancionatória de condutas infringentes da boa administração dos interesses dos consumidores, por parte dos órgãos públicos que por eles zelam. Envolvem, igualmente, uma gama considerável de outras atividades reputadas importantíssimas, tais como a orientação, educação e atendimento dos reclamos dos consumidores.

Com relação ao atendimento, o PROCON deve exercer essa função no tratamento e prevenção do superendividamento, fiscalização do comércio eletrônico, zelar pelas normas de entrega nas datas estabelecidas, desempenho das companhias de telemarketing, metas para a redução de reclamações das fornecedoras, inspeção da qualidade da gasolina em conjunto com a Agência Nacional de Petróleo, entre outras atividades (FILOMENO, 2015, p. 49).

Destarte, é de suma importância ao órgão saber exatamente qual a sua competência para que possa realizar um serviço de orientação, fiscalização e punitivo de forma válida, correta e efetiva.

3.4 BREVE HISTÓRICO SOBRE A ORIGEM DO PROCON DE TUBARÃO/SC

Após elucidar a respeito da municipalização do PROCON, bem como a sua competência no âmbito jurídico administrativo, é necessário introduzir o órgão que foi objeto deste estudo, qual seja, o PROCON de Tubarão/SC.

Para solucionar os problemas consumeristas da cidade, foi necessária a criação de um órgão com poderes para orientar, fiscalizar e defender o consumidor acerca dos seus direitos. Portanto, através do Decreto Municipal 1.573/1994 foi instituído o PROCON Municipal de Tubarão/SC, que, em seu artigo 1º, já apresenta algumas das funções primordiais para o órgão: “Art. 1º Fica instituído o PROCON Municipal, destinado a promover e implementar as ações direcionadas a formulação da Política Municipal de proteção, orientação, defesa e educação do Consumidor” (TUBARÃO, 1994).

Além disso, o artigo 3º apresenta os objetivos que o órgão tem que cumprir em seu exercício:

Art. 3º Constituem objetivos permanentes do PROCON Municipal:

- I - assessorar o Prefeito Municipal na formulação da Política Municipal de proteção e defesa do consumidor;
- II - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;
- III - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- IV - orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e garantias;
- V - fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando a assistência judiciária, através do Ministério Público, no Município ou Comarca, as situações não resolvidas administrativamente;
- VI - incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;
- VII - desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;
- VIII - atuar junto ao Sistema Municipal formal de ensino, visando incluir o Tema Educação para o consumo nas disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- IX - colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- X - manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e anualmente, (art. 44, da Lei nº 8.078/90), e registrando as soluções;
- XI - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores (TUBARÃO, 1994).

Desta forma, verifica-se que desde 1994 há o PROCON para os cidadãos tubaronenses, um órgão que orienta e defende o consumidor de todos os atos lesivos nas relações de consumos, e, por ser um órgão municipal, torna o atendimento mais pessoal, facilitando a chance da reclamação ou orientação ser efetiva.

3.5 ESTRUTURA DO PROCON DE TUBARÃO

Ressalta-se que todo PROCON necessita de uma estrutura e uma divisão de setores para que o serviço seja realizado de forma eficiente. Além disso, salienta-se que todos os setores do órgão devem ser exercidos de forma separada, porém em harmonia uns aos outros para que não haja nenhum tipo de controvérsia na aplicação da prestação do serviço de orientação, atendimento, fiscalização ou punição.

A estrutura do PROCON de Tubarão/SC foi prevista pela primeira vez através do Decreto Municipal 1759/1997, que, em seu artigo 1º, apresentou a estrutura da seguinte maneira:

Art. 1º Fica criado, em caráter experimental e pelo prazo de 540 (quinhentos e quarenta) dias, a seguinte estrutura de sustentação do PROCON Municipal:
I - 01 (um) Departamento de Defesa do Consumidor;
II - 02 (dois) Setores, 01 (um) Administrativo e 01 (um) de Fiscalização e Atendimento ao Público, subordinados ao Departamento (TUBARÃO, 1997).

Nota-se que a estrutura foi dividida em setores específicos, para que, conforme já explicado acima, facilite a plenitude do serviço de proteção ao consumidor, o fluxograma abaixo, exemplifica a estrutura do PROCON de Tubarão/SC e o seu funcionamento.

Fluxograma 1 – Estrutura e funcionamento do PROCON de Tubarão/SC



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

Atualmente, o PROCON possui o setor de coordenação; o setor de atendimento ao público; o setor jurídico e o setor de fiscalização, sendo que todos exercem suas funções em plena harmonia com os demais setores.

O consumidor possui o setor de atendimento para apresentar as suas reclamações. Esse setor passa as devidas orientações do consumidor acerca de seus direitos, e, caso necessário, entra em contato (telefonema ou e-mail) com o fornecedor para a justificativa do mesmo acerca do problema, e em seguida dá ao consumidor a resposta a respeito da reclamação e estabelece uma conclusão do atendimento.

Acrescenta-se que o PROCON possui o CONDECOM (Conselho Municipal de Defesa do Consumidor e Cidadania) criado através da Lei Ordinária 2787/2003, que em seu artigo 1º dispõe que: “[...] com o objetivo de criar condições financeiras de gerenciamento dos recursos destinados ao desenvolvimento das ações e serviços de proteção e defesa dos direitos dos consumidores” (TUBARÃO, 2003).

Por fim, verifica-se que, atualmente, o PROCON de Tubarão possui uma estrutura completa para o exercício completo de proteção e defesa do consumidor no município.

Destarte, após discorrer o surgimento do PROCON no Brasil, como ele é organizado, a sua competência, além de descrever a origem do PROCON de Tubarão/SC, bem como a sua estrutura, é possível analisar agora a sua efetividade acerca das reclamações consumeristas de telefonia.

4 EFETIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES DE TELEFONIA REALIZADAS NO PROCON DE TUBARÃO/SC

Neste capítulo são apresentados os resultados da análise da efetividade do PROCON de Tubarão/SC acerca das reclamações de telefonia em 2020.

Os resultados expostos são importantes para entender o fenômeno de desjudicialização que ocorre no PROCON onde o órgão resolve os problemas dos consumidores sem que seja preciso judicializar o problema.

Antes de expor os estudos realizados neste trabalho, é necessário apresentar como este órgão funciona, qual o perfil sociodemográfico dos consumidores que compareceram ao órgão no ano de 2020, bem como apresentar as reclamações mais frequentes do PROCON no referido ano.

Por fim, apresentam-se os motivos de reclamações telefônicas realizadas no órgão, apresentando-se os resultados da análise da efetividade do PROCON de Tubarão/SC, a fim de verificar a efetividade da atuação do órgão com relação às reclamações de telefonia.

4.1 FUNCIONALIDADE DO PROCON

Para realizar uma reclamação no PROCON de Tubarão/SC é necessário comparecer no órgão portando os documentos necessários para inicializar o atendimento, que são: documento pessoal, comprovante de residência e documentos a respeito da reclamação.

O órgão, como já mencionado no capítulo anterior, possui o setor de atendimento, que se divide na triagem e no atendimento das reclamações, o setor jurídico e o setor de fiscalização.

4.1.1 Triagem

O primeiro setor que o consumidor passa para realizar a reclamação é o setor de triagem. Essa seção atende o consumidor e analisa se realmente a reclamação se enquadra em uma relação de consumo, obedecendo às regras e direitos básicos supracitados neste trabalho.

Comprovado que se trata de uma relação de consumo, verifica-se se o consumidor possui todos os documentos necessários para realizar a reclamação e, em seguida, o consumidor é repassado para o setor de atendimento. O fluxograma abaixo representa a função da triagem no órgão:

Fluxograma 2 – Função da Triagem no PROCON de Tubarão/SC



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Este setor tem suma importância para a celeridade do atendimento no órgão, pois com sua filtragem de atendimento o setor de atendimento não tem que perder tempo prestando serviço para reclamações que não se enquadram como relação de consumo, ou reclamações consumeristas que não contém os documentos necessários para realizar o atendimento.

4.1.2 Atendimento pessoal

Quando é verificada a relação de consumo, bem como comprovado que o reclamante é consumidor nesta relação, a triagem transfere o mesmo para o atendimento telefônico realizado pelos servidores responsáveis.

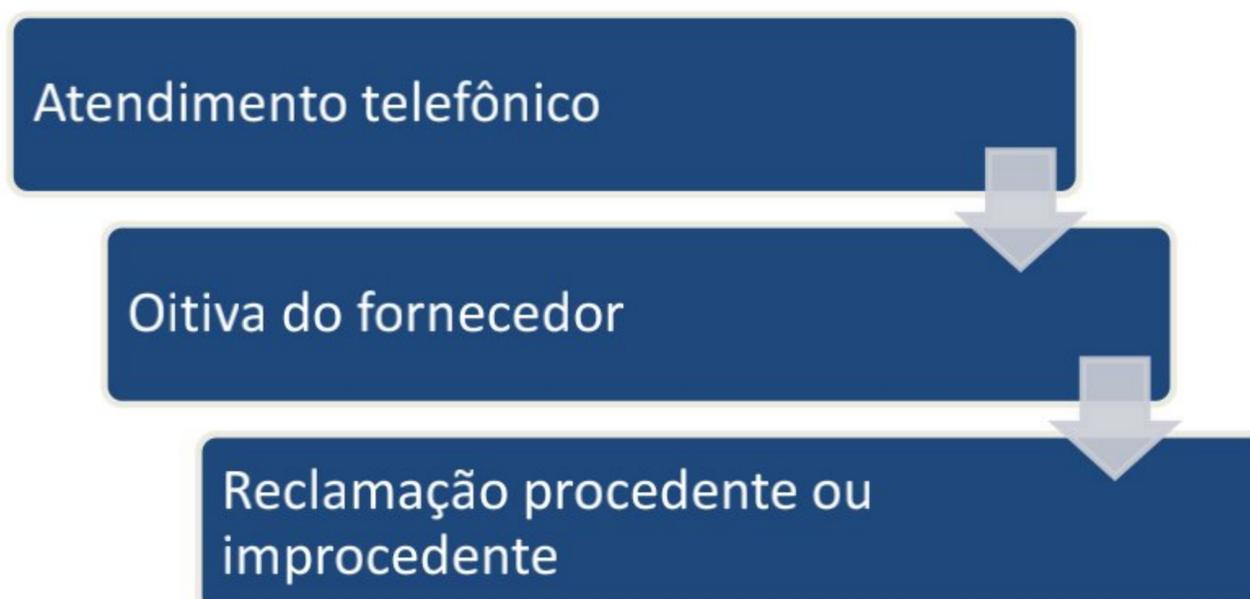
Neste momento, entra-se em contato com o fornecedor e apresenta-se a reclamação do consumidor a respeito do problema e, assim, ouve-se a versão do fornecedor acerca da impugnação relatada.

Desta forma, há uma negociação entre PROCON e fornecedor para que possa ser resolvida a situação da melhor forma possível.

Cumprir destacar que nem sempre o consumidor possui razão em sua reclamação, portanto, a oitiva do fornecedor serve para que o mesmo possa comprovar de forma documental se está certo ou não.

O fluxograma abaixo apresenta o processo do atendimento telefônico realizado no órgão:

Fluxograma 3 – Processo do atendimento telefônico no PROCON de Tubarão/SC



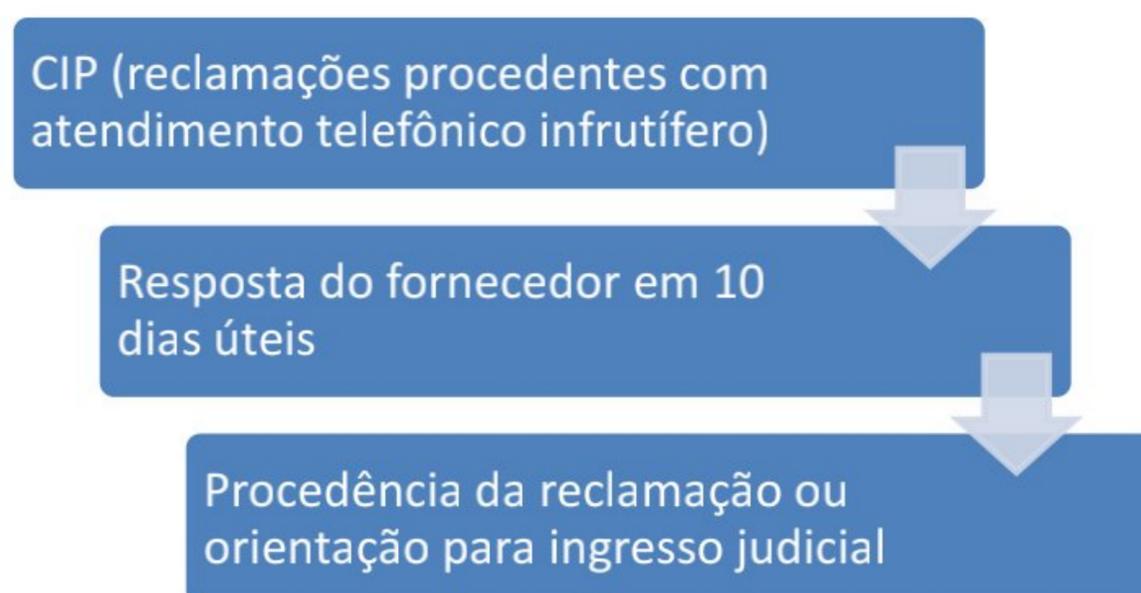
Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Além disso, existe a possibilidade de apenas o atendente realizar uma consulta ao consumidor, sem precisar que entre em contato com o fornecedor. Esse atendimento é denominado Simples Consulta.

Caso o consumidor realmente tenha razão no que está pleiteando e o atendimento telefônico reste infrutífero, o atendente realiza uma Carta de Informações Preliminares (CIP). Deste modo, é enviada uma carta ao fornecedor, de forma postal ou virtual, informando sobre a reclamação do consumidor, com documentos comprobatórios em anexo, para que o fornecedor responda em 10 dias úteis, sob pena de multa.

Segue abaixo, o processo do atendimento via CIP:

Fluxograma 4 – Processo do atendimento CIP no PROCON de Tubarão/SC



Destarte, resta declarar que o atendimento só não é resolvido quando o PROCON não consegue solucionar a reclamação devida do consumidor, por inefetividade do atendimento ou por não conseguir contato com o fornecedor.

4.1.3 Setor jurídico

Todos os setores do PROCON possuem a interferência do setor jurídico na prestação do serviço pelos quais são responsáveis, devido ao fato de que esta divisão é encarregada de toda a orientação aos servidores a respeito do direito do consumidor, ou seja, o conceito de consumidor, fornecedor e relação de consumo, os direitos básicos do consumidor, embasamentos legais, etc..

Além disso, este setor tem a função de orientar o consumidor nos casos de simples dúvidas, que não precisam de atendimento imediato, podendo ser realizados presencialmente, de forma telefônica ou de forma virtual, via e-mail.

Portanto, nota-se a importância desta divisão para a efetividade do órgão, pois apenas com o pleno conhecimento dos direitos do consumidor é possível pleitear os direitos feridos pelo fornecedor no atendimento.

4.1.4 Setor de fiscalização

O setor de fiscalização não tem tanta interferência nos atendimentos telefônicos realizados pelo consumidor no PROCON, porém esta seção tem a função de fiscalizar os fornecedores, para prevenir que haja algum descumprimento do direito do consumidor no local.

Além disso, a fiscalização atende denúncias realizadas de forma anônima, caso esteja acontecendo algum ato lesivo aos consumidores.

Por fim, resta acrescentar que a fiscalização é responsável por todas as multas realizadas pelo órgão, ou seja, os mesmos tem a função de aplicar as multas previstas no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto nº 2.181/97 ou outras sanções administrativas presentes em leis estaduais ou municipais que incumbem à fiscalização do PROCON a aplicação das sanções previstas na norma.

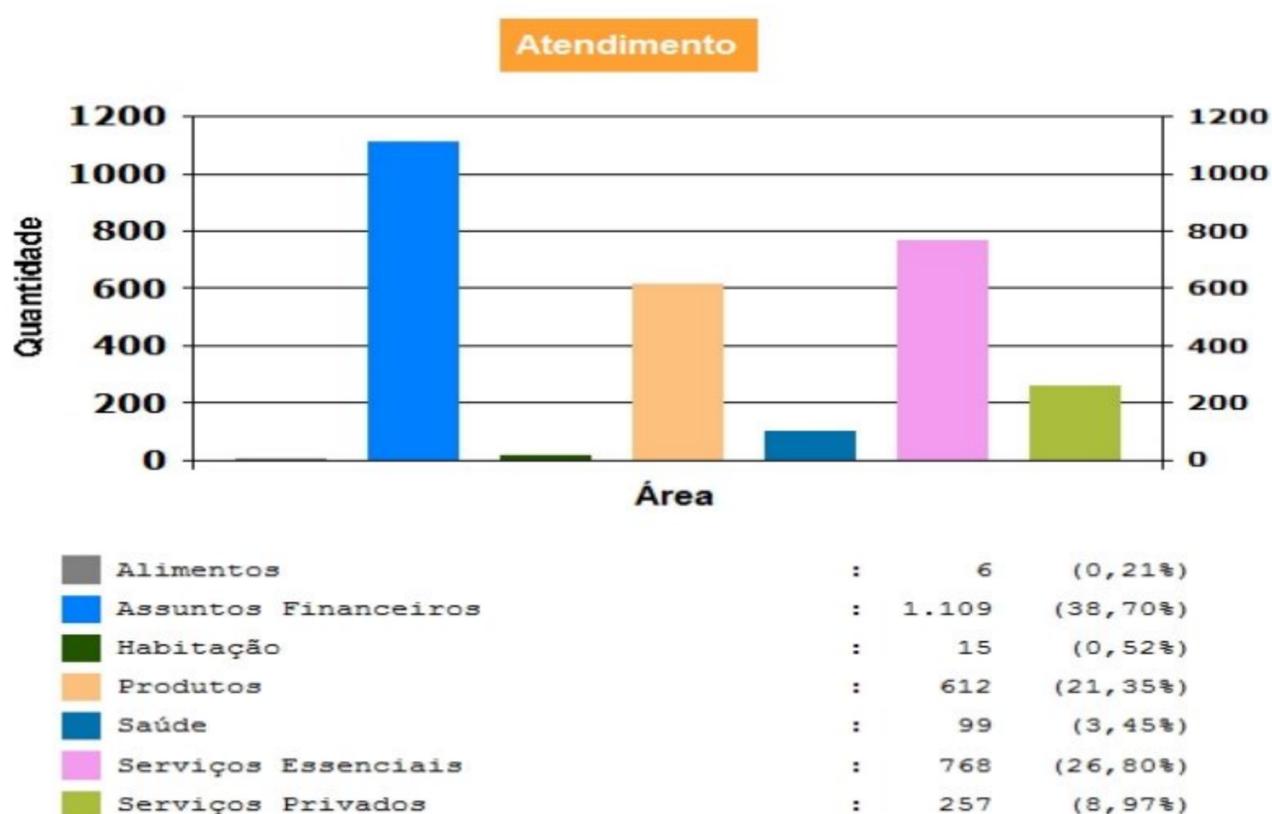
4.2 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RECLAMANTES DO PROCON DE TUBARÃO/SC EM 2020

Após observar como funciona o PROCON Municipal de Tubarão/SC, é necessário entender quais são as reclamações mais frequentes no órgão, bem como o perfil dos consumidores que comparecem para realizar as reclamações.

Salienta-se que com esta análise é possível demonstrar a importância deste presente trabalho para que os consumidores possam estar cientes se podem resolver seus problemas consumeristas sem que os judicializem.

Portanto, através do sistema utilizado pelo PROCON para documentação das reclamações (SINDEC), verificou-se a frequência das reclamações no PROCON de Tubarão/SC no ano de 2020, descritas no gráfico 1:

Gráfico 1 – Frequência das reclamações no PROCON de Tubarão/SC



Fonte: Sistema SINDEC, 2021.

É possível perceber que os serviços essenciais, estando o serviço de telefonia incluso, resultam em 26,8% de todas as reclamações realizadas no órgão em 2020, como mostra o gráfico.

Além disso, houve a pesquisa para saber qual a faixa etária dos consumidores que compareceram ao PROCON de Tubarão/SC em 2020, conforme gráfico do sistema SINDEC.

Gráfico 2 – Perfil etário dos consumidores no PROCON de Tubarão/SC em 2020



Fonte: Sistema SINDEC, 2021.

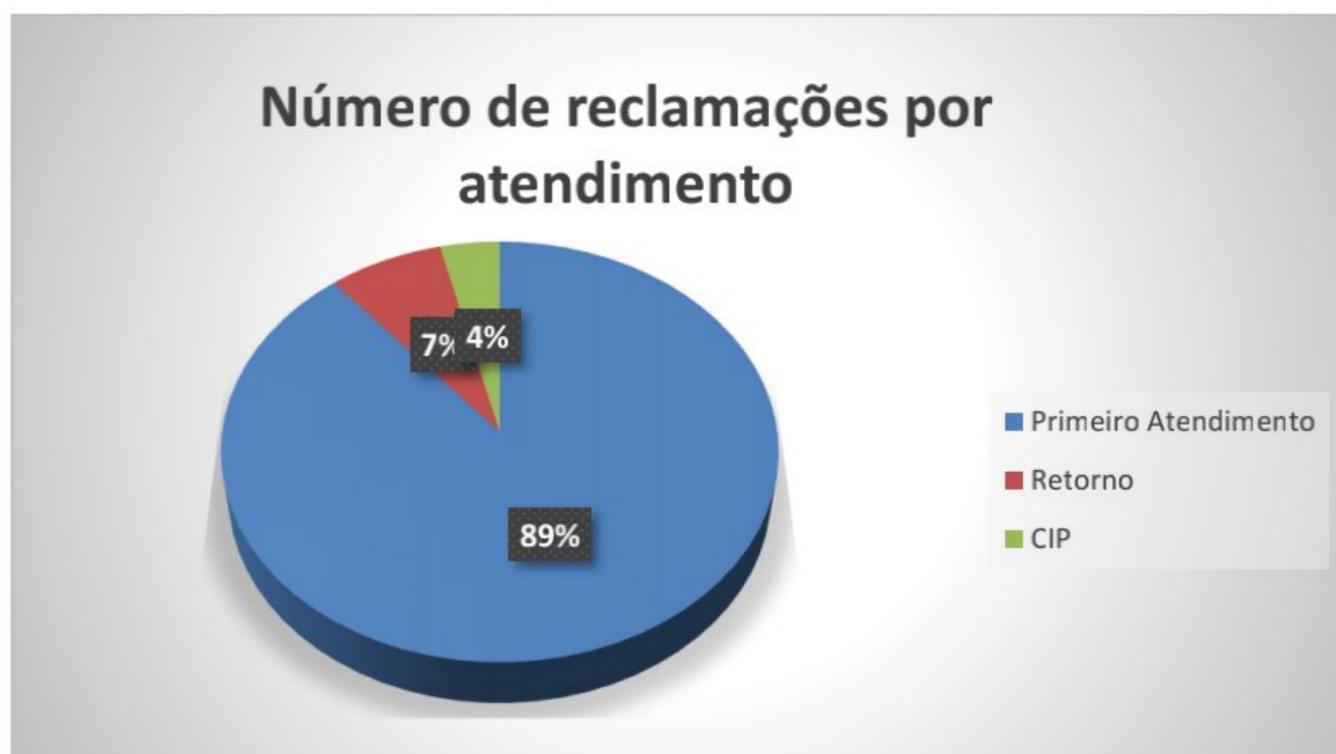
Apurou-se que a faixa etária entre 51 a 70 anos compreende, aproximadamente, metade dos consumidores que compareceram ao PROCON para realizar reclamações no ano de 2020.

Ressalta-se que a telefonia é um assunto que desde a pessoa mais jovem até a mais idosa possui alguma relação, seja por telefone fixo, móvel ou TV por assinatura.

Dito isto, nota-se a importância da efetividade do PROCON para que os consumidores, incluindo os com a idade mais avançada, tenha um órgão gratuito e acessível que possa resolver o problema do consumidor.

Através desta pesquisa, foi possível observar o número total de atendimentos a respeito de telefonia que foram realizados no órgão, o tipo de atendimento realizado, bem como o número de reclamação de cada operadora, conforme descritas no gráfico 3:

Gráfico 3 – Frequência de reclamações por atendimento no PROCON de Tubarão/SC em 2020

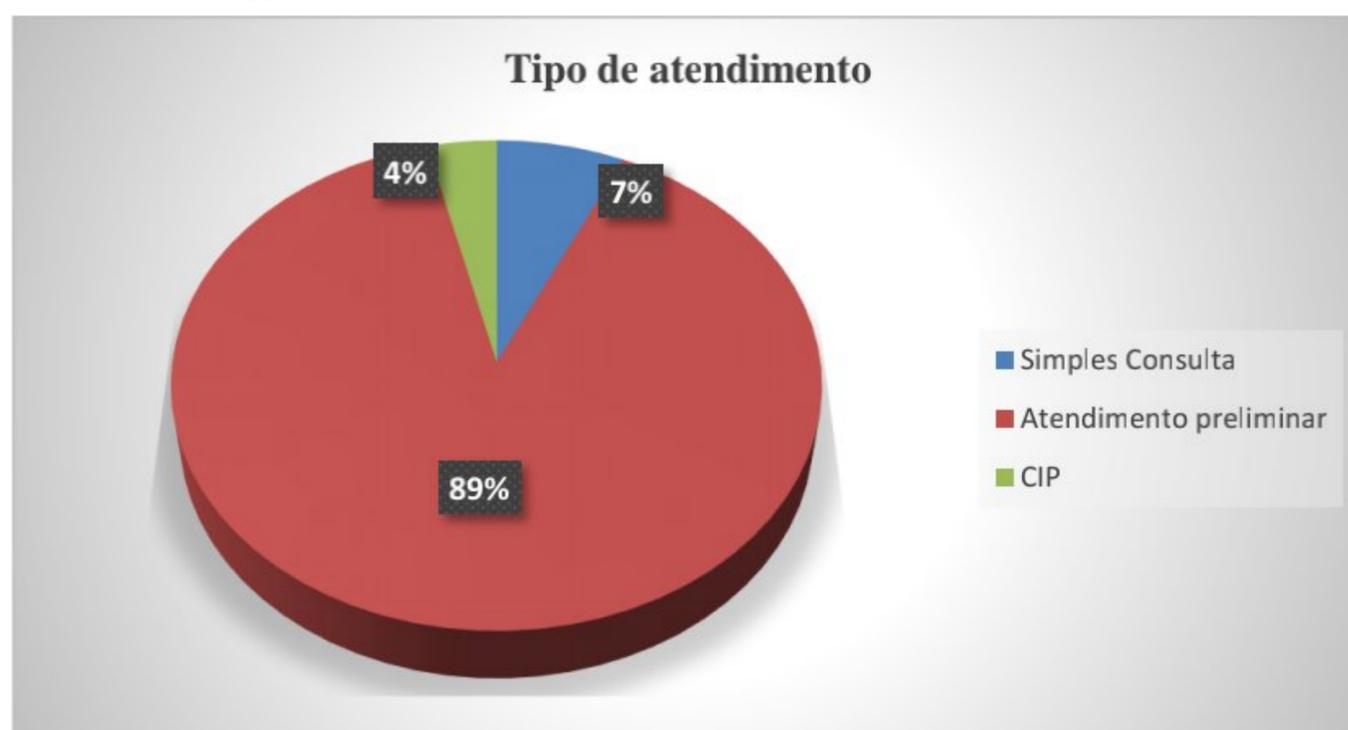


Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Verificou-se que foram realizadas 714 reclamações, sendo que destas, 89% foram de primeiro atendimento a respeito do assunto, 7% foram retornos de atendimento preliminar, e 4% foram atendimentos via CIP.

Foi apurado também a respeito do tipo de cada atendimento realizado no órgão em 2020, como ilustra o gráfico abaixo:

Gráfico 4 – Tipo de atendimento realizado no PROCON de Tubarão/SC em 2020

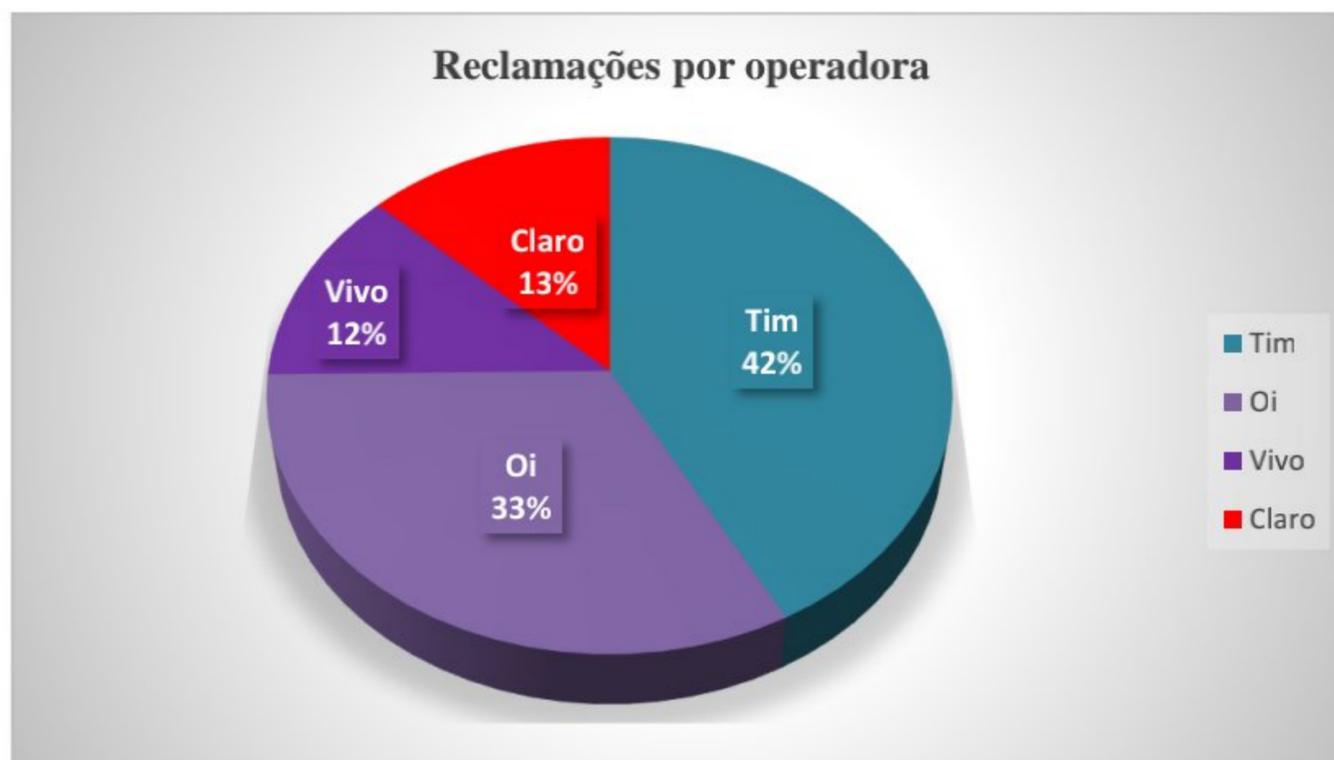


Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

A respeito do tipo de cada atendimento, constatou-se que, das 714 reclamações, 89,2% foram atendimento preliminares, 7% foram realizados na forma de simples consulta e, por fim, 4% foram atendimentos via CIP.

Por fim, observou o número de reclamações de cada operadora no ano de 2020:

Gráfico 5 – Frequência das reclamações por operadora no PROCON de Tubarão/SC em 2020



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Observou-se que, das 714 reclamações realizadas, 42,1% foram reclamações contra a operadora TIM, 32,6% dos atendimentos foram contra a operadora OI, 13% das reivindicações foram relacionados à operadora CLARO e, por fim, 12,3% foram reclamações contra a operadora VIVO

Com base nisso, é possível ter uma análise geral a respeito das reclamações realizadas no PROCON de Tubarão/SC em 2020, bem como alguns resultados obtidos pela pesquisa realizada pelo autor.

4.3 MOTIVOS PARA RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA DE TELEFONIA NO PROCON DE TUBARÃO/SC NO ANO DE 2020

É primordial, para o entendimento deste trabalho, discorrer a respeito dos motivos que acarretam o comparecimento do consumidor ao PROCON de Tubarão/SC para realizar uma reclamação de telefonia.

De forma geral, constata-se que o consumidor pleiteia que houve o descumprimento das normas consumeristas presentes no art. 35 e 42, parágrafo único, qual seja, descumprimento da oferta e cobrança indevida, respectivamente.

O artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor expõe que:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. (BRASIL, 1990).

Portanto, cumpre destacar que, baseado neste artigo, o consumidor vem reclamar a respeito de qualquer descumprimento de contrato com a empresa, qualquer ato da fornecedora que foi diferente do que foi acordado. O consumidor está amparado no artigo supracitado, podendo reclamar, também, com relação ao serviço mal fornecido, que, neste caso, justifica-se pela falta de qualidade na prestação de serviço, ou seja, o serviço não cumprido da maneira ofertada.

Além desta situação, também existe a situação de quando o consumidor vem reclamar a respeito de uma cobrança a qual o mesmo desconhece, feita pelo fornecedor.

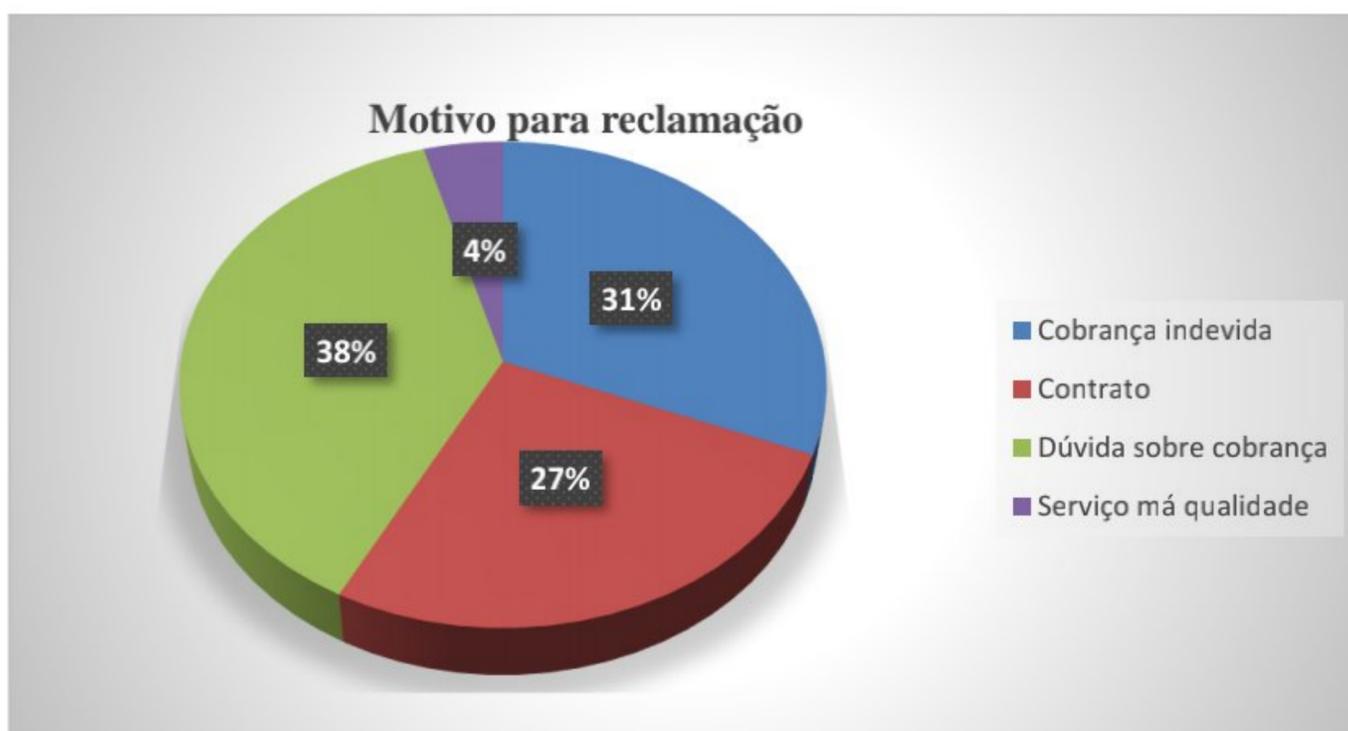
Nesta senda, o consumidor tem o seu direito assegurado, conforme o disposto no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Ante o exposto, o PROCON elucidava o consumidor com relação à cobrança indevida cancelada, ou sana as dúvidas a respeito de uma cobrança que o mesmo achava que era indevida, mas, em realidade, está correta.

Destarte, a coleta de dados aponta os principais motivos que levam o consumidor a comparecer ao PROCON de Tubarão/SC no ano de 2020 para reclamar das operadoras telefônicas.

O gráfico abaixo mostra o resultado da presente pesquisa:

Gráfico 6 – Motivos para reclamação de telefonia em 2020 no PROCON de Tubarão/SC



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Portanto, nota-se que o principal motivo para a reclamação no PROCON de Tubarão/SC é a dúvida relacionada a alguma cobrança realizada. Dessa forma, o órgão tem grande importância na orientação do consumidor, para que o mesmo não judicialize uma questão a qual não possui procedência na reclamação.

Acrescenta-se que as questões a respeito de descumprimento de contrato e cobranças indevidas também obtiveram números altos na pesquisa, mostrando as práticas indevidas contra o consumidor e a função do PROCON de proteger o mesmo destes descumprimentos.

4.4 EFETIVIDADE DO PROCON DE TUBARÃO/SC ACERCA DAS RECLAMAÇÕES DE TELEFONIAS REALIZADAS EM 2020

Por fim, a pesquisa obteve os dados acerca da efetividade do PROCON com relação aos atendimentos informados acima.

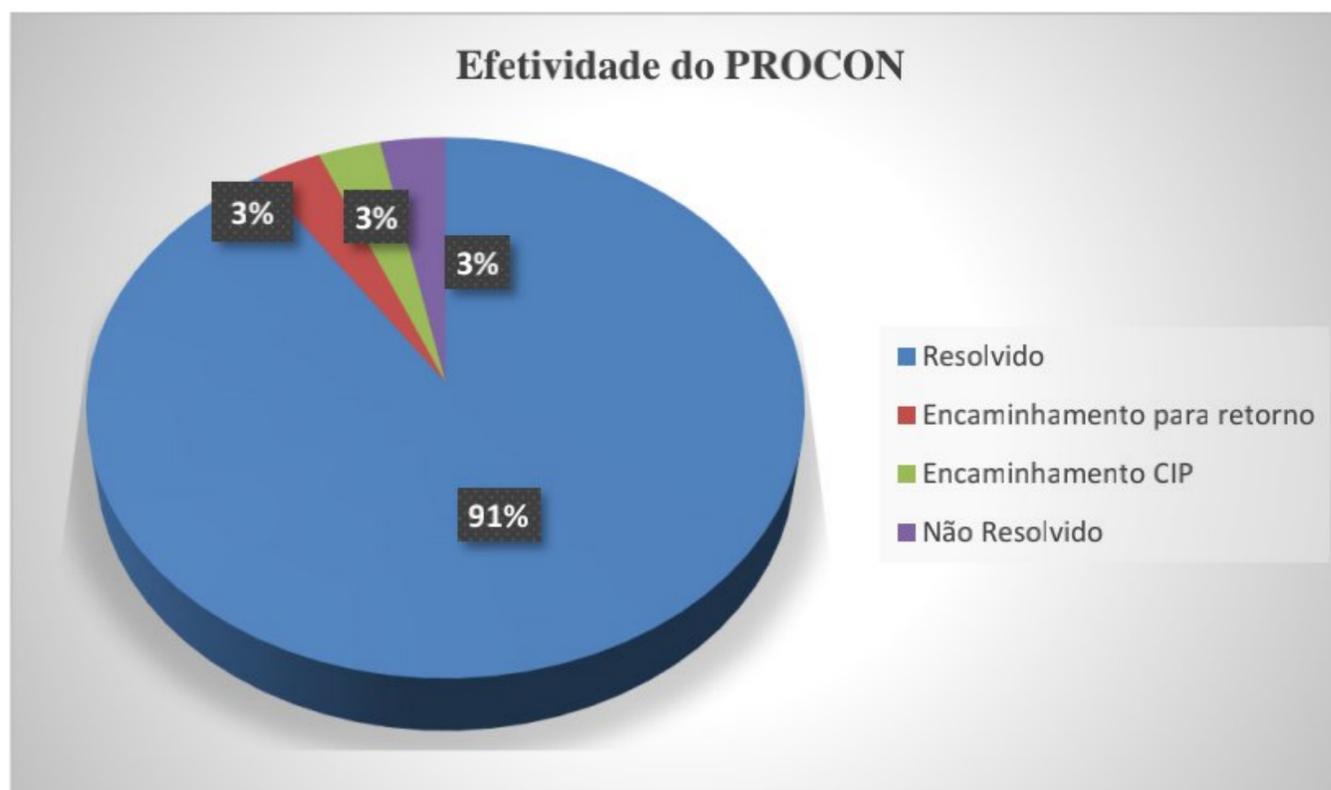
Destaca-se que nem toda reclamação feita pelo consumidor é procedente, desta forma, nestes casos foi considerada uma reclamação improcedente solucionada, quando o consumidor é orientado de forma devida acerca da situação que apresentou, ou seja, o consumidor teve o desfecho de sua reclamação sem que houvesse uma judicialização do caso.

Portanto, observou-se que as reclamações não solucionadas foram aquelas que não obtiveram sucesso no contato telefônico ou postal, nas reclamações procedentes que o órgão não conseguiu solucionar e as reclamações improcedentes que o consumidor não concordou com a orientação dada. Nestas situações, o órgão orienta o reclamante a ingressar judicialmente no Juizado Especial Cível.

Além disso, houve atendimentos que resultaram em encaminhamentos a um novo atendimento em outra data, ou encaminhamentos para a confecção de CIP.

Desta forma, os resultados da pesquisa de efetividade do PROCON de Tubarão/SC estão apresentados no gráfico abaixo:

Gráfico 7 – Efetividade do PROCON de Tubarão/SC a respeito das reclamações de telefonia em 2020



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Diante disto, constatou-se que em 2020, no PROCON de Tubarão/SC, as 714 reclamações de telefonia resultaram em 90,5% de casos solucionados e apenas 3,2% de casos não resolvidos.

A respeito da efetividade de cada operadora, constatou-se que as operadoras com mais reclamações no órgão foram operadora TIM, com 301 reclamações, e operadora OI com 233 reclamações, obtiveram 93% e 88,8% de casos solucionados, respectivamente.

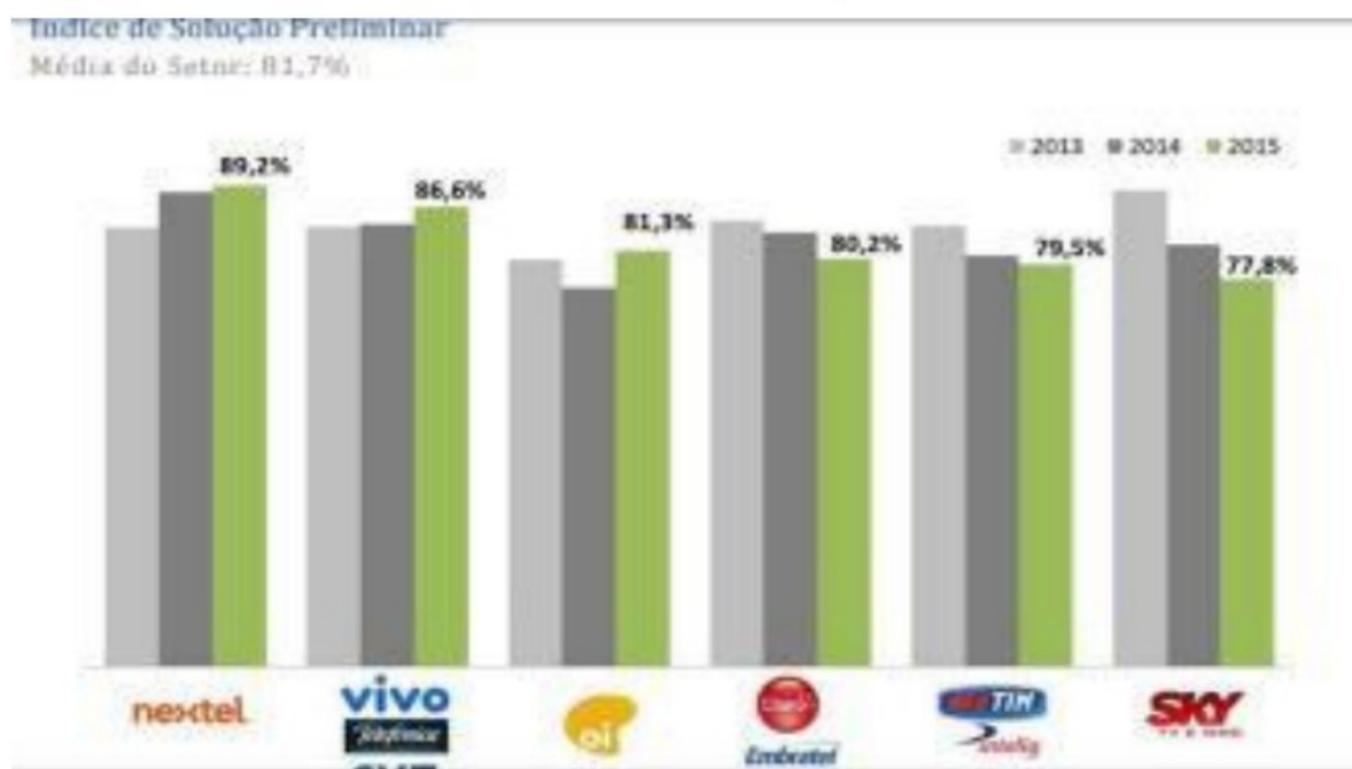
A operadora CLARO, que totalizou 92 reclamações no total, obteve 82,6% de efetividade, contudo, salienta-se a alta porcentagem (8,7%) de atendimentos que apenas houve o encaminhamento deles para a confecção de Carta de Informações Preliminares.

Por fim, a operadora VIVO foi a empresa que menos teve reclamações no órgão e, além disso, a que apresenta o número mais alto de efetividade dos atendimentos, 94,31% das reclamações realizadas contra a operadora tiveram êxito.

Importante salientar que devido à proporcionalidade no número de atendimentos no total, o órgão teve números semelhantes em relação a outras pesquisas realizadas acerca da efetividade das reclamações consumeristas de telefonia.

No ano de 2015, o SINDEC publicou um boletim informando a respeito do número total de atendimentos no ano:

Gráfico 8 – Atendimentos de telefonia realizados pelo PROCON em 2015 no Brasil



Fonte: Boletim SINDEC, 2015.

O número total de reclamações, os assuntos mais corriqueiros e a efetividade nos atendimentos em relação às operadoras de telefonia resultaram em 81,7% de casos solucionados.

Além deste boletim, segundo matéria publicada no site CanalTech, o PROCON/SP divulgou uma lista das reclamações mais costumeiras no órgão, bem como o índice de solução: “Quanto ao índice de resolução, Vivo (88,96%), Grupo Claro (89,50%), TIM (80,04%) e SKY (80,09%), ficam na faixa dos 80%. Abaixo disso, aparece a Oi, com 78,92% dos problemas solucionados” (RIBEIRO, 2020).

A imagem publicada na matéria abaixo mostra que os números do PROCON/SP são semelhantes aos números da pesquisa realizada no PROCON de Tubarão/SC:

Tabela 1 – Atendimentos em telefonia realizados pelo PROCON/SP em 2020

| Empresa/Grupo | Total de Atendimentos | Índice Solução |
|--|-----------------------|----------------|
| 1º - GRUPO VIVO/TELEFÔNICA | 30.753 | 88,96% |
| 2º - GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL) | 27.662 | 89,50% |
| 3º - GRUPO TIM | 22.842 | 80,04% |
| 4º - GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO | 18.863 | 74,79% |
| 5º - GRUPO BRADESCO | 12.344 | 82,81% |
| 6º - GRUPO ITAU UNIBANCO | 11.379 | 80,51% |
| 7º - GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS | 7.918 | 84,99% |
| 8º - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO | 7.329 | 76,80% |
| 9º - GRUPO SKY | 7.066 | 80,09% |
| 10º - GRUPO CARREFOUR | 6.873 | 82,56% |

Fonte: RIBEIRO, 2020.

Destaca-se que os números do SINDEC e do PROCON/SP tem um número de reclamações maiores do que os números verificados no PROCON de Tubarão/SC, por isso a porcentagem de casos solucionados daqueles é um pouco menor deste, contudo, os números são aproximados, ressaltando a alta efetividade do PROCON em nível nacional.

Alguns órgãos de proteção e defesa do consumidor de nível municipal também publicaram informações a respeito das reclamações de telefonia realizadas.

De acordo com a notícia publicada no site oficial da Prefeitura de Municipal de Blumenau, o PROCON Municipal de Blumenau/SC, em 2019, contabilizou cerca de 1.250 reclamações a respeito das operadoras telefônicas (CESAR, 2019).

Outro município que apresentou os dados a respeito de reclamações de telefonia no PROCON foi Petrópolis/RJ, em que demonstra, conforme matéria do Diário de Petrópolis (2017), que o órgão possui 93% de efetividade nas reclamações das operadoras TIM e OI.

Complementa-se que o site oficial do Município de Petrópolis informou que no total o órgão obteve 86% de efetividade de todas as reclamações, sendo que 58,85% das eram a respeito de telefonia (PETRÓPOLIS, 2017).

Destarte, a respeito disto, nota-se que não há nenhuma anormalidade com o PROCON Municipal de Tubarão/SC que possui um número elevado de 90,5% de casos solucionados, conforme já informado anteriormente.

Uma das funções exercidas de um PROCON efetivo é facilitar o acesso do consumidor. Filomeno (2015, p. 317) expõe a importância de o órgão ser efetivo:

Esse trabalho de interiorização da defesa do consumidor é cada vez mais necessário, em especial, pelas características econômicas da sociedade brasileira. Com o aumento do consumo, infelizmente é certo o aumento de conflitos na área de direito do consumidor, fazendo com que o cidadão lesado peça socorro diretamente ao Judiciário por ausência de um órgão administrativo, ou, o que é pior, faça a opção de arcar com prejuízo diante da burocracia ou dificuldades para ter uma resposta do Estado.

O PROCON, como instrumento de materialização dos direitos do consumidor, possui mais estrutura para ampara-lo no momento da reclamação:

Como as estruturas do Poder Judiciário são limitadas, a maior parte dessas desavenças desembocam na esfera da Justiça o que seria grandemente prejudicial, acarretando prejuízos sem conta para as partes, principalmente para o lado mais fraco, o consumidor, que não dispõe de fortes estruturas legais para defendê-lo (MARTINS, 2006).

O resultado apresentado é de suma importância para a sociedade, uma vez, que por ser um órgão público, todos tem acesso de qualidade ao mesmo, além de ser solucionado o problema de forma rápida e eficaz, provocando um caso de desjudicialização de casos consumeristas, uma vez que estes são solucionados de maneira administrativa pelo órgão.

Portanto, nota-se que um órgão de defesa e proteção dos direitos consumeristas é de fundamental importância, devendo o mesmo ser fortalecido enquanto política pública, uma vez que os resultados mostram como o órgão pode solucionar as práticas lesivas ao consumidor.

5 CONCLUSÃO

Pelo estudo apresentado neste trabalho, destacou-se a importância do Direito do Consumidor no combate ao descumprimento das normas presentes no CDC por parte dos fornecedores, possibilitando que haja a proteção na parte mais fragilizada da relação de consumo, neste caso, o consumidor.

Para entender os sujeitos da relação de consumo, foram expostos conceitos referentes ao assunto, como consumidor e fornecedor, bem como foram apresentadas as teorias finalista, maximalista e finalista mitigada, as quais conceituam o consumidor e possibilitam que o mesmo seja resguardado através das normas consumeristas.

Apontou-se, também, o rol de direitos básicos que o consumidor possui segundo o CDC, os quais amparam a saúde, a honra, a justiça, a proteção contra publicidade enganosa, a proteção contra práticas abusivas, a reparação de danos, a inversão do ônus da prova e, por fim, o acesso à justiça.

Em seguida, foi exposto o PROCON, o órgão administrativo que protege o consumidor acerca das práticas abusivas cometidas pelo fornecedor. Nesse momento, foi observado como o PROCON foi criado no Brasil, suas primeiras práticas, e a importância da municipalização do órgão para o acesso a todos os consumidores brasileiros ao órgão. Desta forma, detectou-se a importância de expor todos os setores existentes na instituição, bem como o seu papel na prestação dos serviços.

Ressaltou-se também que estes setores devem sempre agir em harmonia para que a atuação de um setor não seja contrária à atuação do outro, por exemplo.

Além disso, foram descritas as situações que o PROCON tem competência para agir de forma administrativa, seja por atendimento, ou por meio de sanções administrativas. Deste modo, possibilitou que o órgão tivesse menos desconfiança no tocante à sua atuação, pois as suas competências foram descritas na forma da lei.

Após mostrar a origem e a função do PROCON de Tubarão/SC, apresentou-se a estrutura deste órgão, para que fosse examinado se o presente órgão possui o sistema completo para a prestação correta da orientação e proteção aos direitos do consumidor.

Depois de ter elucidado os sujeitos da relação de consumo, bem como apresentado o órgão administrativo que presta o serviço de proteção ao consumidor na cidade de Tubarão/SC, fez-se necessário discorrer a respeito das funções de cada setor que o PROCON de Tubarão/SC possui.

Assim, foi exibido que há o setor de triagem, o qual tem a função de filtrar o que é relação de consumo ou não, bem como analisar se o consumidor possui todos os documentos necessários para um atendimento.

Após a triagem, existe o setor de atendimento, que tem a função de resolver a questão que o consumidor apresentou em sua reclamação por orientação, via telefonema ou e-mail, para o fornecedor. Salienta-se que nem toda a reclamação que o consumidor traz é procedente, daí a importância da oitiva da parte fornecedora na resolução dos problemas, para que se tenha uma análise geral da reclamação.

Foram explicados os tipos de atendimento que o órgão possui, que são: a simples consulta, o atendimento preliminar e a Carta de Informações Preliminares (CIP).

Depois de demonstrar as funções de cada setor do PROCON de Tubarão/SC, apresentou-se o estudo realizado no ano de 2021, acerca da efetividade do órgão, utilizando-se da análise das reclamações de telefonias realizadas em 2020.

Primeiramente, notou-se que reclamações de telefonia resultaram em 20% do total de todos os atendimentos realizados no órgão em 2020. Ademais, aproximadamente metade dos consumidores que compareceram ao órgão possui a idade entre 51 e 70 anos.

Em seguida, foi exposto que as reclamações contra as operadoras telefônicas no ano de 2020 resultaram em 714 atendimentos, sendo que 89,2% foram atendimentos preliminares, 7% se deram por simples consulta e, por fim, 4% resultaram em atendimento via CIP.

Os motivos que acarretam uma reclamação de telefonia são dúvidas a respeito de cobrança realizada, cobrança indevida, questões contratuais e serviços de má qualidade. O estudo mostrou que a dúvida a respeito de uma cobrança realizada é o principal motivo que ocasiona o atendimento no PROCON de Tubarão/SC, mostrando a importância do órgão na orientação do consumidor. Salienta-se que os descumprimentos contratuais e cobranças indevidas também tiveram um resultado significativo na pesquisa realizada.

Deste modo, constatou-se que o PROCON de Tubarão/SC possui 90,5% de casos solucionados e apenas 3,2% de casos não resolvidos, sendo que o restante das reclamações são encaminhamentos para outro atendimento.

O resultado da pesquisa foi semelhante a outras pesquisas realizadas em nível nacional, ou de outros PROCON municipais, mostrando o alto grau de efetividade do órgão na resolução de conflitos consumeristas.

Este número apresentado é de suma importância para a sociedade tubaronense, uma vez que todas as pessoas, não importando sua classe e a sua faixa etária, possuem um órgão que é gratuito, que pertence ao Estado, e que, conforme os resultados apresentados, resolve os

problemas de maneira rápida e com auxílio de funcionários no amparo ao consumidor. Como visto, o órgão resolve aproximadamente 90% dos casos de telefonia.

Resta evidente que as reclamações de telefonia realizadas no PROCON de Tubarão/SC são efetivas, pois, mediante o estudo, o órgão obteve um número alto de atendimentos solucionados.

Portanto, considera-se que a pergunta de pesquisa apresentada no início deste trabalho foi respondida, bem como seus objetivos (geral e específicos), alcançados.

Importante frisar que praticamente todas as pessoas possuem algum tipo de relação de consumo com as operadoras telefônicas, seja por telefone fixo, internet, telefonia celular ou TV por assinatura, daí a importância de possuir um órgão administrativo efetivo na resolução de eventuais problemas ao consumidor.

Esse número mostra que o consumidor pode resolver as suas demandas de maneira administrativa, sem que procure o Judiciário, ou seja, sem arcar com serviços jurídicos para auxiliar na busca de resolução judicial, que atua de maneira mais demorada do que a forma administrativa do PROCON.

Nota-se, então, a fundamental importância de possuir um órgão de defesa de proteção dos direitos dos consumidores com uma estrutura completa e com serviço de qualidade. O fortalecimento do PROCON enquanto política pública acarretará em uma maior proteção dos consumidores, pela segurança de se saber que existe um órgão que os protege, de forma gratuita e imediata, dos atos lesivos aos seus direitos consumeristas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

AZEVEDO, Ney Queiroz de. **Direito do Consumidor**. 1. ed. Curitiba: Editora Intersaberes, 2015.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. Barueri: Grupo GEN, 2020. *E-book*. Acesso restrito via Minha Biblioteca.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. 3ª Turma. **Recurso Especial nº 1195642**. Relator: Nancy Andriahi. Brasília, 21 de novembro de 2012. Disponível em: <http://www.jf.jus.br/juris/unificada/Resposta>. Acesso em: 03 mar.2021

CAFFARATE, Viviane Machado; PEDRON, Flávio Quinaud. Evolução histórica do Direito do Consumidor. **Jus**, [S.l.], mai. 2000. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/687/evolucao-historica-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 13 jun. 2021.

CESAR, Joni. **Procon contabiliza mais de 1.250 reclamações contra as operadoras de telefonia**. Blumenau, 2020. Disponível em: <https://www.blumenau.sc.gov.br/secretarias/procon/procon/procon-contabiliza-mais-de-1250-reclamaacoes-contra-as-operadoras-de-telefonia56>. Acesso em: 25 mai. 2021

CONSUMIDOR, Secretaria Nacional do. **Boletim SINDEC**. Brasília, 2015.

DIAS, Rodrigo Teixeira. **Responsabilidade Civil do Fornecedor pelo Fato do Produto nas Relações Consumeristas**. 2008. 85 f. Monografia (graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Faculdade de Direito, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/10446/1/RTDias.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2020.

DUARTE, Sarah Kelley Câmara Marques; DUARTE FERREIRA, Filipe. A proteção ao consumidor como direito fundamental constitucional: as garantias consumeristas. **Âmbito Jurídico**, [S.l.], 01 mai. 2018. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-172/a-protecao-ao-consumidor-como-direito-fundamental-constitucional-as-garantias-consumeristas/>. Acesso em: 13 jun. 2021.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Tutela Administrativa do Consumidor: Atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Editoria Atlas, S.A. 2015.

GABRIEL, Ulisses. Artigo: Eficácia, eficiência e efetividade no serviço público, por Ulisses Gabriel. **Rede Catarinense de Notícias**. Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://rcnonline.com.br/artigos/artigo-efic%C3%A1cia-efici%C3%Aancia-e-efetividade-noservi%C3%A7o-p%C3%BAblico-por-ulisses-gabriel-1.1841936>. Acesso em: 03 out. 2020.

LEONEL, Vilson; MARCOMIM, Ivana. **Projeto de Pesquisa Social**. Palhoça: UnisulVirtual, 2015.

LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 19, n. 4153, 14 nov. 2014. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/30052>. Acesso em: 5 out. 2020.

MARCHT, Ana Bárbara Mallmann. **O direito do consumidor e o fenômeno da (des) judicialização de conflitos consumeristas por meio da efetividade do PROCON**. 2012. 55 f. Monografia (graduação em Direito) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. A missão do Procon. **BDJur**, Brasília, DF, 2006. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br//dspace/handle/2011/8854>. Acesso em: 03 jun. 2021.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

PALMA, Gabriel; BARBIÉRI, Luiz Felipe. Telecomunicações lideram ranking de reclamações de consumidores em 2018. **G1**, [S.l.], 15 mar. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/03/15/telecomunicacoes-lideram-ranking-de-reclamacoes-de-consumidores-em-2018.ghtml>. Acesso em: 01 out. 2020.

PARANÁ. Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. No Brasil. **PROCON-PR**, Curitiba, [201?]. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=406>. Acesso em: 13 jun. 2021.

PETRÓPOLIS, Prefeitura de. Procon **Petrópolis tem taxa de efetividade de 86%**. Petrópolis, 2017. Disponível em: <https://www.petropolis.rj.gov.br/pmp/index.php/imprensa/noticias/item/6047-procon-petr%C3%B3polis-tem-taxa-de-efetividade-de-86.html>. Acesso em: 25 mai. 2021

RIBEIRO, Felipe. Operadoras lideram ranking de reclamações do Procon-SP em 2019. **Canal Tech**, [S.l.], 11 jan. 2020. Disponível em: <https://canaltech.com.br/mercado/operadoras-de-telefonias-lideram-ranking-de-reclamacoes-do-procon-sp-em-2019-158973/>. Acesso em: 25 mai. 2021

SANTANNA, Gustavo. **Direito do Consumidor**. Porto Alegre: Sagah, 2018.

SANTOS SILVA LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Jus**, [S.l.], ago. 2014. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/30052/teorias-acerca-do-conceito-de-consumidor-e-sua-aplicacao-na-jurisprudencia-do-superior-tribunal-de-justica>. Acesso em: 13 jun. 2021.

SCHWARTZ, Fabio. **Manual de Direito do Consumidor: Tópicos e Controvérsias**. Rio de Janeiro: Editora Progresso, 2018.

SILVA, Ludmila Francisca Rodrigues da. **A (des)judicialização dos litígios consumeristas frente a competência do PROCON**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário do Cerrado, Patrocínio, 2006. Disponível em: <https://www.unicerp.edu.br/ensino/cursos/direito/monografias/20172/ADESJUDICIALIZACAODOSLITIGIOS.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, J. G. Vasi; NEVES, Thiago F. Cardoso. **Direito do Consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TUBARÃO. **Decreto nº 1573/94, de 19 de janeiro de 1994**. Institui o PROCON municipal e dá outras providências. Tubarão: Câmara Municipal, [1994]. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sc/t/tubarao/decreto/1994/158/1573/decreto-n-1573-1994-institui-o-procon-municipal-e-da-outras-providencias?q=1573>. Acesso em: 05 out. 2020.

ANEXOS

