O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratizacão mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano II | Volume 4 | Nº 12 | Boa Vista | 2020

http://www.ioles.com.br/boca

ISSN: 2675-1488

http://doi.org/10.5281/zenodo.4282643

BOLETIM DE CONJUNTURA

www.revista.ufrr.br/boca

30 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A SUA REPRESENTAÇÃO FÁTICA NO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Ronaldo Correia da Silva[1]

Max André de Araújo Ferreira[2]

Elói Martins Senhoras[3]

Resumo

O presente ensaio tem como objetivo realizar uma análise fática do Código de Defesa do Consumidor à luz da celebração de seus 30 anos, por meio de um amplo mapeamento e caracterização institucional do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no Brasil, resultado de um estudo exploratório e descritivo aliado metodologicamente a uma abordagem quali-quantitativa que se fundamentou em revisão bibliográfica e documental, hermenêutica jurídica, bem como em análise gráfica e geoespacial.

Palavras-chave: Brasil; Código de Defesa do Consumidor; Direito do Consumidor; Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Abstract

The purpose of this essay is to conduct a factual analysis of the Consumer Protection Code in light of the celebration of its 30 years through a wide mapping and institutional characterization of the National Consumer Protection System in Brazil that has been constructed by an exploratory and descriptive study allied methodologically to a quali-quantitative approach that based on bibliographic and legal review, legal hermeneutics as well as on graphical and geospatial analysis.

Keywords: Brazil; Consumer Law; Consumer Protection Code; National Consumer Protection System.

No dia 11 de setembro de 2020, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) completou 30 anos de sua existência. Nesse período, muitas inovações foram fundamentais na garantia e defesa do cidadão brasileiro no tocante as relações entre consumidor e fornecedor. A lei garantiu então a implantação de entidades civis e governamentais de proteção, como por exemplo, os Procons e as Ongs em todo o território nacional.

Com isso o presente texto visa dialogar em dois momentos distintos com todo o sistema envolvido na defesa do consumidor. No primeiro deles, se encarrega de discutir a caracterização fática do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, passando pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que tem como objetivo possibilitar a comunicação dos diversos órgãos, sejam eles

[1] Bacharel em Direito e mestre em Desenvolvimento Regional da Amazônia. Atua como docente no Departamento de Direito da Universidade Federal de Roraima (UFRR). E-mail para contato: ronaldo.silva@ufrr.br

[2]Graduado em Ciências Contábeis, mestre em Sociedade e Fronteira e doutorando em Sociedade, Cultura e Fronteiras. Docente na Universidade Federal de Roraima (UFRR). E-mail para contato: max.andre@ufrr.br

[3]Economista e cientista político. Doutor em Ciências, professor e pesquisador da Universidade Federal de Roraima (UFRR). Website: www.eloisenhoras.com. E-mail para contato: eloisenhoras@gmail.com

públicos ou privados, que atuam na defesa dos consumidores. por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça – DPDC/MJ.

Já o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), busca integrar processos e procedimentos relativos ao atendimento dos consumidores proporcionando um instrumento de gestão adequado e dinâmico dos PROCONs das 26 unidades da federação do Distrito Federal, além de 459 municípios brasileiros. No que diz respeito ao SINDEC, cabe o Ministério da Justiça manter dados cadastrais atualizados, divulgados através de boletim.

Nessa dinâmica se destaca o Procon como sendo um órgão que possui uma importante capilaridade em todos os estados brasileiros, assumindo o seu papel de destaque, responsável por proteger, orientar, garantir o cumprimento do dever de informar os direitos do público em geral, e ainda, fiscalizar as relações de consumo existentes na sociedade.

Em outro ponto, o texto busca entender como o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor está distribuído nas regiões brasileiras, através dos Procon nos municípios, nos estados, o quantitativo de Procons municipais e estaduais e, por fim, a distribuição regional em relação aos habitantes por Procon no Brasil.

No segundo momento, o texto busca compreender como se dá a distribuição do SNDC no Brasil por competências. Sendo elas exercidas pelas unidades do PROCON entre os municípios, estados, do Poder Legislativo, nas Câmaras Municipais e Assembleias Legislativas. E ainda a análise da participação das Promotorias dos Ministérios Públicos, das entidades civis, das varas judiciais, de Defensorias Públicas, e por último, as Delegacias de Polícia Civil.

Por fim, a presente pesquisa busca comprovar com os dados do próprio SNDC e o IBGE, os avanços surgidos com a adoção do Código de Defesa do Consumidor, sendo esses, essenciais para a manutenção e a melhoria na oferta e na prestação de serviços e produtos por parte dos empresários, tornando-os mais eficientes e seguros para o cidadão que ao longo dos anos busca as garantias que o Código de Defesa do Consumidor pode proporcionar.

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMO CONTEXTUALIZAÇÃO FÁTICA DO CDC

A Lei 8.078 conhecida como o Código de Defesa do Consumidor prevê a existência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e que esse será integrado por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor. A previsão das entidades civis privilegia a atuação na proteção e defesa dos interesses de associados.

A exemplo disso, entidades civis como a Associação das Vítimas de Erros Médicos, a ANDIF - Associação Nacional dos Devedores de Instituições Financeiras e a ANMM - Associação Nacional dos Mutuários e Moradores. Ainda na década de 90, foi criado também o BRASILCON - Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, entidade de caráter técnico, científico e pedagógico.

O art. 4° do Código de Defesa do Consumidor, entre outras inovações, trata do Política Nacional de Defesa do Consumidor a ser aplicada por intermédio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) com previsão no art. 105. Tal sistema tem como objetivo possibilitar a comunicação dos diversos órgãos, sejam eles públicos ou privados, que atuam na defesa dos consumidores cuja coordenação compete à União, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça – DPDC/MJ.

De acordo com o portal "defesadoconsumidor.gov.br", mantido pelo Ministério da Justiça a quem é vinculada à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Civis de defesa do consumidor.

Aliás, com relação a SENACON, com o intuito de fortalecer a legislação criada nos anos 90, o Ministério da Justiça por meio do Decreto nº 7.738, editou a norma que a criou no ano de 2012. Tal secretaria nasceu com o objetivo de fortificar as competências estabelecidas na Lei. 8.078/90 tais como formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional das Relações de Consumo.

Já o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, SINDEC, é um sistema informatizado e que objetiva integrar processos e procedimentos relativos ao atendimento aos consumidores com o intuito de proporcionar um instrumento de gestão adequado e dinâmico dos PROCONs das 26 unidades da federação mais o Distrito Federal, além de 459 municípios. Neste sentido, vários destes PROCONs contam com mais de uma unidade, sendo que o Sistema abrange 798 unidades espalhadas por 591 cidades brasileiras.

Ainda segundo o texto, o SINDEC foi iniciado no ano de 2004 quando o PROCON municipal de Belo Horizonte (MG) fez a primeira integração no sistema. Sem dúvida que esse momento é importante para defesa do consumidor, quando o sistema nacional começa a consolidar os dados de todo o país. O documento ainda afirma que o Sindec é uma política pública que representa um eixo fundamental de integração do PROCONs e do fortalecimento de sua ação coordenada e integrada.

O que se percebe é que a Constituição Federal de 1988 foi o principal marco legal no Brasil preocupado com a defesa do consumidor, e que a partir dela, outras legislações além da Constituição, tornaram as relações de consumo mais confiáveis para os brasileiros. O exemplo a seguir demonstra o panorama normativo de defesa do consumidor no Brasil.

A sigla PROCON é referente à fundação Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor, neste sentido é correto afirmar que é uma instituição destinada à proteção e orientação na defesa do consumidor comum, daquele mais carente e desprovido de recursos e com pouco ou nenhum acesso à assessoria jurídica. O PROCON tem o dever de informar os direitos do público em geral, além de fiscalizar as relações de consumo e aplicar multas aos fornecedores desatenciosos.

Seu posicionamento no atual sistema jurídico brasileiro é o de órgão que busca sanar os problemas e evitar que esses mesmos problemas sejam levados ao Poder Judiciário, encontrando soluções de forma previa nas questões entre consumidor e empresas vendedoras ou prestadoras de serviço.

Não havendo acordo, os consumidores são orientados a procurarem o Judiciário onde a grande maioria das demandas são processadas nos Juizados Especiais Cíveis. Nestes, os processos são divididos em dois grandes nichos. O primeiro, causas acima de 20 salários-mínimos e que não passem de 40 necessitam, obrigatoriamente, de advogado conforme previsão da Lei 9.099/1995; já para os processos com valores de até 20 salários-mínimos, não há essa necessidade (BRASIL, 1995).

Quando o valor ultrapassa aquele "teto", ou seja, é além de 40 salários-mínimos, a demanda necessariamente segue para a denominada Justiça Comum, que lida com questões com grau de dificuldade maior e que a solução não está em sintonia com a simplicidade para a qual os Juizados Especiais foram criados.

Após essa contextualização é importante discutir alguns dados relevantes dos órgãos de proteção ao consumidor existente nos diversos estados da federação. Com isso, em termos institucionais, tanto o Ministério da Justiça quanto os órgãos estaduais de Proteção ao Direito do Consumidor oferecem tecnologias para a coleta de dados e para o processamento e a divulgação sistemática das informações.

Nesse sentido, nesta pesquisa, os dados utilizados para investigar a realidade parte do pressuposto de que os processos de mudança institucional se beneficiam do conhecimento de outros contextos. Nesta lógica, alguns dados coletados para esta pesquisa foram utilizados no sentido de demonstrar o grande silêncio administrativo em algumas regiões brasileiras.

Para essa pesquisa, optou-se por analisar os dados estimados pelo IBGE, em comparação aos dados do Ministério da Justiça, em seu portal do consumidor, uma vez que, o interesse desta seção é demonstrar, atualmente, como estão distribuídos os escritórios do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) pelo Brasil.

No país, segundo dados aproximados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2018) são os que suguem. A população brasileira no ano de 2018 está estimada em mais de 207 milhões de pessoas, distribuídas cerca de 5.599 municípios. Conforme o instituto, o estado de São Paulo permanece

como o mais populoso, com uma população próxima de 45.538,936 habitantes, seguido de Minas Gerais, com 21.040,662

Na terceira posição está o estado do Rio de Janeiro, com uma população de 17.159,960. Na última posição consta o estado de Roraima, possuindo a estimativa de 576,568 habitantes estimados. Esses dados ratificam que o modelo de ocupação territorial dos estados brasileiros permanece inalterada ao longo dos anos.

No que diz respeito ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), cabe o Ministério da Justiça manter dados cadastrais atualizados, que são divulgados através do Boletim Sindec. Trata-se de uma publicação da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, vinculada ao mencionado ministério e que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos PROCONs integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC durante o ano.

> [...] a publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento (SINDEC, 2017).

No sentido de entender essa dinâmica, os dados apresentados nessa pesquisa, vem no sentido de confirmar que no território brasileiro, existe um enorme silêncio administrativo. As informações abordadas na pesquisa são originadas do Portal do Consumidor atualizados com os dados fornecidos do ano de 2018.

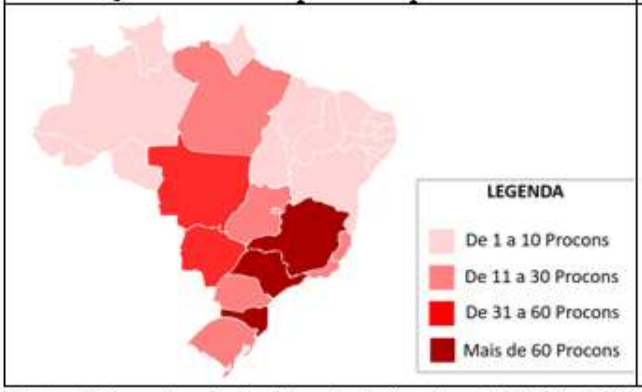
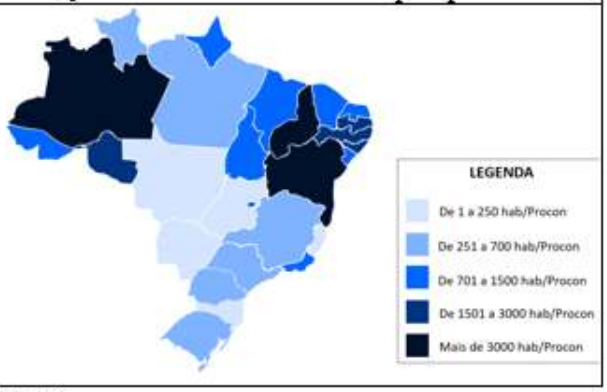
Quadro 1 – Distribuição do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor por regiões brasileiras

	PROCON ESTADUAL	PROCON MUNICIPAL	PROCON LEGISLATIVO	VARAS ESPECIALIZADAS EM DIREITO DO CONSUMIDOR
NORTE	7	15	1	0
NORDESTE	9	26	6	2
CENTRO OESTE	4	89	1	0
SUDESTE	4	244	23	0
SUL	3	152	0	0

Fonte: Elaboração própria. Base de dados: Brasil (2018) e IBGE (2018).

O Ministério da Justiça mantém ativo o cadastrado no Portal do Consumidor, cerca de 553 unidades dos PROCONs integradas ao sistema, sendo que muitos desses PROCONs possuem várias unidades de atendimentos no seu respectivo território de atuação. De acordo com os dados do próprio ministério, são 891 unidades de atendimento.

Quadro 2 - Distribuição nacional de Procons por estado no Brasil

Quantidade de procons por estado	Quantidade de habitantes por procon
	

Fonte: Elaboração própria. Base de dados: Brasil (2018) e IBGE (2018).

De uma conspiração superficial percebe-se que a relação de habitantes por PROCON no Brasil é muito baixa, uma vez que, são mais de 207 milhões de habitantes em todo o território. O Estado de São Paulo, o mais populoso do país, possui 120 PROCONs inteirados e respectivos e postos para atender toda a demanda.

Quadro 3 – Distribuição absoluta de municípios por Procon no Brasil

POPULAÇÃO BRASIL	QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS	NÚMERO DE POSTOS DE ATENDIMENTOS	HABITANTES POR POSTOS DE ATENDIMENTO
207.660,929	**5.599**	**891**	**233,06/1**

Fonte: Elaboração própria. Base de dados: Brasil (2018) e IBGE (2018).

No Brasil a competência de criar os escritórios do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON está, em regra, a cargo dos poderes executivos, quer estadual ou municipal. No entanto, o que se percebe é que os executivos municipais criaram seus PROCONs, no sentido de diminuir o silêncio administrativo por parte do executivo estadual.

O Brasil possui em todo o seu território cerca de 5.599 municípios de acordo com previsão do IBGE (2018), desses, estimasse que o PROCON esteja presente em apenas 968 municípios brasileiros.

A explicação decorre do fato de que, apesar de alguns PROCONs dos municípios possuírem vários postos à disposição da população, um único município acaba aglutinando mais de um PROCONs. Outro fator que se destaca é os PROCONs ligados aos municípios possuem, proporcionalmente, muito mais postos do que os mantidos pelos Estados.

Outro dado importante para analisar é a quantidade de PROCON por habitante nas cinco regiões brasileiras. Neste sentido a região Centro Oeste mantém o índice de 173 habitantes por PROCONs; seguido da Região Sul com 192 habitantes; em terceiro a Região Sudeste com 354 habitantes por PROCON. As regiões Norte e Nordeste seguem nas últimas colocações com respectivamente 791 e 1.637 habitantes por PROCON cada.

Quadro 4 – Distribuição regional absoluta e a relação de Habitantes por Procon no Brasil

REGIÃO	POPULAÇÃO	QUANTIDADE DE PROCONS	HABITANTES POR PROCONS
NORDESTE	**57.292,610**	**35**	**1.637**
NORTE	**18.182,253**	**23**	**791**
SUDESTE	**87.711,946**	**248**	**354**
CENTRO OESTE	**16.085,885**	**93**	**173**
SUL	**29.754,036**	**155**	**192**

Fonte: Elaboração própria. Base de dados: Brasil (2018) e IBGE (2018).

O que pode ser percebido nesse quadro é que existe uma enorme omissão administrativo nas Regiões Norte e Nordeste relativo ao número de PROCON por habitante, esses números chegam a triplicar em relação as Regiões Sul e Centro Oeste. Mesmo sendo a Região Sudeste a mais populosa e que detém o maior número de relações comerciais essa ainda fica em terceiro lugar.

Por ser a região mais populosa do Brasil, a Região Sudeste detém a maior quantidade de unidades de PROCON, no total são 248 espalhados nos quatro estados que a integram. Com uma densidade de 354 habitantes por PROCON, resta região se destaca por concentrar o estado mais populoso e com uma expressiva participação comercial e com consequentes implicações nas relações de consumo do país.

No Brasil, até o momento, não existe uma relação obrigatória de PROCON por número de habitantes e a imposição de criação. Sendo assim, a decisão de criar PROCONs parte do poder público, que com suas políticas públicas muitas vezes equivocadas ocasionam o silêncio administrativo visto ao longo da seção. E essa omissão administrativa é que pode enfraquecer a relação de consumo nessas localidades.

Outro ponto que merece atenção é a distribuição agentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, conforme descrito em outra seção, o sistema é composto por vários órgãos, são eles os próprios PROCONs estaduais e municipais, as entidades civis, as Defensorias Públicas Estaduais, os Ministérios Públicos estaduais e federal, e as Delegacias de Polícias estaduais e federal.

No Brasil, segundo dados do Brasil (2018) os PROCON de competência estadual somam 290 unidades de atendimento ao todo; dessas, a maior quantidade de unidades por região concentra-se na Região Nordeste com o número de 171 (59%), seguido da Região Norte com 43 pontos (15%), a Região Centro Oeste com 40 (14%), a Região Sudeste com 33 (11%) e por último a Região Sul com apenas 3 (1%).

Relembrando, os dados do IBGE (2018) apontam a existência provável de 5.599. Quando relacionamos essa informação ao número de cidades apontados como integrados pelo Ministério da Justiça, que segundo consta são 664, constamos que apenas 11,85% recebem o auxílio do PROCON, seja ela estadual ou municipal. A região com a maior concentração de PROCON de competência municipal é a Região Sudeste, com 244 PROCONs municipais.

Desta forma, chama a atenção os PROCON de competência municipais. Percebe-se com esses dados, que o trabalho do poder executivo municipal está mais presente e ramificado, uma vez que os PROCONs estatuais deveriam, em tese, atender também os municípios, o que aparentemente não se percebe nos números apontados justamente pela grande maioria de PROCONs municipais, atuação que é bastante relevante, sendo ele o responsável no elo entre o consumidor e as empresas.

A DISTRIBUIÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Na seção anterior foi discutido como são divididas essas unidades e, nesta seção, será iniciada uma discussão sobre a distribuição das unidades do PROCON de competência dos Estados. No segundo momento será analisada as unidades do PROCON de competência dos municípios, em seguida das unidades do PROCON de competência do Poder Legislativo sendo essas exercidas pelas Câmaras Municipais e Assembleias Legislativas.

Neste sentido, a distribuição do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no Brasil merece destaque, pois a partir dessa temática será possível desenvolver análises pontuais acerca do cenário que está inserido esse sistema. No qual, após a realização de pesquisas no Portal do Consumidor e no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), verificou-se que o sistema conta com um total de mil duzentos e vinte e três unidades espalhadas no Brasil, um número superior aos dados divulgados pelo IBGE (2018).

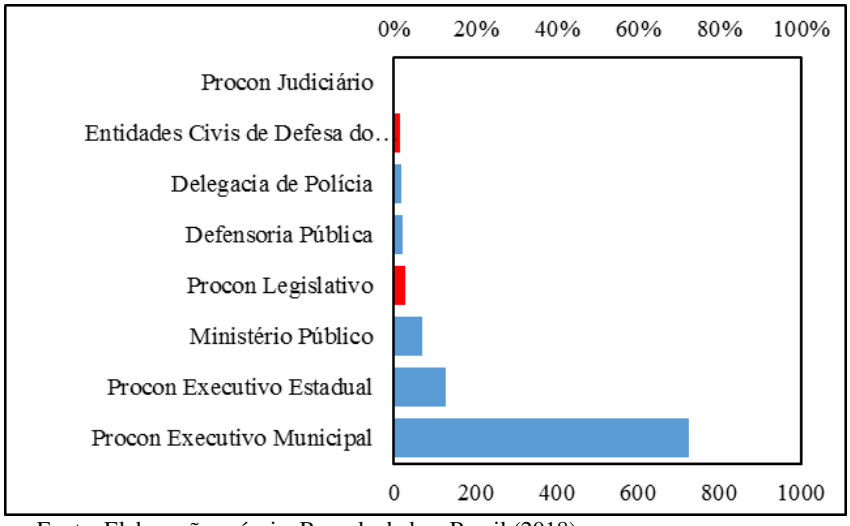
Mais adiante, as análises se voltam para a participação das promotorias dos Ministérios Públicos junto ao SNDC, e a participação do Poder Judiciário, no tocante a participação das Varas Civis que atuam no SNDC. Após isso, será feito a abordagem na distribuição das entidades civis que atuam na

proteção dos direitos dos consumidores no SNDC, a participação das Defensorias Públicas no SNDC e, por fim, a participação dos Sistemas das Secretarias de Segurança Pública dos estados (gráfico 1).

A participação dos estados na defesa do consumidor brasileiro vem se demonstrando de forma muito incipiente. Aproximadamente 12% do total de unidades do PROCON no Brasil são de competência estadual, correspondendo com apenas cento e cinquenta e três unidades, esse pequeno número reduz a participação dos estados brasileiros na defesa do consumidor, enfraquecendo o sistema e podendo causar prejuízos aos consumidores (BRASIL, 2018).

A participação dos municípios no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor Brasil é um pouco melhor, uma vez que, no total são oitocentos e setenta e cinco unidades do PROCON espalhados pelos cinco mil cento e setenta municípios brasileiros, totalizando aproximadamente 71% das unidades que compõem o SNDC e são de competência municipal (BRASIL, 2018).

Gráfico 1 - Sistema Nacional de Defesa de Consumidor no Brasil



Fonte: Elaboração própria. Base de dados: Brasil (2018).

Esses números mostram que a participação dos municípios no sistema, ao menos em algumas regiões do Brasil, é fundamental para que este possa garantir os direitos dos consumidores, haja vista que a esta participação, diminui o silêncio administrativo por parte do poder público municipal em atender essa demanda. É certo que em áreas mais populosas existe uma maior necessidade da participação dos municípios em garantir que todo esse sistema funcione de forma a suprir os direitos fundamentais.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no Brasil também é composto pelo Poder Legislativo em todo o território nacional. As Assembleias Legislativas nos estados e nos municípios através das Câmaras Municipais mantém sobre a sua competência as unidades de PROCON. Segundo

Brasil (2018), a participação do poder legislativo é em torno de 2,6% totalizando um total de trinta e dois unidades de PROCON no Brasil.

Um dado interessante é que o Estado de Minas Gerais possui a maior concentração de PROCON sob a competência do Poder Legislativo, os dados de Brasil (2018) demonstram que são 24 unidades espalhadas pelos 137 municípios que recebem unidade do PROCON. O Estado de Minas Gerais possui 140 unidades do PROCON registrado no Portal do Consumidor, dessas um pouco mais de 17% de unidades do PROCON são de competência do Poder Legislativo estadual ou municipal.

O que chama a atenção nesse ponto é a quantidade excessiva de PROCON de competência do Poder Legislativo no Estado de Minas Gerais. Percebe-se, no entanto, um possível conflito de interesse, uma vez que, o poder responsável por criar as leis é o poder legislativo, condição na qual não lhe permite fazer o papel de fiscalizar as leis.

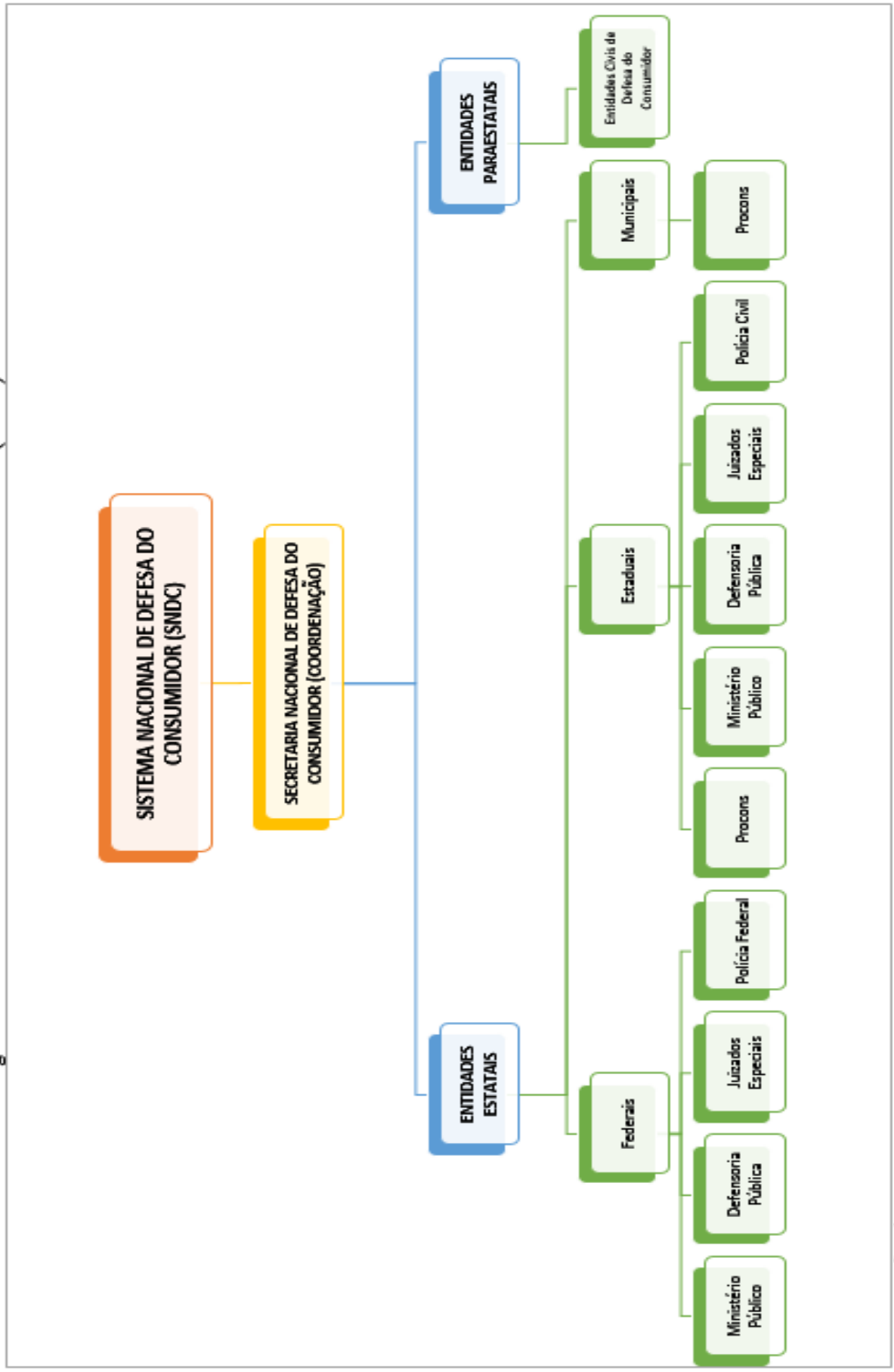
O Ministério Público também é um dos órgãos que faz parte do Sistema Nacional de defesa do Consumidor. Sendo o responsável por fiscalizar as ações dos poderes executivo, legislativo e judiciário. Não sendo este subordinado a nenhum desses poderes, o Ministério Público é considerado para muitos teóricos como sendo um quarto poder.

O Ministério Público está presente em todo o território brasileiro. O MP possui 84 promotorias específicas, responsáveis por atender as demandas dos consumidores brasileiros. Ainda conforme o documento, o MP é responsável por 6,9% dos órgãos vinculados ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor em todo o território brasileiro (BRASIL, 2018). Essas promotorias recebem a demanda por parte de consumidores e ainda executam fiscalização quanto as ações dos comerciantes garantindo o cumprimento da legislação do consumidor.

A participação do poder judiciário no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor vem no sentido utilizar os Juizados Especiais Cíveis para resolver litígios que envolvem a causa. Apenas dois estados mantêm um rol de juizados especializados no tema, são essas que julgam as questões que envolvem a defesa do consumidor brasileiro. Neste sentido, segundo o documento, o poder judiciário participa apenas com 0,2% de entidades vinculadas ao SNDC, sendo essas, localizadas, nos Estados do Maranhão e da Paraíba (BRASIL, 2018).

Além dos órgãos oficiais, as entidades civis, também são instrumentos importantes na defesa do consumidor fazendo parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Assim faz-se necessário considerar como são conceituadas as associações. O Código Civil Brasileiro, em seu art. 44, considera essas como pessoas jurídicas de direito privado as associações, as sociedades, as fundações, as organizações religiosas e os partidos políticos.

Figura 1 - Estrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)



Fonte: Elaboração própria (SILVA; SENHORAS, 2018).

As entidades civis de defesa do consumidor buscam conciliar os litígios na proteção dos consumidores brasileiros. Segundo Brasil (2018) ao todo, são apenas dezesseis unidades que atendem essa demanda, totalizando 2% do número de entidades que são vinculadas ao SNDC. Sendo a ADECON – Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor, como também o IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor, os principais.

As Defensorias Públicas do Brasil, também atuam na área da defesa do consumidor, sendo essas introduzidas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor através do art. 4º, inciso VIII, da Lei Complementar nº 132/2009, que criou os Núcleos Especializados. Esses núcleos foram responsáveis por executar a missão de prestar orientação, suporte e auxílio jurídico aos consumidores, sempre que houver a demanda direta ou indireta, aos direitos específicos ou gerais do consumidor ou a coletividade de consumidores carentes.

Com isso, segundo NUDECON (2013), em 2008 o Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins criou o Núcleo de Defesa do Consumidor NUDECON, com a missão de educar, proteger e defender o consumidor hipossuficiente.

Com isso percebe se que a participação das Defensorias Públicas no Brasil que atendem, de maneira especializada, as demandas dos consumidores, vem ganhando força ao longo do tempo. Atualmente, são vinte e cinco núcleos instalados no Brasil, totalizando cerca de 2% de unidades no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Para que esse número aumente é necessário o exercício permanente da proteção e defesa do consumidor, não apenas os membros do SNDC assumam o seu papel, mas também é essencial que o cidadão participe seja reclamando, exigindo e fazendo valer o seu direito (BRASIL, 2018).

Outro órgão que faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor são as Delegacias de Polícias Estaduais. Segundo Brasil (2018) no total são apenas vinte e uma delegacias de polícias responsáveis por atender, investigar, notificar e instaurar inquéritos nas ocorrências que envolvam os direitos do consumidor. Esses locais contribuem com 1,72% do SNDC em todo o território nacional.

Mantidos pelo Ministério da Justiça através das Secretárias Estaduais de Segurança Pública dos seus estados. As Delegacias de Polícias ficam responsáveis por receber a demanda de consumidores que são vítimas de comerciantes que atentam contra a legislação de defesa do consumidor. As atribuições das Delegacias do Consumidor estão previstas nos artigos 61 a 80 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem as infrações penais das relações de consumo, ou seja, os crimes, pelos quais o fornecedor pode cumprir pena de prisão/multa.

As Delegacias do Consumidor atuam como nos casos de suspeitas de crimes, como a cobrança vexatória e de propaganda enganosa, além de fiscalizar a condição de produtos perecíveis e de bombas

de combustível, venda de produtos sem nota fiscal ou certificado de garantia e a venda de um produto em condições que possam ser perigosas à saúde do consumidor (BRASIL, 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como tema a Caracterização Fática do Código de Defesa do Consumidor no Brasil. Desse modo, o artigo dialogou em dois momentos distintos com todo o sistema envolvido na defesa do consumidor. No primeiro deles, como ocorreu a própria caracterização jurídica do CDC, passando pela formatação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

Portanto, o artigo em tela, tratou de como essa estrutura foi eficaz para a capilaridade do SNDC, por todos os estados brasileiros, assumindo o seu papel protagonista, na defesa e orientação do consumidor brasileiro. Em outro ponto, o texto buscou entender como o SNDC está distribuído nas regiões brasileiras, através dos Procon nos municípios, nos estados, bem como, o seu quantitativo.

Nesse sentido é possível dizer que os Procons municipais atuam com 526 unidades, presente nos 27 estados da federação. Os Procons legislativos, ou seja, aqueles que foram implementados pelas Assembleias Legislativas e câmaras municipais, em todo o Brasil foram computados com 31 unidades.

Os números acima revelam que existe no país uma relação de habitantes por PROCON muito baixa, uma vez que, são mais de 207 milhões de habitantes em todo o território. São 891 escritórios espalhadas por todo o Brasil. No Estado de São Paulo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor demanda da população que passa de quarenta e quatro milhões de habitantes.

Outro ponto discutido é a distribuição do SNDC no Brasil por competências. Sendo elas exercidas pelas unidades do PROCON entre os municípios, estados, conforme já visto, pelo Poder Legislativo, nas Câmaras Municipais e Assembleias Legislativas. Nesse ponto é possível destacar um conflito de interesse, uma vez que, essas são responsáveis por criar as leis, condição essa que não permite fazer o papel de fiscalizar as leis.

A participação das Promotorias dos Ministérios Públicos se destaca por receber a demanda por parte de consumidores e, ainda, executam a fiscalização quanto as ações dos comerciantes garantindo o cumprimento da legislação do consumidor. As entidades civis de defesa do consumidor buscam conciliar os litígios na proteção dos consumidores brasileiros.

As varas judiciais são partes integrantes do Poder Judiciário no SNDC e auxiliam os consumidores, através dos Juizados Especiais Cíveis, que são demandados para resolverem litígios que envolvem a causa. As Defensorias Públicas, atuam na área com seus núcleos responsáveis por executar

a missão de prestar orientação, suporte e auxílio jurídico, sempre que houver a demanda direta ou indireta, aos direitos específicos ou gerais ou a coletividade de consumidores carentes.

Por último, as Delegacias de Polícia Civil através das suas delegacias especializadas para o consumidor, atuam nos casos de suspeitas de crimes, como a cobrança vexatória e de propaganda enganosa, além de fiscalizar a condição de produtos perecíveis e de bombas de combustível, venda de produtos sem nota fiscal ou certificado de garantia, entre outros.

Por fim, a presente pesquisa buscou comprovar com elementos concretos, os avanços que surgiram de forma significativa na sociedade com a adoção do Código de Defesa do Consumidor, sendo esses, essenciais para a manutenção e a melhoria na oferta e da prestação de serviços e produtos por parte dos empresários, tornando-os mais eficientes e seguros para o cidadão que ao longo dos anos se acostumou com as garantias que o Código de Defesa do Consumidor pode proporcionar.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor. **Lei n. 2.181, de 20 de março de 1997**. Brasília: Planalto, 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Planalto, 1988. Disponível em: <http:// www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012**. Brasília: Planalto, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Lei Complementar n. 132, de 7 de outubro de 2009**. Brasília: Planalto, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília: Planalto, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Brasília: Planalto, 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Brasília: Planalto, 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Defesa do Consumidor**. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2018. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br>. Acesso em: 09/10/2018.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Base Dados das Regiões Brasileiras**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

NUDECON - Núcleo de Defesa do Consumidor. **Portal Eletrônico do NUDECON** [2013]. Disponível em: <http://www.defensoria.rj.def.br/Cidadao/NUDECON>. Acesso em: 09/06/2018.

SENACON - Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. **Portal Eletrônico do SENACON** [2018]. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Portal Eletrônico do SINDEC** [2017]. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br>. Acesso em: 09/06/2018.

SILVA, R. C.; SENHORAS, E. M. **Arquivo iconográfico e trabalho de campo da pesquisa sobre Rede de Atendimento e Defesa do Consumidor no Brasil** (CD-ROM). Boa Vista: NECAR/UFRR, 2018.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano II | Volume 4 | Nº 12| Boa Vista |2020

http://www.ioles.com.br/boca

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima