

PROJETO “PROCONS MUNICIPAIS” E A DESCENTRALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES

"MUNICIPAL PROCONS" PROJECT AND THE DECENTRALIZATION OF CUSTOMER SERVICE

Nivaldo Ribeiro
Ministério Público do Estado do Piauí

RESUMO: Este artigo trata do projeto “Procon’s Municipais/MPPI”, desenvolvido pelo PROCON/MPPI para o desenvolvimento dos Procons municipais no âmbito do estado do Piauí, com o objetivo de amparar a população piauiense nas relações consumeristas com enfoque na descentralização da proteção e defesa dos direitos dos cidadãos-consumidores piauienses, visando a criação de Procon’s nos municípios do Estado do Piauí, observando as estratégias de visão e missão institucional pela busca de resultados que impactem positivamente os indicadores sociais voltados a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, cobertos pela rede Procon, cumprindo assim o seu papel institucional conforme o preceituado na Lei Complementar Estadual Nº 036, de 09 de janeiro de 2004, que criou o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí.

PALAVRAS-CHAVE: Ministério Público. Procon. Consumidor. Direitos dos Consumidores.

ABSTRACT: This paper deals with the “Municipal Procon’s/MPPI” project, developed by PROCON/MPPI for the development of municipal Procons within the state of Piauí, with the objective of supporting the population of Piauí in consumer relations with a focus on the decentralization of the protection and defense of rights of citizens-consumers from Piauí, aiming at the creation of Procon's in the municipalities of the state of Piauí, observing the strategic vision and institutional mission in the search for results that positively impact the social indicators aimed at protecting and defending the rights of consumers covered by the rede Procon, thus fulfilling its institutional role as set out in State Complementary Law No. 036, of January 9, 2004, which created the Consumer Protection and Defense Program of the Public Ministry of the State of Piauí.

KEYWORDS: Public ministry. Procon. Consumer. Consumer Rights.

1 INTRODUÇÃO

O principal objetivo deste artigo é apresentar um estudo a respeito do projeto institucional “Procons Municipais”, que tem como foco principal o planejamento de ações institucionais no âmbito da rede PROCON, esta correlata à execução permanente das políticas públicas voltadas à proteção e defesa do consumidor, que tem por finalidade monitorar de forma integrada e articulada as unidades dos PROCON’S Municipais existentes e a serem criados no estado do Piauí, assim como das Promotorias de Justiça dos Direitos Difusos e Coletivos da

área-fim, como instrumento essencial para o gozo de todos os benefícios de que dispõe o sistema para a proteção e defesa dos direitos do consumidor.

No dia 11 de setembro de 1990, foi sancionada a Lei Nº 8.078 (Código de Defesa do Consumidor), que dispunha sobre as normas de proteção e defesa do consumidor, definindo em seu art. 2º consumidor como sendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”(BRASIL, 1990).

A fim de regulamentar a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, para trazer maior efetividade às normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, foi emitido o Decreto Nº 861, de 9 de julho de 1993, o qual foi posteriormente revogado na sua integralidade pelo Decreto Nº 2.181, de 20 de março de 1997, mantendo o mesmo objetivo legal e dando outras providências.

Os direitos e garantias individuais e coletivos consignados na Constituição Federal de 1988 assinalam que o Estado promoverá a defesa do consumidor. A aprovação do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – concretizou essa orientação constitucional, demonstrando o crescimento do movimento em prol desses direitos e a disposição do poder público em consolidar a defesa dessa dimensão da cidadania.

Todavia, em que pese todo o aparato legal instituído em prol da defesa dos consumidores, estima-se que, no âmbito do Estado do Piauí, no ano de 2016, apenas 10,13% (dez inteiros e treze centésimos por cento) da população detinha acesso ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PI, ficando à mercê dos fornecedores nas relações de consumo, tendo por muitas vezes os seus direitos tolhidos por não terem amparo estatal na fiscalização dessas relações.

Pensando nisto, com o objetivo de amparar a população piauiense nas relações consumeristas com enfoque na descentralização da proteção e defesa dos direitos dos cidadãos-consumidores piauienses, o Ministério Público do Estado do Piauí e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ MPPI institucionalizaram o projeto da rede de Procons municipais, a fim de garantir os direitos elencados no código susodito, proporcionando assim uma relação consumerista justa.

2 DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SNDC

O CDC, no seu artigo 105, afirma que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal assim

como as entidades privadas de defesa do consumidor, ou seja, o SNDC é a conjugação de esforços do Estado, nas diversas unidades da Federação, e da sociedade civil, para a implementação efetiva dos direitos do consumidor e para o respeito da pessoa humana na relação de consumo.

O Decreto Federal 2.181, de 1997, reforça essa determinação, bem como amplia a composição do SNDC, ao incluir entre os órgãos que constituem mencionado sistema a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça – SENACON, criada pelo Decreto 7.738, de 28 de maio de 2012, cuja atuação se concentra no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os seguintes objetivos: garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; promover a harmonização nas relações de consumo e incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria, destacam-se o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – ProConsumidor, as atividades da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, as ações voltadas à proteção da saúde e segurança do consumidor, a repressão às práticas infrativas e o aperfeiçoamento das políticas regulatórias.

Com o objetivo de ampliar a efetividade da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, a atenção da SENACON está voltada à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral. Importante ressaltar que ambas as normas citadas trazem em seu bojo a previsão de órgão de defesa do consumidor em âmbito municipal.

Os PROCONs são órgãos estaduais e/ou municipais de defesa do consumidor, criados, na forma da lei, especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercitar as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, visando a garantir os direitos dos consumidores.

3 DA CRIAÇÃO DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ – PROCON/MP-PI

A Lei Complementar Estadual Nº 036, de 09 de janeiro de 2004, transformou o Serviço de Defesa Comunitária – DECOM/MP, em Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI, órgão integrante do

Ministério Público do Estado do Piauí, nos termos previstos no art. 148, § 2o., da Constituição do Estado do Piauí e no art. 54 e seu parágrafo único, da Lei Complementar Estadual 12/03, de 18 de dezembro de 1993 para fins de aplicação das normas estabelecidas na Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e na legislação correlata às relações de consumo.

4 DA CRIAÇÃO DA REDE DE PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO ESTADO DO PIAUÍ

Visando estabelecer as normas gerais do exercício do poder de polícia e da aplicação das sanções administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí (PROCON/MPPI), a Procuradora-Geral de Justiça e o Coordenador Geral do PROCON/MPPI, mediante o ATO CONJUNTO PGJ/PROCON Nº 04, de 07 de outubro de 2020, criaram a Rede de Promotorias de Defesa do Consumidor, para fins de Políticas Públicas da Lei Complementar Estadual nº 36/2004, com o objetivo de planejar, elaborar, propor e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, observadas as regras previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro 1990, e no Decreto Federal 2.181, de 20 de março de 1997.

5 DA MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 conferiu ao Estado a promoção da defesa do consumidor. Para tanto, foi aprovado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, que, embora seja importante mecanismo de proteção aos direitos dos consumidores, por si só, não é suficiente para sua efetivação.

Faz-se necessária a municipalização da defesa do consumidor a partir da criação e implantação de órgãos locais que atuem em prol do consumidor, a fim de garantir maior proximidade e identidade do órgão local com os consumidores e fornecedores, além dos ganhos em agilidade e legitimidade, possibilitando a interação com os demais órgãos e instituições locais, como entidades civis e Ministério Público, viabilizando canais de comunicação

especializados e dedicados para uso dos cidadãos, bem como o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

6 DO PROJETO PROCONS MUNICIPAIS E DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

O projeto inicialmente previu a criação de 12 (doze) novas unidades de PROCONS Municipais no Estado do Piauí no curso da sua execução, em 06 (seis) municípios do Sul do Estado (Oeiras, Uruçuí, São João do Piauí, São Raimundo Nonato, Bom Jesus e Corrente) e em 06 (seis) do Norte (Luís Correia, Piracuruca, Barras, Pedro II, Piripiri e Teresina).

A escolha levou em conta critérios como infraestrutura existente nos municípios citados e o interesse do Ministério Público do Estado do Piauí para definir a ordem de expansão de atendimento aos consumidores piauienses ao longo da implementação do projeto, que se iniciou no ano de 2016, e por meio do Programa de Municipalização de Defesa do Consumidor, que tem sua total execução prevista até o ano de 2024, observando as estratégias de visão e missão institucional pela busca de resultados que impactem positivamente os indicadores sociais voltados à proteção e defesa dos direitos dos consumidores cobertos pela REDE PROCON.

Cada município escolhido deve assinar um Convênio com o Ministério Público, através da Coordenação Geral do PROCON/MPPI, com a interveniência da SENACON/MJ, para acesso ao sistema SINDEC, pelo período previsto no convênio, com o objetivo de acompanhar a utilização da ferramenta tecnológica com treinamento aos servidores da Administração Municipal para atuarem no PROCON Municipal.

O PROCON/MPPI disponibiliza total suporte ao uso do SINDEC, destacando que a transferência da tecnologia ao Município é também um dos objetivos do Programa, vez que se espera, após a implantação, capacitação e acompanhamento para que o Município possa, através do seu órgão municipal de proteção e defesa do consumidor, atuar de forma efetiva, utilizando da ferramenta de forma contínua, sob o monitoramento integrado dos órgãos que compõe o Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

O projeto encontra respaldo jurídico no art. 2º da LEC nº 036/2014, que define a atuação do Ministério Público, através da Coordenação Geral do PROCON/MPPI, como sendo o órgão competente pela coordenação política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – SEDC, em todo o território do Estado do Piauí.

O PROCON/MPPI já dispõe de ferramentas como o SINDEC e SEDC que garantem as atividades planejadas no projeto, e instituiu a criação da EEDC (Escola Estadual de Defesa do Consumidor) como sendo mais uma ferramenta institucional eficaz no desenvolvimento das ações em curso para orientar a matriz curricular a ser seguida pelos órgãos integrantes da rede PROCON.

Dentre outras finalidades, a rede PROCON tem vocação de difundir as boas práticas de relações de consumo entre consumidores e fornecedores, através da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, unidade administrativa do PROCON - MPPI, utilizando a ferramenta tecnológica: Sistema “SINDEC”, conforme previsto no Convênio firmado entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e o Ministério Público do Estado do Piauí - MPPI, já vigente.

As Promotorias de Justiça dos Direitos Difusos e Coletivos já instaladas no Estado do Piauí ganharam e muito com a implantação do Projeto, ora apresentado, pois contarão com um banco de dados tecnológico e de tempo real, podendo acessar a qualquer momento as mais diversas informações sobre as relações de consumo registradas no SINDEC da unidade conveniada com o PROCON - MPPI, e conseqüentemente utilizando essas informações como prova técnica a fim de subsidiar as ações Coletivas e/ou Civis Públicas no interesse da coletividade consumeristas, segundo o art. 82, inciso I do CDC e os princípios constitucionais.

A Escola Estadual de Defesa do Consumidor é ferramenta imprescindível à preparação e atualização constante dos servidores e técnicos que atenderão os consumidores nos municípios. Portanto, tem papel fundamental no Planejamento Estratégico do Ministério Público no âmbito de políticas públicas voltadas a Proteção e Defesa do Consumidor.

O fortalecimento da defesa do consumidor é o fortalecimento da cidadania e para que esta missão se exteriorize se faz necessária colaboração e o empenho dos Poderes Executivo e Legislativo de todos os Municípios do Estado do Piauí, devendo o PROCON - MPPI, ser o timoneiro nesse processo de articulação.

7 BENEFÍCIOS PROVENIENTES DA ATUAÇÃO DO PROCON MUNICIPAL

1. Proporcionar o equilíbrio das relações de consumo entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, facilitando o acesso ao órgão de proteção e defesa do consumidor assegurando o pleno exercício da cidadania;

2. Informar e conscientizar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres, garantindo que a oferta de produtos e serviços esteja em conformidade com as normas estabelecidas no CDC;

3. Fiscalizar a qualidade e a segurança de produtos e serviços, coibindo e punindo os abusos no mercado de consumo, atendendo aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas, priorizando a solução de conflitos extrajudicialmente, com a consequente diminuição das demandas judiciais;

4. Encaminhar ao Ministério Público estadual as reclamações de caráter repetitivo, a fim de serem adotadas as medidas judiciais tendentes à tutela da coletividade.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Das 12 (doze) novas unidades de PROCON'S municipais no Estado do Piauí previstas inicialmente no projeto em comento, 12 (doze) foram criadas (Corrente, Picos, Oeiras, Floriano, Campo Maior, Capitão de Campo, Piripiri, Esperantina, Luzilândia, Piracuruca, Cocal e Teresina), com outras 07 (sete) unidades do Proncon em tramitação para sua criação (União, Amarante, Uruçuí, Valença, Bom Jesus, São Raimundo Nonato e São João do Piauí), superando as metas e indicadores inicialmente estabelecidos.

Enquanto no ano de 2016 apenas 10,13% (dez inteiros e treze centésimos por cento) da população detinha acesso ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PI, no ano de 2023, 55% (cinqüenta e cinco por cento) da população piauiense passou a ser amparada pelos Procons municipais conforme o painel de BI na página institucional do Procon no site institucional do MPPI.

Cumprе ressaltar que o Projeto Procon's Municipais continua em execução, buscando superar todas as metas estabelecidas inicialmente a fim de garantir aos cidadãos-consumidores piauienses os seus direitos.

REFERÊNCIA

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

PIAUI. Lei Complementar Estadual Nº 036, de 09 de janeiro de 2004, que transformou o Serviço de Defesa Comunitária – DECOM/MP, em Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI.

PIAUI. ATO CONJUNTO PGJ/PROCON Nº 04, de 07 de outubro de 2020, cria a Rede de Promotorias de Defesa do Consumidor no Estado do Piauí.