

RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS NO PROCON MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS – MINAS GERAIS DURANTE O PERÍODO 2008/2009

Cid Capobiango Soares de Moura¹

Andrea Conceição de Faria²

Resumo:

Os órgãos especializados em defesa do consumidor recebem diariamente reclamações contra os mais variados segmentos do mercado de consumo. É corriqueiro que o consumidor busque informações sobre o fornecedor de produtos, inclusive a incidência de reclamações contra essa empresa. O objetivo deste trabalho é verificar estatisticamente as reclamações junto ao Procon Municipal de Pará de Minas no período 2008/2009.

Palavras-chaves: Reclamações, Procon, Pará de Minas, Código de Defesa do Consumidor.

1 HISTÓRICO DO PROCON DE PARÁ DE MINAS

O Procon Municipal de Pará de Minas foi instituído na administração pública do prefeito Silésio Mendonça no período de 1996 a 2000, na categoria de Secretária de Defesa do Consumidor.

Na administração pública do Prefeito Eli Pinto de Faria que ocorreu no período de 2001 a 2004, essa secretária passou a ser denominada como Procuradoria Municipal de Defesa do Consumidor, sendo a sua competência a de coordenar e executar as atividades relativas à defesa e proteção do consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, no âmbito do Município.

Na gestão pública do Prefeito Inácio Franco, houve uma reforma administrativa, onde a Procuradoria Municipal de Defesa do Consumidor passou a ser uma diretoria (órgão), sendo denominada como Procon Municipal de Pará de Minas, tendo como coordenador o Doutor Francisco Vitalino Barbosa.

Com a nova, denominação esse órgão além de coordenar e executar as atividades relativas à defesa e proteção do consumidor no âmbito municipal, é quase considerado um órgão regional, por abranger não apenas o município de Pará de Minas, mas também outras cidades onde não existe órgão semelhante que defende o consumidor.

¹ Professor de Direito do Consumidor na Faculdade de Pará de Minas, Mestrando em gestão ambiental pela Fundação Iberoamericana S/C.

² Aluna do curso de Direito da FAPAM – Faculdade de Pará de Minas.

2 DADOS EMPÍRICOS DA PESQUISA

O presente trabalho iniciou-se em 04 de abril de 2008, neste primeiro momento cuidou-se de realizar o primeiro contato com o Procon Municipal de Pará de Minas, localizado nos fundos do prédio da Prefeitura Municipal.

Posteriormente, com objetivo de tomar conhecimento do procedimento administrativo realizado pelo Procon Municipal de Pará de Minas, realizou-se uma análise dos documentos ali presentes (formulários, circulares, arquivos).

Tendo em vista que o objetivo deste trabalho é verificar estatisticamente as reclamações junto ao Procon Municipal de Pará de Minas no período 2008/2009. Adotou-se como critério classificatório das reclamações, o mesmo adotado pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SINDEC.³

Auferiu-se que o Procon Municipal de Pará de Minas assume uma postura conciliadora entre o fornecedor e consumidor.

Verifica-se ainda que este órgão exerce também a função de consultor das empresas locais, dando oportunidade aos empresários de esclarecerem as suas dúvidas na relação de consumo.

2.1 PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

O atendimento no Procon Municipal de Pará de Minas, é feito de forma imediata. Primeiramente, verifica se o consumidor possui a documentação necessária que comprove o negócio. Caso o consumidor não tenha a documentação necessária, esse deve redigir e assinar uma carta/denúncia dirigida ao Procon Municipal de Pará de Minas, relatando como foi feita a compra, qual o valor e as condições de pagamento, onde pode ser localizado o fornecedor, etc.

Nos casos em que o consumidor possua a documentação mínima necessária comprobatória da relação de consumo, o Procon Municipal de Pará de Minas, fará uma notificação ao fornecedor no dia posterior, que se dá através de carta com aviso de recebimento (AR), sendo que, a partir do recebimento da notificação o fornecedor terá 10 (dez) dias para se manifestar. Caso o consumidor não concorde com a proposta oferecida pelo fornecedor, será encaminhado até o Juizado Especial Cível.

³ Endereço do SINDEC na Internet: <http://www.mj.gov.br/dpdc/data/Pages>

3 LEVANTAMENTO MENSAL DAS RECLAMAÇÕES OCORRIDAS NO PROCON DE PARÁ DE MINAS NO PERÍODO DE ABRIL DE 2008 A MARÇO DE 2009.

Nas tabelas abaixo se observa o levantamento semanal das reclamações administrativas feitas no Procon Municipal de Para de Minas, durante o período de abril de 2008 a março de 2009, e que redundaram na abertura e instauração de um processo administrativo.

TABELA 1:

Resultado do mês de Abril/2008 da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 04	2ª Sem 07 a 11	3ª Sem 14 a 18	4ª Sem 21 a 25	5ª Sem 28 a 30	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	2	1		1		4
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	4	3	3	6	2	18
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	2		1	2	1	6
Obs.: Pesquisa realizada no mês de abril de 2008.						28

TABELA 2:

Resultado do mês de Maio da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 05 a 09	2ª Sem 12 a 16	3ª Sem 19 a 23	4ª Sem 26 a 30	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	3	3	1	1	8
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	10	4	1	4	19
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	3		2	2	7
Obs.: Pesquisa realizada no mês de maio de 2008.					34

TABELA 3: Resultado do mês de Junho da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 02 a 06	2ª Sem 09 a 13	3ª Sem 16 a 21	4ª Sem 23 a 30	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	7	10	2	2	21
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	5	5	2	2	14
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	1	4	2		7
Obs.: Pesquisa realizada no mês de junho de 2008					42

TABELA 4: Resultado do mês de julho da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 05	2ª Sem 07 a 11	3ª Sem 14 a 18	4ª Sem 21 a 25	5ª Sem 28 a 31	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros		1	3		4	8
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	2	3	5	2	7	19
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	1	3	3	3	2	12
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Julho de 2008.						39

TABELA 5: Resultado do mês de Agosto da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 08	2ª Sem 11 a 15	3ª Sem 18 a 22	4ª Sem 25 a 29	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	3	6	1	2	12
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	1	4	6	6	17
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	2	2	4	4	12
Obs. Pesquisa realiza no mês de Agosto de 2008.					41

TABELA 6: Resultado do mês de Setembro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 06	2ª Sem 08 a 13	3ª Sem 15 a 19	4ª Sem 22 a 26	5ª Sem 29 e 30	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	2	7	6	12	2	29
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	2	2	1	3		8
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	4	3	4	2		13
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Setembro de 2008.						50

TABELA 7: Resultado do mês de Outubro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 03	2ª Sem 06 a 10	3ª Sem 13 a 17	4ª Sem 20 a 24	5ª Sem 27 a 31	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	2	2	2	4		10
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	3	3	7	10	3	26
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	1	2		2	1	6
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Outubro de 2008.						42

TABELA 8: Resultado do mês de Novembro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 03 a 08	2ª Sem 10 a 14	3ª Sem 17 a 21	4ª Sem 24 a 28	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	1	4	7	4	16
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	2	4	4	6	16
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	2	3	1	2	8
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Novembro de 2008.					40

TABELA 9: Resultado do mês Dezembro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 01 a 05	2ª Sem 09 a 12	3ª Sem 15 a 19	4ª Sem 22 a 26	5ª Sem 29 a 31	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	4	5	5	2	4	20
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	6	3	7		1	17
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	6		4	4	3	17
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Dezembro de 2008.						54

TABELA 10: Resultado do mês Janeiro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 05 a 09	2ª Sem 12 a 16	3ª Sem 19 a 23	4ª Sem 26 a 31	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	4	3	3	6	16
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	8	8	3	1	20
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	0	1	3	4	8
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Janeiro de 2009.					44

TABELA 11: Resultado do mês Fevereiro da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 02 a 06	2ª Sem 09 a 13	3ª Sem 16 a 20	4ª Sem 23 a 27	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	2	1		1	4
Habitação	0	0	0	0	0
Produtos	4	3	3	6	16
Saúde	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0
Serviços Privados	2		1	2	5
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Fevereiro de 2009.					25

TABELA 12: Resultado do mês de março da pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas distribuídos nos seguintes itens:

	1ª Sem 02 a 06	2ª Sem 09 a 13	3ª Sem 16 a 20	4ª Sem 23 a 27	5ª Sem 30 e 31	Total Recl.
Alimentos	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	5	4	5	4		18
Habitação	0	0	0	0	0	0
Produtos	5	9	4	4	3	25
Saúde	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	5	1	4	4	1	15
Obs.: Pesquisa realizada no mês de Março de 2009.						58

Da análise das tabelas supra, auferiu-se que dois itens se sobressaem nas reclamações: “produtos” e “serviços financeiros”, ocorrendo mês a mês um revezamento entre estes. Nos tópicos abaixo se analisa pormenorizadamente as conclusões que podem ser realizadas a partir da observância conjunta dos aspectos envolvidos na pesquisa.

4 RESUMO CONCLUSIVO DE TODAS AS RECLAMAÇÕES

A tabela abaixo apresenta o resultado geral de todas as reclamações.

TABELA 13: Resumo das Reclamações no Procon mês a mês.													
	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total
Alimentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assuntos Financeiros	4	8	21	8	12	29	10	16	20	16	4	18	166
Habitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Produtos	18	19	14	19	17	8	26	16	17	20	16	25	215
Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Privados	6	7	7	12	12	13	6	8	17	8	5	15	116
Total por mês	28	34	42	39	41	50	42	40	54	44	25	58	497

O Gráfico 1 apresenta uma oscilação entre os meses pesquisados. Observa-se que alguns meses têm mais reclamações do que os outros. Este resultado decorre do fato de que em determinados meses existem datas comemorativas, por suposto, o consumidor aumenta o volume de suas compras, como o que ocorreu no mês de março, onde foi encerrada a pesquisa. Ocorre que dito mês é imediatamente posterior ao final de ano, férias e carnaval; onde o consumidor extrapola nas suas compras, presentes e viagens.

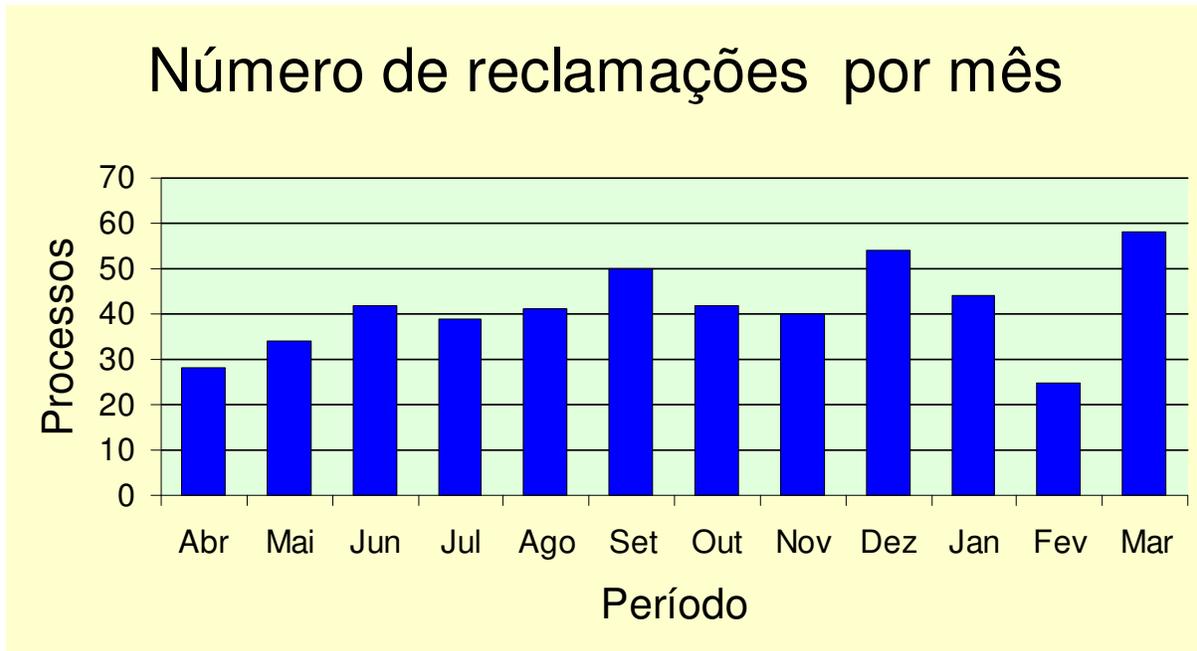


GRÁFICO 1: Reclamações por mês.

Percebe-se de acordo com o Gráfico 2 que apenas três itens (assuntos financeiros, produtos e serviços privados) foram pontuados de acordo com a classificação que o Sindec adota. Destarte, os itens “alimentos”, “habitação”, “saúde”, “serviços públicos” não obtiveram nenhuma reclamação no Procon de Pará de Minas.

Quanto aos alimentos, foi constatado que, ao receber uma reclamação referente a esse item, o Procon de Pará de Minas, encaminha o consumidor diretamente para o Ministério Público local, cabendo a esse órgão tomar todas as providencias necessárias para solução do problema.

A ausência da reclamação do item “habitação” se justifica no fato de que o consumidor é, via de regra, encaminhado diretamente à Caixa Econômica Federal, para que seja solucionado o problema.

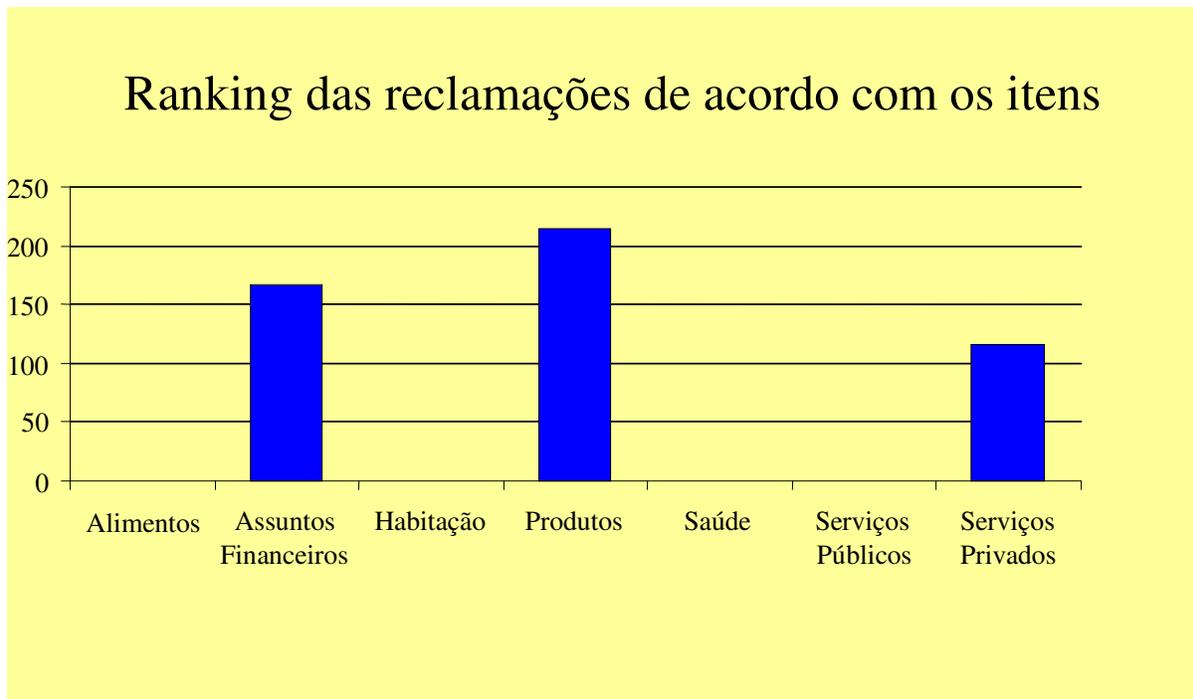


GRÁFICO 2: Reclamações de acordo com os itens.

Em relação ao item “saúde”, os consumidores que estão insatisfeitos são encaminhados para vigilância sanitária.

Quanto à inexistência da reclamação do item “Serviços Públicos”, pode-se, erroneamente, constatar que os serviços oferecidos por parte dos entes Federais, Estaduais e Municipais são satisfatórios para a população de Pará de Minas, por não existir nenhuma reclamação dos serviços oferecidos por parte destes entes.

Reza o artigo 22 do CDC que: “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais contínuos.”

Mediante esse resultado pode-se imaginar que os consumidores de Pará de Minas estão satisfeitos com os serviços oferecidos por parte das concessionárias de serviços como a Cemig e a Copasa, por exemplo. Na realidade sabe-se que isso não é o que realmente é retratado através da imprensa, sendo que, é grande a insatisfação dos consumidores a respeito tanto dos órgãos públicos como as concessionárias e permissionárias de serviço público.

4 RESULTADO GERAL DA PESQUISA REALIZADA

O item “Produto” foi o responsável por 215 (duzentas e quinze) reclamações ocorridas no Procon de Pará de Minas, no período de abril/2008 a março/2009. Vale lembrar que para haver uma relação consumerista devem existir três elementos: o consumidor, o fornecedor e o produto, sendo esse último elemento o grande causador das reclamações ocorridas nos órgãos responsáveis pela tutela do consumidor em Pará de Minas.

Os principais problemas identificados relativos a estes produtos foram:

- entrega com danos/defeitos;
- falta de entrega/demora do produto, conforme combinado;
- garantia (abrangência/cobertura no prazo da garantia legal e contratual).

Um dos grandes responsáveis por esse elevado número de reclamações é a falta de qualificação e disponibilidade por parte do fornecedor, de mão-de-obra especializada na montagem dos produtos.

Outro fator que cada vez mais eleva essa estatística de reclamações é a falta na região de assistência técnica autorizada tanto para eletrodomésticos e eletro eletrônicos portáteis como, por exemplo, os aparelhos de telefonia móvel. Ocorre que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, cabe ao consumidor encaminhar esse produto para assistência técnica autorizada, e, não existindo esta assistência técnica na localidade onde reside o consumidor, o mesmo deverá se deslocar de sua cidade na busca destes serviços técnicos, assumindo todos os ônus do deslocamento, aumentando, portanto, cada vez mais o valor do produto.

Interessante destacar que a coleta estatística desta pesquisa realizada no Procon de Pará de Minas acompanha o que ocorre em todo o Brasil, de acordo com o divulgado pelo Sindec - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, onde o item produto é justamente o que provoca a maior gama de reclamações gerando a insatisfação e o descontentamento dos consumidores no momento que recorrem às assistências técnicas dentro do prazo da garantia legal.

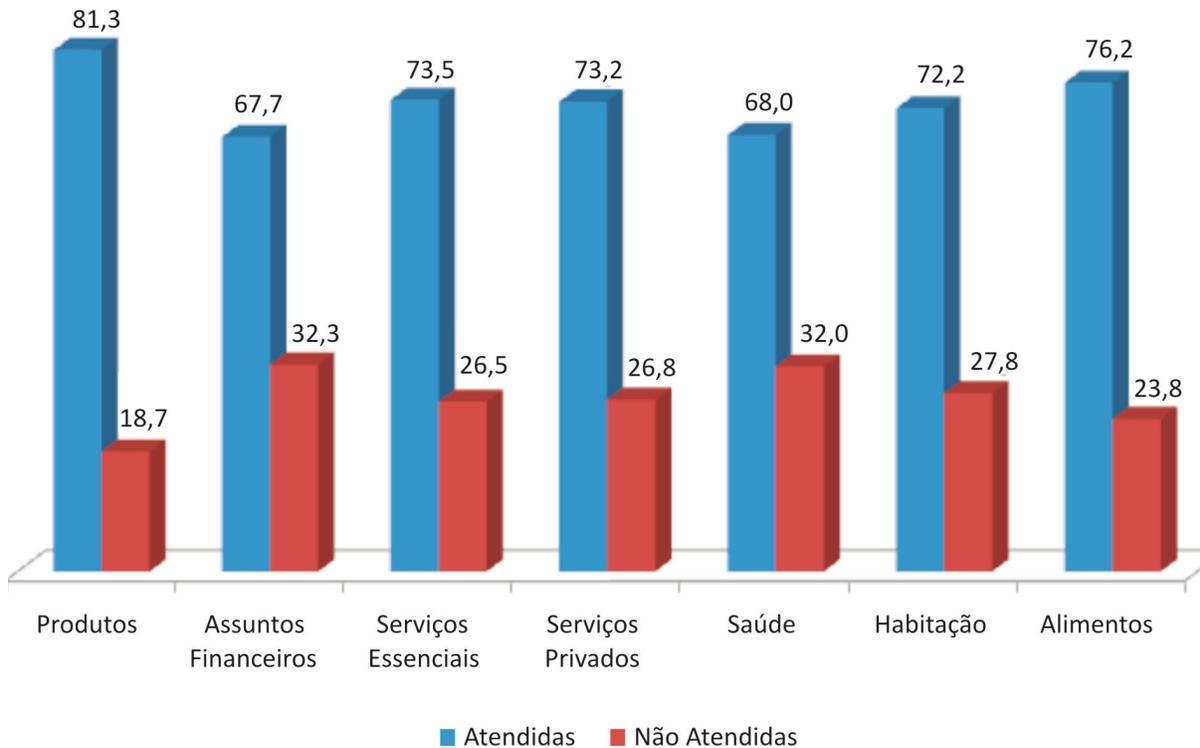


GRÁFICO 3: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas, por Área (em %).

Fonte: Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008.

Destaca-se também a oferta como grande causadora de reclamações administrativas. Em relação ao município de Pará de Minas de acordo com a procura dos consumidores, observa-se o despreparo técnico dos lojistas. De acordo com artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor: “A oferta é apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Assim se manifesta a doutrina nacional sobre o tema. Batista (2009)

“Sendo a oferta o momento antecedente da conclusão do ato de consumo, deve ser precisa e transparente o suficiente para que o consumidor, devidamente informado, possa exercer o seu direito de livre escolha. Assim, as informações devem ser verdadeiramente e corretas, guardando correlação fática com as características do produto e serviço, redigidas em linguagem clara, lançadas em lugar e forma visíveis. Além disso, devem ser escritas em língua portuguesa. Devem incidir sobre os elementos que interessem ao consumidor para fazer sua escolha, como característica e dados técnicos (qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, além de outros) e potencialidade danosa (riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores). Pode-se dar por qualquer forma de veiculação; se mediante publicidade, deve seguir a regulamentação dos art. 36 a 38.

em caso de oferta por telefone ou reembolso postal há um requisito extra: para possibilitar a responsabilização, o nome do fabricante e seu endereço deverão constar obrigatoriamente da embalagem, publicidade e impressos utilizados na transação comercial (art. 33).”⁴

Percebe-se que muitos vendedores locais de Para de Minas não são capacitados o suficiente e nem preparados para apresentar o produto para o consumidor interessado. Faltam informações importantes como, por exemplo, inexistência de assistência técnica na cidade, a importância de ler o manual antes da utilização do produto, o que pode acarretar o mau uso do produto, etc.

Ocorre que com a falta destas informações importantes, o consumidor em pouco tempo pode ter surpresas indesejáveis, sendo que o produto adquirido não corresponde às expectativas desejadas.

5 CONCLUSÃO

Diante do resultado da pesquisa, conclui-se que, o Procon de Pará de Minas, é um órgão Municipal, sendo sua competência apenas administrativa, trabalhando em prol não apenas da comunidade de Paraminense, mas, também atendendo à população das cidades vizinhas.

Verificou-se na pesquisa que o item “produto” obteve o maior índice de reclamações. Portanto, cabe aos fornecedores atentarem para as questões pertinentes a estas reclamações, como por exemplo, instruir melhor seus vendedores, dando a esses uma qualificação adequada; procurar efetuar a venda de forma mais clara, não se esquecendo de informar para os clientes observações importantes como a falta de assistência técnica, a qualidade do produto, ler manual antes da sua utilização, etc.

Na pesquisa realizada constatou-se também que, os itens “alimentos”, “habitação”, “saúde” e “serviços públicos”, não obtiveram qualquer reclamação por parte dos consumidores paraminenses e cidades vizinhas. Nestes casos o Procon opta pelo encaminhamento direto dos consumidores a outros órgãos capazes de solucionar estas demandas.

Por fim, vale uma crítica ao Procon Municipal de Para de Minas, que em momento algum oportuniza um encontro entre consumidores e fornecedores, dando a esses a oportunidade de celebrar um acordo. Percebe-se também a ausência da publicação de uma lista anual das principais reclamações realizadas junto a este órgão.

⁴ Almeida, João Batista de. Manual de direito do consumidor. 3 ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 83-84.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 3 ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2009.

Cadastro nacional de Reclamações fundamentadas 2008: relatório analítico / Departamento de Proteção e Defesa de Consumidor (DPDC) - Brasília: DPDC, 2008

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

MARQUES, Claudia Lima et al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

NUNES, Rizatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.