

PROCON-MG: TRIÊNIO 2011-2012-2013

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cássia Luísa Batista Mendonça Weber

O Procon-MG, responsável pela formulação e execução da política estadual de defesa do consumidor mineira, tem a atribuição de aprimorar as ações dos órgãos que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) – Promotorias de Justiça, Procons, Defensoria Pública, Juizados e entidades civis – para que exerçam com eficiência a fiscalização e o controle do mercado de consumo. Além disso, o Procon-MG tem a responsabilidade de informar os consumidores sobre seus direitos e deveres e orientá-los em suas relações de consumo, atuando de maneira indireta na regulação do mercado.

Em conformidade com essas obrigações, em 2012 foi criada a Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), no âmbito do Procon-MG, com a finalidade de planejar, coordenar, promover, orientar e controlar a execução das atividades de educação do órgão, sob a supervisão de um conselho acadêmico, potencializando e ampliando o trabalho já realizado em anos anteriores.

Ao longo do triênio 2011-2013¹, a EEDC realizou cursos e eventos que contemplaram a formação e a informação de um público diferenciado:

1) Sistema Estadual de Defesa do Consumidor: A capacitação (formação e aperfeiçoamento) de servidores dos órgãos de defesa do consumidor é uma obrigação do Procon-MG, órgão que coordena a política estadual de defesa do consumidor em Minas Gerais. Para tanto, a EEDC assumiu a gestão estadual dos cursos a distância da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor, e realizou diversas edições dos seguintes eventos: *Grupos de Estudos*; *Curso de Direito do Consumidor para o SEDC*, com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre o Código de Defesa do Consumidor; *Encontro Técnico de Defesa do Consumidor*, com o objetivo de apresentar e discutir temas atuais da área de defesa do consumidor; *Cursos de Formação e de Aperfeiçoamento de Agentes Fiscais na Defesa do Consumidor* e *Treinamentos do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor*, com o objetivo de integrar os Procons municipais ao banco de dados nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores. Além disso, foram ofertados *Cursos de Direito*

do Consumidor à Polícia Militar de Minas Gerais, parceira que procede à apuração de supostas irregularidades nas relações de consumo. Em 2013, cumpre destacar a realização dos *Cursos de Processo Administrativo na Defesa do Consumidor*, que, de forma articulada, atendeu a diversas regiões do estado de Minas Gerais, capacitando membros e servidores das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e Procons municipais para promoverem a investigação de práticas infrativas no mercado de consumo, aplicando as sanções pertinentes. Durante o triênio, foram realizados **55** cursos na formação direcionada ao SEDC, que contaram com a participação de **2.655** servidores de mais de **210** comarcas e municípios. E, por fim, foram realizadas **25** reuniões da Rede Procon-MG, com a presença dos titulares das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, totalizando **238** presentes, além de **9** reuniões do Fórum dos Procons Mineiros, que reuniram **538** agentes de defesa do consumidor. Essas reuniões tiveram o objetivo de propiciar a interlocução entre os integrantes do SEDC e uniformizar as ações dos órgãos mineiros de defesa do consumidor.

Importante evidenciar a necessidade de os órgãos de defesa do consumidor em Minas, principalmente os Procons municipais, se estruturarem melhor no que se refere ao corpo funcional. O que se notou ao longo do triênio 2011-2013 foi a dificuldade em enviar servidores aos cursos e eventos promovidos pela EEDC em Belo Horizonte e no interior, em razão de muitos daqueles órgãos ter apenas um ou dois servidores em exercício. Acrescente-se a falta de estabilidade desses servidores, o que exige uma formação/capacitação de caráter repetitivo, e a ausência de compromisso na transmissão do conhecimento, para que haja continuidade no trabalho realizado pelo antecessor.

2) População: Dando efetividade ao que preceitua o art. 4º, inciso IV, da Lei Federal nº 8.078/90 (CDC), a EEDC promoveu durante esse triênio **9** eventos com o objetivo de informar os consumidores sobre seus direitos e deveres: *Curso de Direito do Consumidor para a População*, *Curso de Direito do Consumidor para Estudantes*, *Solenidade Comemorativa do Dia Mundial do Consumidor*, *Encontros do Procon-MG com Consumidores* e um *Seminário sobre Educação para o Consumo*. Foram realizadas ainda **10** ações educativas para o público **adolescente** (*Dia de Pensar sobre a Sociedade de Consumo*), em parceria com a Associação Profissionalizante do Menor (Assprom) e **2** para a **terceira idade** (*Armadilhas do Consumo na Terceira Idade*), em parceria com o Serviço Social do Comércio (SESC). A participação nesses eventos foi de **2.002** pessoas.

¹ Dados apurados no período de janeiro/2011 a dezembro/2013

Embora as ações de educação do consumidor destinadas à população aparentem produzir um efeito efêmero – ou seja, não possibilitam uma avaliação sobre o impacto da informação no cotidiano das pessoas –, o que se percebe pela opinião dos participantes é a urgência de se questionar, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, a forma como são conduzidas as relações de consumo e as consequências que elas trazem em si, para o outro e para o ambiente em que se vive.

Por isso a EEDC entende que as iniciativas destinadas à educação do consumidor – sejam por parte de Promotorias de Justiça, sejam de Procons municipais – precisam ganhar mais corpo, constituindo pauta prioritária em tais órgãos, a fim de que o consumidor, informado e educado sobre o consumo planejado e responsável, torne-se protagonista de suas relações de consumo, influenciando no funcionamento do mercado consumidor.

3) Fornecedores: O *Encontro do Procon-MG com Fornecedores* surgiu da necessidade de informar e esclarecer os comerciantes acerca da legislação consumerista, de suas obrigações, procedimentos e das sanções administrativas que podem ser adotadas pelos órgãos de defesa do consumidor. Essa necessidade foi constada principalmente pelos agentes fiscais de defesa do consumidor. Durante o triênio, tendo percorrido 20 comarcas, esta ação educativa contou com participação de 2.068 comerciantes mineiros em 26 edições.

Durante os encontros com os fornecedores, o Procon-MG busca diminuir a carência de informação dos participantes, os quais geralmente demonstram interesse em adequar seus produtos e serviços para atender com qualidade o consumidor. É essencial o envolvimento do Promotor de Justiça nos encontros, pois é ele que, posteriormente, avaliará os resultados no mercado de consumo.

Vale destacar a gestão do *Programa Procon Mirim*, ação educativa de alcance estadual, existente há mais de oito anos, cujo público-alvo indireto são **crianças** de 7 a 12 anos. Constituem atividades do programa: capacitação dos educadores de escolas públicas e particulares, a fim de que em sala de aula possam educar para o consumo mediante a cartilha “Procon Mirim: Formando Consumidores Conscientes” e o seu encarte; assessoria aos educadores, às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e aos Procons mineiros para planejar ações de formação do consumidor; pesquisa e distribuição de material teórico e pedagógico aos educadores; distribuição de *kits* escolares (com sacola, bloco de anotação, lápis, borracha e régua) aos alunos que efetivamente participaram das ações do programa nas escolas; cessão dos direitos de reprodução e distribuição da cartilha do programa e controle de seu uso; participação em eventos de escolas relacionados com o direito do consumidor. Em especial, no ano de 2011, as ações do *Programa Procon Mirim* foram regulamentadas pela *Instrução Normativa PROCON-MG nº 03, de 13 de junho de 2011*, e a sua implementação em Minas Gerais foi recomendada pelo *Aviso CGMP nº09, de 25 de agosto de 2011*, complementada pelo *Aviso PROCON-MG nº02, de 29 de agosto de 2011*. Participaram dos 33 cursos do Programa Procon Mirim (Treinamento de Multiplicadores do Programa Procon Mirim – capital e interior – e cursos de Atualização em Pedagogia do Consumo) e receberam informações e/ou material para implementá-lo **1.907** educadores e parceiros na educação do consumidor de aproximadamente **410** escolas

e instituições presentes em mais de **70** municípios mineiros. Quanto ao material distribuído, o Programa Procon Mirim repassou no biênio 2011-2013 aproximadamente **34 mil** cartilhas às escolas mineiras e **95 mil** encartes aos estudantes, possibilitando a informação de mais de **95 mil** crianças em Minas Gerais.

À EEDC faltam ainda condições de acompanhar e avaliar nas escolas os resultados da implementação do Procon Mirim. Embora a EEDC solicite aos participantes dos programas o envio de relatos das ações praticadas em suas escolas, a resposta é insignificante, comparada com o seu alcance. E no interior, para que se colham maiores e melhores frutos, verifica-se a exigência de parceria entre Promotoria de Justiça, Procon, Secretaria Municipal de Educação e Superintendência Regional de Ensino – antes, durante e depois do curso – por meio de uma ação articulada, com o apoio da EEDC, conforme a experiência pôde comprovar na implementação do programa pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor de Nova Serrana, Divinópolis, Guanhães, Montes Claros, entre outras.

Em suma, durante o triênio 2011-2013, a EEDC realizou, com o auxílio financeiro do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC), **169** cursos e eventos relacionados à defesa do consumidor, abrangendo mais de **9.400** participantes da capital e do interior de Minas Gerais.

Em 2014, a Escola Estadual de Defesa do Consumidor passará a funcionar na nova sede do Procon-MG, denominada “Casa do Consumidor”, e receberá uma estrutura física adequada às suas funções. Além disso, será ampliado seu corpo funcional, atualmente composto por quatro servidoras, o que propiciará a diversificação das ações de educação do Procon-MG, que investirá também na produção de cartilhas de defesa do consumidor e no planejamento, implementação e gestão de cursos a distância.

CONQUISTAS, AVANÇOS E DESAFIOS PARA A FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Regina Sturm Vilela

A Rede Procon-MG tem competência para fiscalizar, por meio de agentes oficialmente designados, infrações à Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), ao Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, e às demais legislações pertinentes aos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos.

PODER-DEVER DO AGENTE FISCAL

Fiscalizar é atribuição privativa do agente fiscal, que tem como função verificar, no mercado de consumo, a ocorrência de eventuais práticas infrativas, objetivando cessar a continuidade da lesão e, assim, preservar toda uma coletividade de consumidores. Se nas fiscalizações forem encontradas irregularidades, haverá autuação do fornecedor. A partir dessa autuação será instaurado um processo administrativo, pelo qual o fornecedor estará sujeito, entre outras, às sanções previstas no artigo 56 do

CDC. O agente fiscal detém poder de polícia administrativa – decorrente do poder atribuído ao Procon-MG –, que lhe permite, na defesa dos interesses da sociedade: apreender, recolher ou descartar produtos impróprios para consumo, providenciar a interdição parcial ou total de um estabelecimento comercial que infringiu normas (sanitárias, por exemplo), notificar fornecedor para apresentação de documentos, entre outras ações. Para tanto, deve sempre observar os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade. A fiscalização procede, ainda, à coleta de produtos para análises laboratoriais e, com base em laudos técnicos, emite pareceres sobre os quesitos de qualidade e quantidade desses produtos.

PROCESSO DE CAPACITAÇÃO

A Resolução PGJ nº 11/11 revogou as resoluções e nomeações anteriores à sua publicação e previu agentes fiscais em cada uma das 20 regionais criadas. A indicação desses agentes é atribuição do Promotor de Justiça responsável pela regional. A designação, a cargo do Coordenador do Procon-MG, tem como pré-requisito a participação em curso de formação e capacitação. O servidor investido na função de agente fiscal frequenta ainda programas de aperfeiçoamento em novas áreas. A Instrução Normativa nº 01/13 instituiu o Código de Ética do Agente Fiscal do Procon-MG, com o objetivo de elencar um conjunto de normas de comportamento e de conduta a serem observadas.

DESAFIOS DA FISCALIZAÇÃO

Entre os desafios da fiscalização, destacamos a criação de mecanismos informatizados para possibilitar o rápido monitoramento do mercado e, com isso, subsidiar novas diretrizes de atuação dos fiscais, devido à diversidade apresentada na atual sociedade de consumo e à dinâmica em que esta evolui.

EQUIPE DE FISCAIS DA REDE PROCON-MG

Em 14 de agosto de 2013, foi publicada a Resolução PGJ nº 66, que restringiu a fiscalização em atividades perigosas aos agentes da capital e a no máximo 2 agentes das regionais, estes indicados pelos Promotores da Rede Procon-MG e ambos designados pelo Procurador-Geral de Justiça. Portanto, as demandas de fiscalização das relações de consumo são atendidas, hoje, por 14 fiscais com função exclusiva na capital e mais 39 designados pelo Procurador-Geral de Justiça, contando ainda com outros 43 fiscais treinados para exercerem outros tipos de fiscalizações.

FISCAIS DE BELO HORIZONTE

Além de atuarem na capital, os fiscais da capital viajam por todo o estado, cumprindo atividades no interior, para suprir eventual afastamento, número insuficiente para atuação em demandas específicas ou mesmo ausência de agentes na localidade, de acordo com o que se prevê expressamente no artigo 5º da Resolução PGJ nº 66/13. Nos últimos 3 anos, a equipe de fiscais de Belo Horizonte foi a mais de 150 municípios de Minas Gerais, sem contar com os retornos àqueles municípios já visitados.

FUNÇÃO EXCLUSIVA NAS REGIONAIS

Seria benéfico se os agentes fiscais do interior tivessem atribuição com função exclusiva, assim como ocorre com os fiscais de Belo Horizonte, pois, dessa forma, os trabalhos das regionais poderiam ser potencializados. Além disso, tal medida proporcionaria sensação de imparcialidade na apuração do processo, uma vez que, na defesa, quem iria auxiliar o Promotor nas audiências não seria o oficial que autuou o fornecedor. Também exclusivos poderiam ser o Promotor de Justiça, o Oficial e o Analista do MP, para alcançarmos recomendações padronizadas de atuação em todo o estado, programação/agenda de fiscalizações regionalizadas, entre outras.

ATUAÇÃO NO TRIÊNIO 2011-2013

O número de fiscalizações realizadas pela equipe da capital passou de 1.088 em 2011 para 1.265 em 2012, apresentando em 2013, até o dia 30 de outubro, mais de 1.000 atuações. Um dos resultados das referidas ações fiscalizatórias foi a apreensão e o descarte de toneladas de alimentos impróprios ao uso e consumo, por apresentarem irregularidades diversas, como ausência de registro, validade vencida, deterioração etc. Outras práticas infrativas foram encontradas no comércio em geral: venda casada, ausência de ou falha na precificação, vício de quantidade, entre outras. É importante destacar que nesses números não constam as fiscalizações realizadas pelos agentes do interior, uma vez que estes apresentam relatórios de suas atuações diretamente aos Promotores da respectiva comarca, e não à sede do Procon-MG em Belo Horizonte. Não há, portanto, um sistema integrado das informações.

PROJETO DE INFORMATIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

Está em andamento um projeto de informatização da fiscalização da Rede Procon-MG, tendo em vista a obtenção de um panorama do mercado de consumo de Minas Gerais. O objetivo é aumentar a eficiência no tratamento dos dados obtidos, desde o trabalho de campo até os procedimentos posteriores. Concomitantemente, os autos das fiscalizações lavrados até a total informatização das atividades serão digitalizados a fim de facilitar as pesquisas.

OUTRAS ATRIBUIÇÕES

A Secretaria de Fiscalização está apta para guiar as ações fiscalizatórias a serem executadas – indicando a melhor logística a ser implantada nos trabalhos e, assim, reduzindo ocorrências –, devido à sua experiência nas mais diversas atividades de campo. Ademais, desde que seja interesse do Promotor de Justiça, com a finalidade de preparar futura averiguação, a Secretaria de Fiscalização está preparada para participar de audiências públicas e ministrar palestras, oferecendo conhecimento teórico-prático. Isso visa minimizar os impactos sociais das sanções aplicáveis a partir dos atos fiscalizatórios, por meio da paulatina adaptação da cultura local às regras exigidas para a proteção da saúde e segurança dos consumidores. Um exemplo de esforço nesse sentido pode ser visto na Recomendação do Procon-MG (Coordenação) nº 01/11, sobre fiscalização de alimentos de origem animal.

PARCERIAS

As parcerias do Procon-MG viabilizam uma fiscalização mais ampla, aceleram a comunicação para uma atuação mais efetiva na interrupção de eventual irregularidade e ampliam o leque de sanções aplicáveis por cada um dos órgãos, ajudando a coibir a continuidade das infrações constatadas.

FATOS RELEVANTES NO TRIÊNIO 2011-2013

Sublinhamos, entre os fatos relevantes no triênio 2011-2013, a interdição, por determinação do Promotor de Justiça da Regional de Patos de Minas, de filial da loja Ricardo Eletro por descumprimento reiterado da informação sobre preços dos produtos expostos para venda, conforme prevê o artigo 59 do CDC. Depois de sanado o vício, o local foi desinterditado.

PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DA RESOLUÇÃO PGJ Nº 11/11

A proposta de alteração da Resolução PGJ nº 11/2011 prevê, entre outros quesitos, a exclusividade da função de agente fiscal, a redução do número de regionais para 10, assinatura de termo de responsabilidade e confecção de relatório de atuação pelos fiscais a fim de facilitar as medidas citadas anteriormente, essenciais para a estruturação e, conseqüentemente, o efetivo funcionamento da Rede Procon-MG.

SECRETARIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Ricardo Wagner Diniz Costa

No período de 2011 a 2013, a Secretaria de Relações Institucionais atuou na gestão estadual do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), buscando a capacitação dos servidores dos órgãos de defesa do consumidor para a utilização do sistema em todos os módulos. A Secretaria deu ênfase à administração e à auditoria dos dados, possibilitando, assim, o fornecimento de pesquisas mais apuradas sobre as demandas consumeristas mineiras. Nesse período, foram treinados 257 servidores de 68 Procons. Além disso, foi oferecido suporte por telefone e por correio eletrônico.

Atualmente, graças ao empenho da atual coordenação, foram disponibilizados pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) os dados de todos os Procons mineiros, tornando dinâmica e mais célere a busca de informações.

Com um formato novo, que visa a uma aproximação maior junto aos prefeitos, a Secretaria de Relações Institucionais conseguiu integrar ao Sindec, em 2011, 11 Procons, em 2012, 9 Procons, e, em 2013, outros 9, totalizando 106 Procons, dos quais 76 já estão integrados ao sistema.

Esse número de Procons integrados resultou na participação de 26 Procons no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas em 2011 e de 37 em 2012, com a expectativa,

para 2013, de 43 Procons na publicação do cadastro. Assim, Minas Gerais contribuirá com 75% das informações do Cadastro Nacional.

A Secretaria conseguiu ainda instituir um treinamento regionalizado do Sindec no sul de Minas, por meio do Procon Municipal de Campo Belo, verdadeiro multiplicador de boas práticas no Sindec. Há a expectativa de instituir mais polos de treinamentos regionais, com o objetivo de proporcionar maior agilidade, conforme o princípio da economicidade.

A Secretaria propiciou ainda, nesses três anos, uma grande aproximação com as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da capital e do interior, fornecendo-lhes pesquisas e informações suficientes para a instauração de vários procedimentos e possibilitando a criação de termos de ajustamento de condutas.

Além disso, utilizando da sua experiência na gestão do Sindec, a Secretaria de Relações Institucionais atuou no apoio técnico administrativo, no treinamento, na instituição e na integração de novos Procons em Minas Gerais, assim como prestou apoio a Senacon em Campo Grande, São Paulo e Palmas, divulgando os novos métodos empregados no Procon-MG.

Contudo, uma situação que dificultou a integração dos Procons ao Sindec foram as eleições municipais, com a troca de prefeitos, e a maioria dos Procons ficaram sem coordenadores, algumas vezes até sem servidores. Os novos coordenadores e servidores designados para os Procons tiveram de ser treinados para dar continuidade à utilização do Sindec. Em Minas Gerais houve a troca de 68% dos servidores.

Mas o maior obstáculo para a execução dos trabalhos foi a falta de servidores na gestão do Sindec pelo Procon-MG, visto que, em razão do número de Procons integrados ao sistema, houve um grande aumento das demandas. Aguardamos, portanto, a disponibilidade de dois servidores para suprir essa necessidade e assim atender as demandas com a qualidade e a presteza necessárias.

SECRETARIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Gestão Estadual do Sindec

Ricardo Diniz - Gestão Técnica Administrativa - ricardodiniz@mpmg.mp.br

Jacinta Barbosa Caires - Suporte Administrativo - jcaires@mpmg.mp.br

Henrique Blom - Suporte Técnico - hboliveira@mpmg.mp.br