

Entidades de defesa do consumidor



DECON - Delegacia do Consumidor

A Delegacia do Consumidor é órgão da polícia civil que tem por atribuição principal apurar, por meio do inquérito policial ou termo circunstanciado, os crimes praticados contra os consumidores.

O CDC tem dispositivo que visa estimular os Estados a criarem "delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo" (art. 5º, III). Apesar da referida disposição, não são todas as cidades que, como Brasília, possuem uma delegacia de polícia específica para apurar as infrações penais cujas vítimas sejam consumidores.

É importante ressaltar que apenas as condutas que configuram, em tese, determinada infração penal devem ser levadas ao conhecimento da delegacia de polícia. O Ministério Público acompanha as investigações realizadas nos procedimentos policiais, podendo, se for o caso, determinar a realização de diligências investigatórias diversas, tais como depoimento de testemunha ou realização de perícia.

Concluídas as investigações, o inquérito policial ou termo circunstanciado são encaminhados ao promotor, que decidirá pelo arquivamento ou instauração de processo criminal contra os indiciados.

PROCON

PROCON é a designação simplificada, com algumas pequenas variações, dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor. Sua principal atribuição é aplicar, diretamente, penalidades às empresas que violam direitos do consumidor. De acordo com o CDC (art. 56), podem ser aplicadas, entre outras, as seguintes sanções administrativas (penalidades): multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação do registro

do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto, suspensão do fornecimento de produtos e serviços, suspensão temporária de atividades.

Entre as penalidades, cabe destacar a previsão de interdição do estabelecimento (art. 56, X). A experiência tem demonstrado que se trata da única sanção administrativa eficaz para os casos de fornecedores que têm quase como hábito desrespeitar os direitos do consumidor. É medida de grande valor preventivo, na medida em que impede novas lesões a um número indeterminado de pessoas. Não se pode aceitar o funcionamento de empresa que reiteradamente viola as normas de proteção ao consumo.

Em geral, todas as sanções são aplicadas por intermédio de procedimento administrativo que deve assegurar ampla defesa ao fornecedor. Todavia, a lei prevê no parágrafo único do art. 56 a possibilidade de aplicação de medidas cautelares, ou seja, independentemente de prévia manifestação da empresa.

O PROCON, além de aplicação de penalidades administrativas, também exerce importante trabalho de informação dos direitos do consumidor e de conciliação entre as partes.

Assim, o consumidor lesado pode, antes de levar o caso à Justiça, dirigir-se ao PROCON e apresentar uma reclamação, por escrito (normalmente há um formulário próprio). Devem ser anexadas às -reclamações cópias de todos os documentos que possam auxiliar no esclarecimento dos fatos. Recebida a reclamação, o fornecedor será notificado para comparecer em dia e horário determinados, ocasião em que se tentará, com a intermediação do órgão, a realização de um acordo.

Normalmente, há um número telefônico para esclarecer dúvidas e oferecer informações aos interessados. Além disso, editam-se cartilhas sobre temas diversos.

A par das funções acima indicadas, alguns PROCONs divulgam, anualmente, com base no art. 44 do CDC, relação de fornecedores que não respeitam os direitos dos consumidores.

Registre-se, por fim, a possibilidade, embora não seja comum, de o consumidor, com decisão favorável na Justiça, poder fazer uma representação junto ao PROCON, para aplicação de penalidade administrativa. Ou seja, o objetivo da pena aplicada pelo órgão tem o objetivo de reprimir e prevenir condutas que violem qualquer direito do consumidor. Assim, o ajuizamento de ação não impede, nem prejudica, que o mesmo assunto seja encaminhado ao PROCON.

PRODECON - Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor integra o Ministério Público e atua, basicamente, na tutela dos interesses coletivos dos consumidores. A lei, ao se referir a tais interesses, alude a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos (arts. 81 e 82 do CDC).

Muitas condutas de fornecedores atingem um número indeterminado de consumidores, justificando uma defesa ampla (coletiva). Imagine-se uma publicidade enganosa, que induza o consumidor a erro sobre o preço de determinado produto, um aparelho celular, por exemplo. Quem são os consumidores ofendidos com tal publicidade? Todos potenciais adquirentes do aparelho anunciado.

Outro exemplo: imagine-se um contrato padrão utilizado em série por uma empresa de incorporação imobiliária (aquela que vende imóveis em construção). No documento, há uma cláusula abusiva, violadora do Código de Defesa do Consumidor (art. 51), dispondo que, se a obra apresentar defeitos, a empresa não tem o dever de reparar. Quais são os consumidores atingidos com a utilização do contrato -referido? Todos aqueles que mantêm

relação contratual com a empresa, bem como os potenciais adquirentes de imóveis.

Um último exemplo: o Código de Defesa do Consumidor permite a inscrição de pessoas inadimplentes nas entidades de proteção ao crédito. Todavia, vários requisitos devem ser observados, entre os quais, a comunicação prévia ao consumidor (art. 43, § 2.º).

Vamos supor que determinado serviço de proteção ao crédito, para economizar, tenha decidido simplesmente não realizar qualquer comunicação, como exige a lei. Quem são as pessoas atingidas por tal atitude? Tanto as pessoas que tiveram seus nomes inscritos, como todos os demais consumidores que podem, no futuro, ser negativados sem a prévia comunicação.

As situações acima indicadas evidenciam a necessidade de uma atuação que vise a resguardar os interesses de um número indeterminado de consumidores. A Promotoria de Defesa do Consumidor possui tal atribuição e conta com uma série de instrumentos.

O promotor, para apurar qualquer notícia de lesão a direitos coletivos do consumidor, pode instaurar inquérito civil ou procedimento de investigação preliminar que permitem a realização de várias diligências investigatórias, tais como notificar testemunhas e determinar, se for o caso, sua condução coercitiva, requisitar informações e documentos de entidades públicas e privadas, requisitar exames, perícias e serviços temporários de outros órgãos públicos, requisitar o auxílio de força policial, ter acesso a bancos de dados públicos e privados.

Findas as investigações e tendo o promotor de justiça concluído, realmente, pela existência de ofensa a direito coletivo do consumidor, há, basicamente, dois caminhos a serem seguidos. O primeiro é convocar a empresa e sugerir a assinatura de um compromisso de ajustamento de conduta, com a previsão de multa em caso de descumprimento futuro (art. 5º, § 6º da Lei

n.o 7.347/85). Atualmente, muitas empresas acatam imediatamente a proposta de assinatura de termo de compromisso, o qual, pela possibilidade de mudança imediata da conduta questionada, é relevante instrumento de tutela coletiva dos interesses dos consumidores.

Caso a sugestão da Promotoria do Consumidor não seja aceita, resta a opção de levar o assunto ao Judiciário por meio de ação coletiva. Se, ao final, os pedidos contidos na ação forem julgados procedentes, o fornecedor deverá obrigatoriamente modificar o comportamento questionado: deixar de veicular determinada publicidade, retirar de circulação algum produto, excluir cláusula-padrão dos contratos etc.

Se o promotor do consumidor constatar que a reclamação constitui apenas ofensa a interesse individual, sugere-se ao interessado que se dirija ao PROCON e/ou à Justiça. Se restar claro que não houve ofensa a interesses coletivos do consumidor, o procedimento é arquivado, sem prejuízo de novas investigações.

Em qualquer hipótese, o promotor irá analisar se o fato investigado constitui crime. Em caso positivo, será determinada a instauração de inquérito policial ou, se houver elementos suficientes, iniciado processo criminal contra os autores do fato.

É importante registrar que, salvo caso da maioria das capitais e grandes cidades, nos Municípios não há um promotor de justiça com função única de defesa do consumidor. Essa atribuição é exercida de forma cumulativa com as outras (criminais, família, meio ambiente). Em Brasília, o Ministério Público do Distrito Federal possui cinco Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor que atuam especificamente na proteção dos interesses coletivos do consumidor.

Associações Civas de Proteção ao Consumidor

Ao lado de órgãos estatais de defesa do consumidor, existem entidades civis ou organizações não governamentais (ONG) de defesa do consumidor. São associações privadas, sem fins lucrativos, instituídas por iniciativa de um grupo de pessoas para promover a defesa dos direitos e interesses do consumidor.

O CDC indicou expressamente em duas oportunidades que o poder público deve oferecer incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas dos interesses dos consumidores (art. 4.º, II e art. 5.º, V). As associações de defesa do consumidor -constituem meio de organização da sociedade civil para defesa de seus interesses. Embora tenha havido um amadurecimento do cidadão brasileiro quanto à importância de se organizar para exigir o respeito a seus direitos, ainda existem poucas associações de defesa do consumidor, em contraste, por exemplo, com os países da Europa.

As associações de defesa do consumidor, em geral, realizam trabalho de conscientização de direitos, por meio de campanhas, cartilhas, revistas etc. Também, estão autorizadas legalmente, após um ano de constituição, a ajuizar ações coletivas que podem beneficiar tanto os associados como os demais consumidores que se encontrem em situação semelhante (art. 82, IV, do CDC).