

# Como funcionam os Procons

Recorrer ao órgão é uma saída quando as tentativas de solucionar o problema direto com a empresa não dão certo. Saiba qual é o caminho percorrido pela queixa até chegar ao seu tão desejado fim

Uma cobrança indevida aqui, um serviço mal prestado ali. Para resolver esses e outros problemas, os consumidores tentam de tudo: telefonam para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); anotam protocolos; enviam e-mails, comprovantes e cartas; falam com a ouvidoria. Só que nem sempre esse esforço tem o resultado esperado: às vezes, a empresa não soluciona a questão. Quando isso acontece, o jeito é recorrer a outros meios. Um deles é levar o caso ao Procon, que foi criado para ser a “ponte” entre o consumidor lesado e o fornecedor na esfera administrativa, a fim de que a queixa tenha um desfecho positivo sem que seja necessário entrar na Justiça, que pode levar muito mais tempo para ser concluído.

O Procon é uma entidade relativamente bem conhecida e acionada pelos consumidores – em 2012, foram atendidas mais de 2 milhões de demandas em todo o país, de acordo com dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), do Ministério da Justiça, que reúne e consolida em números os registros dos Procons a ele integrados. Apesar disso, muita gente não sabe muito bem como funciona o atendimento do órgão, nem quais “caminhos” a queixa pode percorrer a partir de seu registro. Por isso, preparamos essa matéria para esclarecer as principais dúvidas sobre o funcionamento dos Procons. Veja a seguir.



Fotos Shutterstock

## 1 Como registrar uma queixa:

**Documentos necessários:** o consumidor deve apresentar os seus documentos pessoais de identificação, como CPF e RG, e tudo o que comprove e potencialize a sua queixa: contrato, recibo, fatura, panfleto de oferta, protocolo de atendimento, nota fiscal, termo de garantia etc.

**Canais de atendimento:** a reclamação pode ser registrada pessoalmente em um posto de atendimento do Procon e a distância, por carta ou fax. Em geral, o e-mail e o atendimento telefônico destinam-se apenas a tirar dúvidas de consumo. Mas há casos, como o do Procon-SP, em que o correio eletrônico pode ser usado para registrar a queixa, se o problema for decorrente de uma compra pela internet.

**Quais assuntos são atendidos:** o órgão lida exclusivamente com problemas de consumo: produtos, assuntos financeiros, serviços públicos (como água e energia elétrica), serviços privados (telecomunicações e planos de saúde, por exemplo), habitação e alimentos. **O Procon não atende:** questões trabalhistas, aluguel (quando não envolve imobiliária), multa de trânsito, impostos e aposentadoria.

## 2 Etapas da reclamação:

**1º passo:** feito o registro, a queixa será apurada. Para isso, o Procon entra em contato com o fornecedor por telefone para questionar sobre o problema apresentado pelo consumidor. Nessa etapa, o caso ainda não é denominado como “reclamação”, e sim como “atendimento” ou “demanda”.

**2º passo:** se o primeiro contato não for suficiente, o órgão emite uma Carta de Informações Preliminares (CIP) à empresa e dá o prazo de 10 dias, contados a partir da data de seu recebimento, para que ela responda à demanda. Se a resposta for positiva, a queixa é dada como encerrada.

**3º passo:** se o problema também não for solucionado com a CIP, instaura-se, então, um processo administrativo e a demanda passa a ser chamada de “reclamação fundamentada”. O prazo para resposta é de até 120 dias corridos (quatro meses). Nesse período, conforme o caso, o órgão pode convocar uma audiência presencial entre o consumidor e o fornecedor para tentar um acordo ou, ainda, notificar novamente a empresa para que ela apresente uma resposta conclusiva sobre a reclamação.

De acordo com Leila Cordeiro, assessora técnica do Procon-SP, o que define se haverá a convocação de audiência ou uma nova notificação é o histórico de conduta da empresa. Segundo ela, há fornecedores que não comparecem à audiência quando são chamados. Assim, o mais eficaz na tentativa de resolução é encaminhar uma nova notificação.



### Procons em números

- Há **779** Procons em todo o Brasil, dos quais **27** são estaduais e **752** municipais.
- Desse total, **26** unidades estaduais e **230** municipais estão integradas ao Sindec.
- No primeiro semestre deste ano, foram registrados **1.149.618** atendimentos no Sindec. Em 2012, foram **2.031.289** no total.
- No ano passado, **211.076** casos viraram reclamação fundamentada (cerca de 10% do total); **59,1%** delas foram atendidas.
- Quase **50%** das reclamações fundamentadas de 2012 foram sobre problemas com produtos. O assunto mais reclamado foi aparelho celular, com **12,3%** dos casos.



Nesse ponto, esgotam-se as possibilidades de atuação do órgão para a resolução do problema individual. Se mesmo após todo esse caminho a reclamação não for resolvida, resta ao consumidor entrar com uma ação na Justiça. Em geral, os problemas de consumo podem ser tratados no Juizado Especial Cível (JEC), que atende causas de até 40 salários mínimos (até 20 salários, não precisa de advogado para ingressar com a ação).

#### **4º passo: Registro no Sindec**

A depender da resposta dada pelo fornecedor na terceira e última fase da intermediação do Procon, a reclamação fundamentada será registrada no Sindec como “atendida” ou “não atendida”. Depois, esses dados são compilados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, que é anual. Em 2012, foram contabilizadas 211.076 reclamações fundamentadas (cerca de 10% do total de atendimentos). Dessas, 59,9% foram atendidas pelos fornecedores; e 40,1% chegaram à última fase da intermediação sem resolução.

Para o gerente técnico do Idec, Carlos Thadeu de Oliveira, as empresas que, reiteradamente, não atendem os consumidores, mesmo depois de toda a tramitação no Procon, deveriam sofrer punição rigorosa, com multa e também suspensão da comercialização dos serviços ou até da atividade da empresa, como prevê o Código de Defesa do Consumidor. “O Estado gasta dinheiro público para corrigir uma falha ou um erro que deveria ter sido reparado pela empresa por meio do contato com o seu SAC, ouvidoria, loja ou qualquer outro canal”, destaca.

**As etapas podem variar um pouco de um órgão para outro. No Procon-SP, por exemplo, atualmente não é mais realizado o contato preliminar via telefone, substituído pela abertura direta de uma CIP eletrônica, a fim de agilizar o processo**

## Atuação coletiva

Além de intermediar a resolução de problemas individuais, os Procons também agem em defesa dos consumidores coletivamente: os órgãos podem atuar e punir as empresas que infringem o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, com isso, prejudicam diversos usuários. Por isso, é importante registrar queixas, tanto de casos pessoais (que podem se juntar a outros semelhantes e resultar numa atuação contra o fornecedor), quanto também de práticas abusivas que podem prejudicar os consumidores em geral, como propaganda enganosa, por exemplo. Nesses casos, os Procons podem multar, suspender os serviços ou a atividade das empresas, impor contrapropaganda etc.

Em breve, os Procons podem ter seus poderes reforçados. Está em andamento no Congresso um projeto de lei (PL 5196/2013), anunciado em março pela Presidência da República no âmbito do Plano Nacional de Defesa do Consumidor (Plandec). Se for aprovado, os órgãos serão mais resolutivos, pois as sanções serão consideradas “títulos executivos extrajudiciais” e deverão ser aplicadas imediatamente. Além disso, as audiências de conciliação propostas na fase em que a demanda vira reclamação fundamentada poderão ocorrer diretamente na Justiça (nos JECs, por exemplo).

