

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL MACHADO DE ASSIS
FACULDADES INTEGRADAS MACHADO DE ASSIS
CURSO DE DIREITO**

VALQUIRIA ANDRESSA DA SILVA

**SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A AFIRMAÇÃO
ESTATAL FRENTE À RELAÇÃO DE CONSUMO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Santa Rosa
2016

VALQUIRIA ANDRESSA DA SILVA

**SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A AFIRMAÇÃO
ESTATAL FRENTA À RELAÇÃO DE CONSUMO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Monografia apresentada às Faculdades Integradas Machado de Assis, como requisito parcial para obtenção de Título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Ms. João Victor Magalhães Mousquer

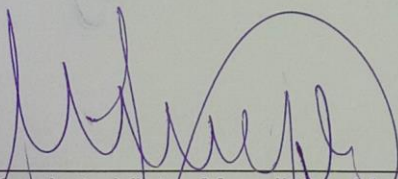
Santa Rosa
2016

VALQUÍRIA ANDRESSA DA SILVA

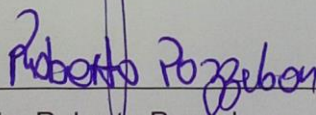
SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A AFIRMAÇÃO
ESTATAL FRENTE À RELAÇÃO DE CONSUMO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Monografia apresentada às Faculdades
Integradas Machado de Assis, como
requisito parcial para obtenção do Título
de Bacharel em Direito.

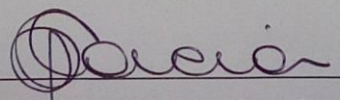
Banca Examinadora



Prof. Ms. João Victor Magalhães Mousquer – Orientador



Prof. Ms. Roberto Pozzebon



Prof.^a Ms. Rosmeri Radke Cancian

Santa Rosa, 21 de dezembro de 2016.

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia a todos aqueles que estiveram e estão próximos de mim e que me deram forças no decorrer de toda essa caminhada. Aos meus pais, meus amados irmãos, ao meu namorado, aos meus padrinhos e minha querida avó Alaídes, obrigado por sempre terem sido a minha base. Meus queridos amigos inconvenientes os levarei para sempre em meu coração. Obrigado por esses cinco anos de companheirismo.

AGRADECIMENTOS

A esta Instituição e seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram tantos momentos de aprendizado e me fizeram ver o mundo de forma diferente.

A minha família pelo amor, incentivo e apoio incondicional em todos esses anos de estudo. Sempre presentes, me deram forças para realizar este sonho.

Ao Professor Orientador e amigo, que em tantos momentos me auxiliou, dedicando tempo e paciência. Obrigada.

E aos meus queridos amigos inconvenientes, que compartilharam por

tantas vezes dos momentos de preocupação e alegria desta caminhada acadêmica, os levarei em meu coração.

O grande segredo de uma boa vida é encontrar qual é o seu destino. E realizá-lo.

Henry Ford

RESUMO

A presente pesquisa monográfica aborda como tema o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com enfoque especial no estudo sobre a composição e importância desse sistema para a afirmação dos direitos dos consumidores dentro da relação jurídica de consumo e a atuação do PROCON em nível nacional e estadual, especialmente no Rio Grande do Sul.

O problema a ser analisado consiste em compreender o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e identificar a atuação do PROCON na busca pela afirmação dos direitos dos consumidores, partes vulneráveis na relação consumerista, através do conhecimento cientificamente organizado. Assim, o problema da presente pesquisa refere-se à seguinte questão: em que medida atuam os órgãos estatais de proteção ao consumidor e seus reflexos sobre as relações de consumo?

Para embasar o presente estudo usar-se-á doutrinas e dados fornecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor quanto aos atendimentos realizados no transcorrer do ano de 2015. A pesquisa monográfica tem como objetivo geral a análise e discussão quanto à atuação estatal na defesa dos direitos dos consumidores, especialmente do PROCON, em âmbito nacional e estadual, no Rio Grande do Sul, a fim de compreender seu papel dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a efetividade deste órgão na defesa de direitos.

A pesquisa monográfica caracteriza-se como teórico-empírica, quanto à natureza, uma vez que privilegiará a pesquisa doutrinária, a legislação e jurisprudência, mas também tratará de observação e coleta de dados no que se refere ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor relacionado à atuação do PROCON na efetivação dos direitos dos consumidores.

Desse modo, a investigação utilizar-se-á da fundamentação teórica para construir o conhecimento acerca da legislação vigente no que se refere ao direito consumerista, à estruturação e à atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em especial do PROCON em âmbito nacional e de forma especial no Estado do Rio Grande do Sul, possibilitando realizar análise crítica, a fim de compreender e interpretar o fenômeno objeto desta pesquisa.

O primeiro capítulo trará a exposição histórica a cerca das relações de consumo, sua evolução e o surgimento da figura do consumidor como sujeito na relação de consumo, expondo o direito ao consumo como direito fundamental positivado na Constituição Federal.

O segundo capítulo abordará o posicionamento do Estado frente às relações de consumo, expondo o modelo brasileiro de atuação e a descentralização do controle e fiscalização dessas relações, através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e seus órgãos integrados.

Por fim, o terceiro capítulo trará de forma detalhada o PROCON, expondo seus objetivos, limites e deveres, com o objetivo de compreender a importância deste órgão na sociedade atual, através da análise dos dados sobre as demandas atendidas pelo órgão em nível nacional e estadual, no Rio Grande do Sul.

Palavras-chave: Consumidor - Direito Fundamental - Estado – PROCON – vulnerabilidade.

RESUMEN

Esta investigación aborda el tema monográfico del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, con especial énfasis en el estudio de la composición y la importancia de este sistema para la declaración de los derechos del consumidor dentro de la relación jurídica de consumo y el rendimiento de PROCON a nivel nacional y estatal especialmente en Rio Grande do Sul.

El problema a ser analizado es entender el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor e identificar el desempeño de PROCON en la búsqueda de afirmación de los derechos de los consumidores, las partes vulnerables de la relación de consumo, a través del conocimiento científico organizado. Por lo tanto, el problema de esta investigación se refiere a la siguiente pregunta: ¿en qué medida la protección de los organismos estatales de trabajo del consumidor y sus efectos en las relaciones de consumo?

Para apoyar este estudio utilizará doctrinas, y los datos proporcionados por la Secretaría Nacional de Consumo y los servicios prestados en el curso del año 2015. La investigación monográfico tiene como objetivo principal el análisis y discusión de la acción del Estado en defensa de los derechos de consumidores, en especial el PROCON, a nivel nacional y estatal, en Rio Grande do Sul, con el fin de comprender su papel dentro del sistema nacional de defensa de los consumidores y la eficacia de este organismo en la promoción.

La investigación monográfica se caracteriza por ser una parte teórica y empírica, de la naturaleza, ya que se centrará en la investigación doctrinal, la legislación y la jurisprudencia, sino también frente a la observación y la recolección de datos en relación con el Sistema Nacional de Protección al Consumidor en relación con el rendimiento de PROCON en la realización de los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, la investigación se utilizó el fundamento teórico para construir conocimiento de la legislación actual en relación con la ley de consumo, estructura y actividades del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, en particular a nivel nacional y PROCON de manera especial en el estado de Rio Grande do Sul, lo que permite realizar un análisis crítico con el fin de comprender e interpretar el objeto de la investigación de este fenómeno.

El primer capítulo traerá la exposición histórica sobre las relaciones de consumo, su evolución y la aparición de la figura del consumidor como sujeto en el consumo, dejando al descubierto el derecho de consumo como un derecho fundamental positivado la Constitución Federal.

El segundo capítulo se dirigirá a la posición del Estado de cara a las relaciones de consumo, exponiendo el modelo brasileño de la acción y la descentralización del control y la supervisión de esas relaciones por parte del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y sus organismos integrados.

Por último, el tercer capítulo en detalle el PROCON, exponiendo sus objetivos, límites y deberes, con el fin de comprender la importancia de este cuerpo en la sociedad contemporánea, a través del análisis de los datos sobre las demandas que se ajuste el organismo a nivel nacional y estatal en Rio Grande do Sul.

Palabras clave: Consumo - Derecho fundamental - Estado - PROCON - vulnerabilidad.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 – Simbologia do sistema piramidal	27
Ilustração 2 – Evolução total de atendimentos do PROCON no Brasil em 2015.....	43
Ilustração 3 – Faixa etária dos consumidores atendidos pelo PROCON em 2015 ...	44
Ilustração 4 – Assuntos mais recorrentes nos atendimentos do PROCON no ano de 2015	45
Ilustração 5 – Operadoras de telecomunicações com mais demandas no PROCON em 2015	46
Ilustração 6 – Operadoras de telecomunicações por índice de solução preliminar de demandas no PROCON em 2015.....	46
Ilustração 7 – Evolução total de atendimentos do PROCON - RS em 2015	48
Ilustração 8 – Assuntos mais demandados nos atendimentos do PROCON - RS em 2015	48

LISTA DE ABREVIações, SIGLAS E SÍMBOLOS.

p. – página

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CC – Código Civil

CF – Constituição Federal

art. – artigo

inc. – inciso

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

CIP – Carta de Informações Preliminares

SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

SISTECON – Secretaria Estadual de Defesa do Consumidor

§ - Parágrafo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 RELAÇÃO DE CONSUMO COMO INTERESSE ESTATAL	16
1.1 O CONSUMIDOR COMO ATOR DA RELAÇÃO DE CONSUMO	22
1.2 DIREITO AO CONSUMO COMO DIREITO HUMANO	25
2 O PARADIGMA ESTATAL FRENTE A RELAÇÃO DE CONSUMO NO ESTADO MODERNO.....	29
2.1 O MODELO DE ATUAÇÃO DO ESTADO BRASILEIRO	30
2.2 A DESCENTRALIZAÇÃO DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO	36
3 PROCON – LIMITES E DEVERES	40
3.1 ATUAÇÃO NACIONAL DO PROCON NO ANO DE 2015.....	43
3.2 ATUAÇÃO DO PROCON NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.....	48
CONCLUSÃO	51
REFERÊNCIAS.....	53

INTRODUÇÃO

O tema desta pesquisa monográfica aborda o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, especialmente o estudo acerca da estruturação e relevância desse sistema para a concretização dos direitos na esfera da relação jurídica de consumo e a atuação do PROCON em nível nacional e estadual, especialmente no Rio Grande do Sul. Para embasar o presente estudo usar-se-á doutrinas e dados fornecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor quanto aos atendimentos realizados no transcorrer do ano de 2015.

O problema, objeto de análise, consiste em compreender o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e identificar a atuação do PROCON na busca pela afirmação dos direitos dos consumidores, partes vulneráveis na relação consumerista, através do conhecimento cientificamente organizado. Desta forma, o problema da presente pesquisa refere-se à seguinte questão: em que medida atuam os órgãos estatais de proteção ao consumidor e seus reflexos sobre as relações de consumo?

A pesquisa monográfica tem como objetivo geral a análise e discussão no que tange a atuação do Estado na defesa dos direitos dos consumidores, especialmente do PROCON em âmbito nacional e no estado do Rio Grande do Sul, com o propósito de verificar sua função na circunscrição do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a eficácia deste órgão na defesa de direitos.

A abordagem desta temática tem relevante destaque na sociedade atual, uma vez que o consumo tornou-se inerente aos seres humanos e caracterizando de forma complexa as relações nessa esfera. Cotidianamente o cidadão encontra dificuldades quanto a garantia de seus direitos básicos e por vezes não possui condições de singularmente cobrar conduta adequada dos fornecedores.

A pesquisa monográfica caracteriza-se como teórico-empírica, quanto à natureza, uma vez que privilegiará a pesquisa doutrinária, a legislação e jurisprudência, mas também tratará de observação e coleta de dados no que se refere ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor relacionado à atuação do PROCON na efetivação dos direitos dos consumidores.

Desse modo, a investigação utilizar-se-á da fundamentação teórica para construir o conhecimento acerca da legislação vigente no que se refere ao direito consumerista, à estruturação e à atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em especial do PROCON em âmbito nacional e de forma especial no Estado do Rio Grande do Sul, possibilitando realizar análise crítica, a fim de compreender e interpretar o fenômeno objeto desta pesquisa.

Para operacionalizar os procedimentos técnicos, neste estudo, utilizar-se-á a documentação indireta em suas duas variações: primeiro a pesquisa bibliográfica em livros doutrinários, compilações, artigos científicos e imprensa escrita; em segundo, a pesquisa documental em arquivos públicos jurisprudenciais e fontes estatísticas.

Portanto, a pesquisa, por meio de documentação indireta, envolverá materiais publicados pelos órgãos integrados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais doutrinas e jurisprudências relativas à temática deste projeto. A fim de realizar a análise e interpretação dos dados coletados utilizar-se-á o método dedutivo que relaciona as teorias e leis abordadas, e que são pré-existentes ao objeto de pesquisa. Como método secundário, será utilizado o método experimental ou empírico.

O primeiro capítulo trará a exposição histórica a cerca das relações de consumo, sua evolução e o surgimento da figura do consumidor como sujeito na relação de consumo, expondo o direito ao consumo como direito fundamental positivado na Constituição Federal.

O segundo capítulo abordará o posicionamento do Estado frente às relações de consumo, expondo o modelo brasileiro de atuação e a descentralização do controle e fiscalização dessas relações, através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e seus órgãos integrados.

Por fim, o terceiro capítulo trará de forma detalhada as características do PROCON, expondo seus objetivos, limites e deveres, buscando a compreensão da importância deste órgão na sociedade atual e realizando a análise dos dados sobre as demandas atendidas pelo PROCON em nível nacional e posteriormente pelo PROCON estadual no Rio Grande do Sul.

A abordagem acerca das atribuições do PROCON e a sua relevante importância para a afirmação e defesa de direitos nas relações consumeristas, trará ainda exposição sobre o encaminhamento interno das demandas que chegam até

este órgão para que não só se concretize a resolução de problemas, mas também previna a ocorrência de novas demandas.

A abordagem desta temática tem relevante destaque na sociedade atual, que é caracterizada por relações de consumo, a cada dia mais complexas, e que resultam em cotidianos desafios para que o cidadão, de maneira particular, garanta seus direitos básicos e cobre conduta adequada dos fornecedores de produtos e serviços.

1 RELAÇÃO DE CONSUMO COMO INTERESSE ESTATAL

A necessidade de consumir é inerente à natureza dos seres vivos, como explica Zygmunt Bauman, sendo a vida e o consumo um binômio indissociável, onde o ato de consumir trata de uma resposta a um conjunto de processos fisiológicos, os quais garantem a existência dos mais variados organismos (BAUMAN, 1999).

Esta característica do consumo em sua essência não pode ser considerada de forma isolada, principalmente quando observamos os fatores externos que atuam sobre os seres vivos. Brunno Pandori Giancoli e Marco Antônio Araújo Junior, em comentário sobre o posicionamento de Bauman, ressaltam que o consumo, além de ser ato de sobrevivência dos seres vivos nos mais variados meios, quando analisado pela ótica do consumo humano, passa a englobar uma série de particularidades que o torna consideravelmente mais complexo (GIANCOLINI; ARAÚJO JUNIOR, 2011). O consumo para os seres humanos deixa de ser visto como simples elemento de sobrevivência e passa a ser essencial, constituindo-se como verdadeiro propósito da existência.

As relações de consumo passaram e passam por constantes mudanças, uma vez que o desenvolvimento das sociedades está intimamente ligado as alterações comportamentais dos seres humanos. As pessoas por longo período produziram e consumiram somente o que era indispensável a sua existência, porém as mudanças ocorridas nas formas do homem se relacionar com o meio onde vivia, somados à explosão do capitalismo e da globalização, acabaram por resultar em uma mudança drástica no cenário social existente, quando analisado pelo viés do consumo.

Desta forma, para que seja compreendido este fenômeno, que é o consumo humano, faz-se basilar a necessidade da compreensão histórica dos fundamentos que deram origem ao consumo, com o olhar voltado ao pretérito, para compreender a evolução das relações consumeristas dentro da sociedade, identificando as necessidades trazidas por essa nova conjuntura e a regulamentação adotada para esse tema.

Inicialmente cita-se um momento histórico em que surgiram as chamadas sociedades de massa, com produções em série em um período capitalista, no advento da Revolução Industrial, em que grande migração da população da zona rural para os grandes centros urbanos. Este crescimento populacional nas metrópoles e o conseqüente aumento das demandas em geral, geraram a

necessidade de uma produção em maior escala para que os produtos fossem vendidos a um maior número de pessoas surge a produção em série com sua homogeneização (ALMEIDA, 2013).

Conforme preceitua Rizzato Nunes, essa produção em série possibilitou a diminuição de custos e um aumento considerável da oferta, chegando as mercadorias e serviços a um maior número de consumidores. Este novo modelo de produção, em larga escala e com custo de produção inferior teve êxito e se expandiu com a passagem do século XIX para o século XX. (NUNES, 2012).

O mesmo autor ainda aborda que com o advento da Primeira Guerra Mundial, houve um rápido desenvolvimento tecnológico, que derivou no considerável crescimento do sistema de produção até então existente, e que se consolidou com maior intensidade na Segunda Guerra Mundial momento em que surgiu a tecnologia de ponta e a informática (NUNES, 2012).

Na segunda metade do século XX, esse novo modelo de produção teve ascensão em nível mundial, permitindo a implementação da ideia de globalização, onde os produtores e prestadores de serviços passaram a planejar sua produção, objetivando alcançar um maior número de consumidores. Esta nova concepção sobre a produção em escala trouxe mudanças ainda mais consideráveis para o desenvolvimento das relações de consumo até então existentes (NUNES, 2012).

Essa a nova configuração social que se formava, com maior número de pessoas vivendo nos grandes centros e se tornando consumidores em potencial, fez com que, tanto os fabricantes quanto prestadores de serviços, passassem a se preocupar excessivamente com o atendimento das demandas que cresciam de maneira considerável, o que acabou trazendo reflexos importantes sobre a qualidade dos produtos e serviços que eram fornecidos. O autor Fabricio Bolzan de Almeida aborda tal característica em sua obra, onde aponta que esta preocupação com o atendimento das demandas em quantidade, deixava em segundo plano a qualidade do que era fornecido (ALMEIDA, 2013).

Nesse sentido, são citados por João Batista de Almeida os autores Camargo Ferraz, Édis Milaré e Nelson Nery Junior, quando:

[...] concordam com a afirmação supra de que a tutela dos interesses difusos em geral e do consumidor em particular derivam das modificações das relações de consumo e evidenciam que: 'O surgimento dos grandes conglomerados urbanos, das metrópoles, a explosão demográfica, a

revolução industrial, o desmesurado desenvolvimento das relações econômicas, com a produção e consumo de massa, o nascimento dos cartéis, 'holdings', multinacionais e das atividades monopolísticas, a hipertrofia da intervenção do Estado na esfera social e econômica, o aparecimento dos meios de comunicação de massa, e, com eles, o fenômeno da propaganda maciça, entre outras coisas, por terem escapado do controle do homem, muitas vezes voltaram-se contra ele próprio, repercutindo de forma negativa sobre a qualidade de vida e atingindo inevitavelmente os interesses difusos. Todos esses fenômenos, que se precipitaram num espaço de tempo relativamente pequeno, trouxeram a lume a própria realidade dos interesses coletivos, até então existentes de forma 'latente', despercebidos'. (ALMEIDA, 2003, p. 14 apud FERRAZ; MILARÉ; NERY JUNIOR, 1984, p. 54-55).

Desta forma, começava a se formar um cenário perigoso, pois a ausência de qualidade nos produtos e serviços fornecidos colocava em risco um maior número de pessoas, em razão destes estarem sendo consumidos por grandes massas da sociedade. Fabricio Bolzan de Almeida expõe em sua obra que, tendo os vícios e defeitos começado a se tornar recorrentes, verificou-se com maior ênfase que o Direito da época não estava correspondendo aos anseios para proteger a parte mais fraca da relação jurídica de consumo (ALMEIDA, 2013).

Assim, as relações que se formavam na esfera do consumo, já não possuíam mais a característica da bilateralidade, por exemplo, onde as partes contratantes discutem as condições do que firmam, havia nesse momento uma unilateralidade, na qual uma das partes, o produtor ou fornecedor, era o responsável exclusivo por ditar as regras da relação de consumo, sem a participação efetiva do consumidor.

Nesse novo momento as formas de contrato existentes, e que não haviam evoluído com as novas relações comerciais, acabaram por revelarem-se ineficientes na proteção dos interesses dos consumidores, partes vulneráveis dessa relação. Durante longo período fora aplicada a legislação civil a esses casos e os reflexos são sentidos até hoje, e nesse sentido Rizzato Nunes afirma que em razão de "[...] interpretar as relações jurídicas de consumo e os contratos com base na lei civil, inadequada para tanto, e como isso se deu durante quase todo século XX, ainda temos dificuldade em entender o CDC em todos os seus aspectos." (NUNES, 2013, p.43).

Conforme expõe Bolzan de Almeida em sua obra, evidentemente que a nova estruturação de mercado que se formava trazia graves mudanças sobre a qualidade dos serviços e produtos que eram ofertados, Nesse momento, pós Segunda Guerra Mundial, por haver a massificação das produções, os fornecedores detiveram suas

atenções na larga escala de produção, o que trazia detrimento à qualidade do que era comercializado. O consumidor deparava-se com facilidade com produtos e serviços viciados, no tocante às suas características, ou portadores de defeitos, que por vezes traziam riscos aos consumidores, e conforme exposto, naquele momento específico não havia legislação que visasse regular as relações de consumo e por essa razão os consumidores tornavam-se vulneráveis às mais variadas práticas comerciais (ALMEIDA, 2013).

Portanto, quando analisa-se o viés do direito material tradicional aplicado às relações consumeristas somente verifica-se que este se tornava cada vez mais arcaico, não dando resposta às questões emergentes que surgiam em tal momento. Esta falta de disciplina jurídica eficiente acabava por proliferar um ambiente adequado às práticas abusivas de toda ordem, como cláusulas de não indenizar ou limitativas de responsabilidade dentro dos contratos, o controle do mercado e a eliminação de concorrência, por exemplo, resultando em consideráveis desigualdades econômica e jurídica entre fornecedores e o consumidores (REGO, 2011).

O desenvolvimento tecnológico e científico, mesmo com os incontáveis benefícios trazidos à sociedade, acabou por aumentar os riscos para os consumidores. Veja-se que na produção em série, um único defeito de fabricação poderia gerar riscos e danos efetivos para um número indeterminado de consumidores, sendo, portanto, riscos de consumo, em série e coletivos (REGO, 2011)

Assim, a realidade que se formava fez com que o direito existente sofresse mudanças a fim de responder satisfatoriamente às questões resultantes da massificação da sociedade de consumo. Os Estados reconheceram a necessidade da defesa dos direitos da coletividade, firmando a compreensão e necessidade de tutela sobre o consumidor considerado difusa e coletivamente (ALMEIDA, 2003). Assim, os Estados passaram a intervir nas relações privadas, objetivando evitar as desigualdades, tornando o consumidor um sujeito de direitos específicos.

Um marco histórico importante para o reconhecimento do consumidor como sujeito de direitos ocorreu em 1962, quando o presidente norte-americano John Kennedy, em discurso dirigido ao Parlamento americano, enumerou os direitos do consumidor e o considerou como um desafio necessário para o mercado. O Presidente mencionou que todos são consumidores, ressaltando o aspecto de ser

este o maior grupo econômico dentro economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas. Porém, sendo o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca eram ouvidos (VIEGAS, 2014).

De acordo com João Batista de Almeida, essa mensagem de Kennedy deu base ao movimento consumerista internacional, chegando então a ser objeto de atuação da Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas em 1973, onde foram reconhecidos direitos fundamentais ao consumidor (ALMEIDA, 2003).

Os direitos dos consumidores continuaram a ser objeto de debates internacionais, e conforme narram Giancoli e Araújo Junior, em 1975 uma Resolução do Conselho da Comunidade Europeia, dividiu os direitos dos consumidores em categorias, as quais eram o direito à proteção da saúde e da segurança, direito à proteção dos interesses econômicos, direito à reparação dos prejuízos, direito à informação e educação e, por fim, direito à representação. (GIANCOLI; ARAÚJO JUNIOR, 2003).

Em 1985 continuaram a acontecer importantes avanços na defesa dos consumidores. A Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, após dois anos de negociações com o Conselho Social e Econômico, adotou diversas normas internacionais para proteção do consumidor. Para Giancoli e Araújo Junior:

Essas normas tinham por finalidade oferecer diretrizes para os países, especialmente aqueles em desenvolvimento, a fim de que as utilizassem na elaboração ou aperfeiçoamento das normas e legislações de proteção ao consumidor, bem assim encorajar a cooperação internacional na matéria, ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas de defesa dos consumidores. (GIANCOLI; ARAÚJO JUNIOR, 2011, p. 25).

No Brasil, as questões relativas ao direito do consumidor começaram a ser discutidas, de maneira módica, entre 1940 e 1960, momento em que houve a criação de legislações relacionadas a economia do país. Para Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas, a tutela dos direitos do consumidor somente fora de fato introduzidas no ordenamento jurídico brasileiro com a Constituição Federal de 1988, onde ocorreu o reconhecimento do consumidor como sujeito de direitos, assegurando-lhe a proteção como direito fundamental (VIEGAS, 2014).

Segundo Fabricio Bolzan de Almeida, no Brasil, por exemplo, a legislação aplicável na ocasião era o Código Civil de 1916, que foi elaborado para disciplinar

relações individualizadas, e não para tutelar aquelas oriundas da demanda coletiva, como ocorre nas relações consumeristas (ALMEIDA, 2003).

O Código Civil por longo período foi a legislação aplicada às relações jurídicas de consumo. Tal mecanismo era e é completamente inadequado para tanto, e por essa razão até os dias de hoje vivenciamos dificuldades em compreender o Código de Defesa do Consumidor e seus aspectos. Rizzato Nunes confirma essa tese:

Pensemos num ponto de realce importante: em relação ao direito civil, pressupõe-se uma série de condições para contratar, que não vigem para relações de consumo. No entanto, durante praticamente o século inteiro, no Brasil, acabamos aplicando às relações de consumo a lei civil para resolver os problemas que surgiram e, por isso, o fizemos de forma equivocada. Esses equívocos remanesceram na nossa formação jurídica, ficaram na nossa memória influenciando na maneira como enxergamos as relações de consumo, e, atualmente, temos toda sorte de dificuldades para interpretar e compreender um texto que é bastante enxuto, curto, que diz respeito a um novo corte feito no sistema jurídico, e que regula especificamente as relações que envolvem os consumidores e os fornecedores. (NUNES, 2012, p. 42).

Desta forma, no tocante ao Direito Civil, reforçando o caráter de ser legislação inaplicável as relações consumeristas, verifica-se que esse tratou no passado, e ainda trata de relações no âmbito privado, havendo um pressuposto de que quando se firma um contrato, ambas as partes estariam em igualdade de condições e externando suas vontades. Ocorre que quando se refere às relações contratuais de consumo, a interpretação não poderia ser realizada de maneira crua, pois o Direito do Consumidor envolve uma série de peculiaridades, inclusive sendo o consumidor tido como parte vulnerável nessa relação.

Conforme Giancoli e Araújo Junior abordam em sua obra, as novas configurações sociais que se formavam levaram as relações da esfera do consumo a uma inevitável normatização e juridicização para se alcançar a tutela do sujeito de direitos que é o consumidor. Para os citados autores “O direito, conquanto seja essencial à sociedade, acompanha a condição humana de consumo, diante dos entrecosques dos relacionamentos entre as pessoas.” (GIANCOLI; ARAÚJO JUNIOR, 2011, p. 22). Dessa forma, os principais países do mundo, após uma longa e criativa atuação jurisprudencial, editaram leis específicas para disciplinar as relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), criado após a Constituição Federal de 1988, é um perfeito reflexo da sociedade capitalista que

havia se firmado. Rizzato Nunes expõe o caráter previsto na Carta Magna de 1988, sobre a livre iniciativa privada e a plena observação da responsabilidade social que tais ações poderiam gerar (NUNES, 2012). Desta forma, inafastável se fez a responsabilidade também sobre as demandas que surgissem das relações de consumo, principalmente pela vulnerabilidade, historicamente conhecida, do consumidor.

A Lei 8.078/90 que será abordada com mais destaque durante o desenvolvimento desta monografia, trata do contrato de consumo de maneira diferenciada, pois quando o consumidor adquire um produto ou serviço, por exemplo, o contrato firmado, na grande maioria das vezes, não sofre alterações, ele apenas é aceito pela parte consumidora, que se submete as exigências do produtor/fornecedor. Assim, os regramentos da legislação de consumo buscam controlar de maneira inteligente essas relações, a fim de que não sejam ofendidos os direitos dos consumidores.

Portanto, verifica-se que as questões que envolvem o direito consumerista se referem muito mais que a uma simples atualização de lei no decorrer dos séculos citados. Os acontecimentos sociais passaram a exigir uma postura jurídica capaz de permitir o delineamento de um novo direito, fundado em princípios modernos e eficazes, a fim de promover a efetiva garantia e defesa dos direitos dos consumidores.

1.1 O CONSUMIDOR COMO ATOR DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Conforme exposto, historicamente o consumidor esteve em posição de desvantagem frente aos produtores e fornecedores de produtos e serviços. Este cenário gerou, por longo período, uma situação de risco à grande massa da sociedade, pois não haviam mecanismos que regulassem de maneira eficiente essas relações.

O Desembargador Maldonado de Carvalho, no Curso de Extensão de Direito do Consumidor publicado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em 2013, expôs uma característica importante, pois quando se fala do consumo e da contratação em massa, deve-se levar em consideração que aquele que produz é o detentor das informações adequadas e precisas das características e riscos que o seu produto ou serviço pode vir a oferecer e, portanto, somente ele teria a plena

capacidade de repassar tais informações aos consumidores (CARVALHO, 2013). Esse aspecto é um dos impulsionadores da vasta desigualdade que existiu e existe dentro da relação de consumo e que traz a necessidade de mecanismos que reequilibrem estas relações.

No Brasil, após a promulgação da Constituição Federal de 1988 e, posteriormente, com a entrada em vigor da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a intervenção do Estado na economia se fez presente, momento em que se estabeleceram normas de proteção e defesa do consumidor, normas essas de ordem pública e interesse social.

O consumidor como sujeito da relação consumerista, tem a sua conceituação estampada no art. 2ª da Lei 8.078/90. Consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. De acordo com André Luiz Lopes, “[...]equiparando-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo – art. 2º. Assim, tanto a pessoa física quanto a jurídica podem ser consumidoras protegidas pelas normas do CDC.” (LOPES, 2015, p.12).

Fabricio Bolzan de Almeida traz em destaque o posicionamento do Professor José Geraldo Brito Filomeno, onde expõe que:

[...] o conceito de consumidor adotado pelo Código foi exclusivamente de caráter *econômico*, ou seja, levando-se em consideração tão somente o personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo-se que assim age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial. (FILOMENO, 2010, p. 23 apud ALMEIDA, 2013, p. 91).

Desta forma, verifica-se que se enquadra como consumidor aquele sujeito que, inserido na economia do país, adquire produto ou serviço de maneira que seja destinatário final. A relação de consumo, seja ela qual for, envolve em um primeiro momento basicamente duas partes interessadas, o consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços. Esse vínculo que se estabelece é resguardado pela figura do Estado, que se envolve nesse meio das relações privadas e passa a atuar de forma presente, pois esta relação gera direitos de interesse social e que refletem inclusive na atividade econômica do Estado.

A intervenção realizada pelo ente estatal nas relações de consumo ocorre em virtude da atividade econômica existente e também em razão da vulnerabilidade havida quando falamos no consumidor de maneira singular.

Para André Luis Lopes, o direito do consumidor possui uma base principiológica que objetiva à correta interpretação, compreensão e aplicação das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, destacando-se o princípio da vulnerabilidade. Este princípio fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor sobre as relações de consumo, onde a vulnerabilidade do consumidor é uma presunção absoluta, e está intimamente ligada ao sentido de fraqueza ou debilidade no que se refere à paridade entre consumidor e produtor/fornecedor na relação de consumo (LOPES, 2015).

Assim, o consumidor, por princípio, é vulnerável perante os fornecedores ou produtores de bens e serviços, uma vez que esses, no sistema capitalista, impõe sua vontade no mercado de consumo, momento em que os consumidores, na grandiosa maioria das vezes, se submetam a contratar com regras preestabelecidas, que vão desde as limitações de escolhas (quando da padronização de produtos e serviços) até o modelo contratual estabelecido (contratos de adesão, por exemplo).

A vulnerabilidade do consumidor possui inclusive previsão constitucional, pois o artigo 5º da Constituição Federal de 1988 prevê em seu inciso XXXII que “[...] o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.” (BRASIL, 1988). Desta forma, verifica-se que a própria Constituição Federal estabelece o consumidor como o mais frágil da relação de consumo.

Segundo Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas, o princípio da vulnerabilidade do consumidor busca reconhecer as desigualdades existentes na relação de consumo e tutelar direitos. Destaca-se que a fragilidade do consumidor dentro do microssistema jurídico que é o Código de Defesa do Consumidor, engloba aspectos técnicos sobre o serviço ou produto que consome, aspectos jurídicos no que se refere aos seus direitos e garantias legais e a aspectos fáticos no que concerne ao poder econômico do consumidor (VIEGAS, 2014).

Analisando o enquadramento inicial sobre a figura do consumidor, verifica-se que este pode ser pessoa natural ou jurídica, sem qualquer distinção. A questão da pessoa jurídica como consumidora pode gerar estranheza, mas merece destaque o fato de que para se configurar consumidor é necessário que esse ente seja destinatário final do produto ou serviço que consome, caso contrário não se

enquadrará como tal. Claudia Lima Marques destaca que no tocante a vulnerabilidade do consumidor profissional ou pessoa jurídica é necessária a comprovação de sua fragilidade (MARQUES, 2009).

Nesse sentido há precedente do Superior Tribunal de Justiça, que no julgamento do Recurso Especial 1176019/RS, relatado pelo Ministro Luis Felipe Salomão em 20/10/2015, entendeu com base no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, pela possibilidade de uma pessoa jurídica figurar como consumidor, ressaltando que a caracterização do consumidor deve partir da premissa de ser a pessoa jurídica destinatária final do produto ou serviço, sem deixar de ser apreciada a questão da vulnerabilidade (BRASIL, 2015).

Desta forma, se a parte adquire bem ou serviço e o repassa na forma de venda ou transformação através de beneficiamento ou montagem, integrando assim uma cadeia produtiva, não estaria configurada a relação consumerista (LOPES, 2015).

Uma observação importante deve ser feita no que se refere à distinção entre vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor. O consumidor é tido como parte vulnerável em razão de toda construção histórica, já exposta, e da disparidade técnica, jurídica e financeira quando comparado aos produtores ou fornecedores de produtos e serviços. Ocorre um agravamento da fragilidade do consumidor quando este é também hipossuficiente. De acordo com Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas, “O que determina a hipossuficiência do consumidor é o aspecto técnico. O desequilíbrio econômico em desfavor do consumidor, quando existente, serve para acentuar ainda mais a hipossuficiência, que já deve estar caracterizada no aspecto técnico.” (VIEGAS, 2014, p. 27).

Desta forma, quando se faz referência aos elementos da relação de consumo e levando-se em conta a figura do consumidor pessoa jurídica, é necessário um trato diferenciado, pois, conforme outrora exposto, a vulnerabilidade é elemento posto da relação de consumo. Em outras palavras, é irrelevante ser a pessoa jurídica forte ou não economicamente, pois tal constatação acaba confundindo a hipossuficiência com a vulnerabilidade. Nesse sentido a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já concluiu pela possibilidade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações de consumo havidas entre pessoas jurídicas desde que configurado ser destinatário final dos produtos ou serviços.

1.2 DIREITO AO CONSUMO COMO DIREITO HUMANO

Anteriormente à Constituição de 1988 a proteção ao consumidor não tinha maior relevância no ordenamento jurídico brasileiro, era um tema de pouca discussão, falado e estudado apenas por alguns especialistas. As relações de consumo se submetiam a aplicação do Código Civil, conforme já exposto anteriormente.

Com o advento da Constituição Federal de 1988 a proteção ao consumidor, no ordenamento jurídico brasileiro, assumiu importante posição inclusive no que se refere ao conceito de cidadania, pois juntamente com a ideia de exercício pessoal de direitos há os fundamentos da República Federativa do Brasil, enquanto Estado Democrático de Direito, bem como Estado Social. A doutrina é farta em afirmar que o princípio do Estado Social é deveras presente na Constituição de 1988 diante da perceptível variedade de direitos e princípios sociais nela positivados.

Para Flavio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves, o Direito do Consumidor está intimamente ligado ao Estado Social, justificando a intervenção o Estado sobre as situações de desigualdade e desequilíbrio. Segundo os autores, o Código de Defesa do Consumidor tem estreita relação com os direitos de terceira geração, verifiquemos:

[...]Os direitos de primeira geração ou dimensão são aqueles relacionados com o princípio da liberdade. Os de segunda geração ou dimensão, com o princípio da igualdade. Os direitos de terceira geração ou dimensão são relativos ao princípio da fraternidade. Na verdade, o Código de Defesa do Consumidor tem relação com todas as três dimensões. Todavia, é melhor enquadrá-lo na terceira dimensão, já que a Lei Consumerista visa à pacificação social, na tentativa de equilibrar a díspar relação existente entre fornecedores e prestadores. (TARTUCE; NEVES, 2014, p. 26)

Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas aborda de maneira um pouco mais detalhada a classificação dos direitos humanos fundamentais, ela expõe que a sua base encontra-se nos preceitos de liberdade, igualdade e fraternidade (VIEGAS, 2014). Vejamos sua conceituação sobre esta divisão:

Direitos de primeira dimensão ou de liberdade: direitos e as garantias individuais e políticos clássicos ou as chamadas liberdades públicas. Visam inibir a interferência indevida do Estado na vida do cidadão.

Direitos de segunda dimensão ou de igualdade: direitos sociais, econômicos e culturais, surgidos no início do século XX. Eram os direitos de caráter social. Neste caso, a interferência do Estado era desejada para garantir a igualdade material dos indivíduos.

Direitos de terceira dimensão ou de solidariedade ou fraternidade: direitos da coletividade, de titularidade coletiva ou difusa. Entre eles, encontra-se o direito à paz, ao meio ambiente equilibrado, à comunicação e à **proteção do consumidor**.

Direitos de quarta dimensão: direitos originários do mundo globalizado: Bonavides (2000) cita os direitos à democracia, à informação, ao pluralismo. Seriam estes direitos que possibilitariam a legítima globalização política. (VIEGAS, 2014, p. 12).

Desta forma, ainda seguindo o posicionamento citado, onde o direito do consumidor é tido como princípio fundamental, a autora Claudia Lima Marques também compartilha deste entendimento ao afirmar que o direito ao consumo é um direito humano de terceira geração, devendo ser assegurado pelo Estado, atingindo todos os cidadãos brasileiros e estrangeiros que aqui se encontrem (MARQUES, 2009).

Os direitos fundamentais de terceira geração, portanto, correspondem aos direitos decorrentes da sociedade já modernizada, que se encontra envolvida em relações de diversas naturezas, especialmente aquelas que se referem à industrialização e densa urbanização, englobando assim o direito ao consumo. Nesse viés, observa-se que outros direitos precisam ser garantidos quando considerados na coletividade, pois relacionados ao desenvolvimento e envolvendo uma pluralidade de indivíduos, em especial aqueles relacionados a grupos de pessoas mais vulneráveis, como é o caso dos consumidores.

A inserção da defesa ao consumidor no rol dos direitos fundamentais trazidos no art. 5º da Constituição Federal elevou este à categoria de titular de direito fundamental constitucional, no que se refere à sua proteção diante das relações econômicas de consumo. Dispõe o art. 5º, inc. XXXII da Constituição Federal que:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (BRASIL, 1988).

Desta forma, seguindo o posicionamento de Luiz Antonio Rizzato Nunes:

A Lei n. 8.078/90 é norma de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica, o que significa dizer que é prevalente sobre todas as demais normas especiais anteriores que com ela colidirem. As normas gerais principiológicas, pelos motivos que apresentamos no início deste trabalho ao demonstrar o valor superior dos princípios, têm prevalência sobre as normas gerais e especiais anteriores. (NUNES, 2012. P.0118).

O entendimento de Rizzato Nunes é também adotado por Daniel Amorim e Flávio Tartuce, que destacam a eficácia de Código de Defesa do Consumidor como sendo supralegal, estando entre a Constituição Federal e as leis ordinárias quando analisadas pelo sistema piramidal (TARTUCE; NEVES, 2014). Vejamos:

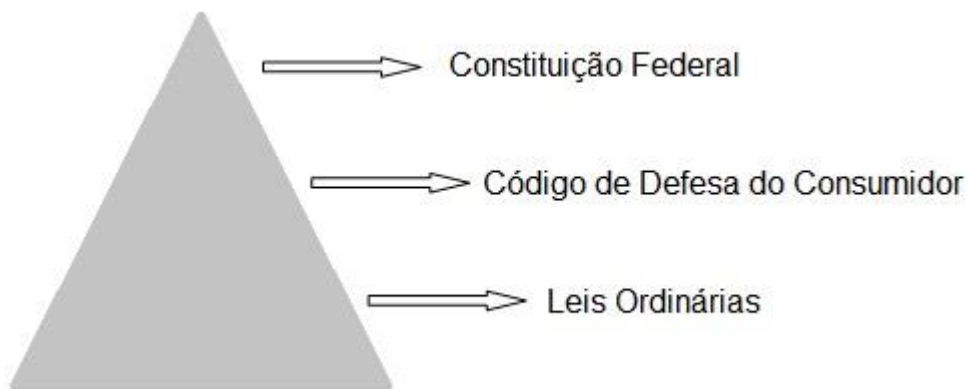


Ilustração 1: Simbologia do sistema piramidal
Fonte: NEVES; Tartuce (2013, P. 27).

Assim, conforme Fabricio Bolzan de Almeida preceitua, esta constitucionalização do direito privado trouxe consequências importantes na proteção do consumidor e certos estão aqueles que consideram a Constituição Federal de 1988 como o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade. Em outras palavras, a Constituição seria a garantia da existência de direitos e a proibição de retrocessos, impondo limites a fim de delinear um direito privado construído sob um sistema de valores, ao incluir a defesa do consumidor como princípio geral. (ALMEIDA, 2013).

Desta forma, para a compreensão da atuação do Estado frente a relação de consumo, se passará a analisar os mecanismos adotados pelo Estado moderno para que se concretizassem os fins idealizados por esse novo padrão de tutela do consumidor.

2 O PARADIGMA ESTATAL FRENTE À RELAÇÃO DE CONSUMO NO ESTADO MODERNO

A parit dos marcos históricos já citados, como a Revolução Industrial e posteriormente a Revolução Tecnológica do período pós-Segunda Guerra Mundial, outro importante momento balizador do surgimento de um Direito específico no tocante a tutela do consumidor foi a Revolução da Informática¹ e a Globalização que vivemos no mundo contemporâneo (ALMEIDA, 2013).

As relações de consumo sofreram uma série de mudanças com o transcorrer dos tempos, bem como, em razão das vias eletrônicas. O legislador, quando estampou na Constituição Federal de 1988 a defesa do consumidor como direito fundamental, certamente não conjecturou o consumo por esta via, porém hoje se faz necessária a regulamentação também neste viés, sendo imprescindível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

A defesa do consumidor encontra sustentação na própria Constituição Federal, conforme outrora exposto, sendo que a elaboração da Lei 8.078/90 contou com a participação de importantes segmentos da sociedade, como comércio, indústria, cidadãos, além da contribuição de juristas e especialistas renomados.

A Lei 8.078/90 foi espelhada em modelos legislativos estrangeiros quando da sua elaboração, elencou a intervenção estatal nas relações de consumo através da elaboração de uma legislação específica, com políticas públicas e jurisdição especializada na defesa do consumidor (ALMEIDA, 2013).

O Código de Defesa do Consumidor representa um microssistema, sendo possível perceber a coexistência de normas de direito material e de direito processual, assim como relevantes observações sobre a relação havida entre o direito público e privado, tornando expressa a intervenção do Estado na autonomia da vontade privada (MARQUES, 2009)

O regramento sobre o direito consumerista representa a evidente necessidade de identificar o consumidor como sendo sujeito de direitos e a

¹ A Revolução da Informática está relacionada ao rápido desenvolvimento ocorrido no campo da eletrônica e telecomunicações, principalmente no que se refere aos mecanismos utilizados para o registro, tratamento, arquivamento e disponibilização de informações aos usuários. Esse novo cenário quando aplicado ao mercado de consumo espelhou mudanças desde a mecanização para o desenvolvimento das atividades (através de controles automáticos) até as formas de consumo, pois com o advento das tecnologias de rede o consumidor teve seu acesso facilitado a um vasto mercado virtual. (CASTELLS, 2000)

construção de um sistema de normas e princípios que objetivassem protegê-lo. A partir da edição do Código de Defesa do Consumidor o Estado passou a promover valores humanitários como a dignidade humana, a igualdade e a justiça, esta nova sistemática deixou em destaque o processo de constitucionalização desse ramo do Direito, pois ao prever valores menos individualistas e patrimonialistas e mais voltados à tutela da personalidade humana e coletiva, foi se revelando a publicização do Direito Privado (CARVALHO, 2011).

A defesa do consumidor é um princípio que deve ser seguido pelo ente estatal e pela sociedade, afim para atingir a existência digna e a justiça social, isso porque, nosso país adota o modelo de economia capitalista de produção, tendo a livre iniciativa como um princípio basilar da economia de mercado. No entanto, por conferir a Constituição Federal proteção ao consumidor contra os eventuais abusos ocorridos no mercado de consumo indispensável é a figura do Estado nestas relações (VIEGAS, 2014).

Desta forma, verifica-se que o Estado reorganizou a atividade estatal em função de finalidades coletivas e assim o modelo vigente de Constituição refletiu em todo o ordenamento jurídico, razão pela qual atua conjuntamente com o direito privado, numa relação de complementaridade. No Brasil formou-se um sistema de defesa do consumidor que espelha esta coordenação e que será analisado com maior detalhamento adiante. De acordo com Daniela Amorim e Flávio Tartuce, a defesa do consumidor, a partir da Constituição Federal de 1988, inclui-se na chamada ordem pública e interesse social, cada vez mais importante na atualidade, legitimando a intervenção do Estado na atividade econômica e principalmente nas relações entre os particulares (TARTUCE; NEVES, 2014).

2.1 O MODELO DO ESTADO BRASILEIRO DE ATUAÇÃO

Historicamente o consumidor se tornou parte frágil na relação de consumo, e conforme já analisado, a intervenção estatal passou a ser indispensável para tutelar direitos e garantir a paridade entre os envolvidos nessas relações.

A Constituição Federal promulgada em 1988 possui quatro dispositivos que tratam sobre a defesa do consumidor, sendo a previsão mais importante a do art. 5º, inciso XXXII, que enuncia a responsabilidade do Estado em promover a defesa do consumidor. No art. 24, inciso VIII, é atribuída a competência concorrente para

legislar sobre os danos causados aos consumidores, já no art. 170, inciso V, o legislador justifica a intervenção do Estado nas relações do âmbito privado expondo que a defesa do consumidor enquadra-se nos preceitos da Ordem Econômica. E, por fim, no art. 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias está prevista a edição do Código de Defesa do Consumidor, que foi efetivado através da Lei 8.078/90 (ALMEIDA, 2003).

O Código de Defesa do Consumidor traz normas de proteção ao consumidor de interesse social, ordem pública e ordem econômica. Por tal razão tem como objetivo garantir e resguardar direitos e deveres das partes integrantes da relação de consumo. O Estado, através de seus mecanismos, estabelece diretrizes para o cumprimento de tais normas e de acordo com Oriana Piske de Azevedo Magalhães Pinto:

Assim, é que o Estado se faz presente para intervir nos seus três ramos de atividade: Legislativo (ao legislar e disciplinar as relações de consumo), Executivo (ao incrementá-las e implantá-las) e Judiciário (solucionando as contendas que decorrem das elaborações e implementações de tais matérias), com o escopo de afastar a vulnerabilidade do consumidor – parte hipossuficiente. (PINTO, 2006, p. 4).

Para Daniel Amorim Assumpção Neves e Flávio Tartuce, a natureza de norma de ordem pública e interesse social se justifica por características simples, como a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais possuírem um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, sob pena do pagamento de multa. (TARTUCE; NEVES, 2014). Fabricio Bolzan de Almeida expõe que as consequências do caráter do CDC ser norma de ordem pública e interesse social são as decisões decorrentes das relações de consumo não se limitarem às partes envolvidas no litígio, inclusive não podendo as partes afastar a aplicabilidade do CDC e o juiz poder reconhecer de ofício os direitos dos consumidores (ALMEIDA, 2013).

O mesmo autor ainda destaca que as decisões que tratam de litígios decorrentes das relações de consumo muitas vezes tem repercussão diante de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, servindo inclusive de exemplo e alerta para toda a sociedade (ALMEIDA, 2013).

Tratando-se do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que este é lei de caráter multidisciplinar com natureza de microssistema jurídico, pois engloba

questões relacionadas ao direito constitucional, civil, penal, administrativo, processual civil e processual penal. Claudia Lima Marques declara que:

[...] o direito do consumidor visa cumprir um Triplo Mandamento constitucional:

1. promover a defesa dos consumidores;
2. de observar e assegurar como princípio geral e imperativo da atividade econômica, a necessária defesa do sujeito de direitos, o consumidor;
3. de sistematizar a tutela especial infraconstitucional através de uma microcodificação. (MARQUES, 2009, p.21).

Desta forma, Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas afirma que apesar das normativas que estão presentes na esfera do direito do consumidor serem de caráter privado, estas não são disponíveis, uma vez que, conforme já exposto, estão intimamente relacionadas a ordem pública e interesse social. Ainda, a legislação consumerista é de base principiológica, e tem por objetivo vincular valores a serem alcançados pela sociedade e que vão além da pura previsão legal de regras e sanções (VIEGAS, 2014).

O Código de Defesa do Consumidor outorgou tutelas específicas ao consumidor e por esta razão se diferencia grandemente do Código Civil. De acordo com Daniela Silva Fontoura de Barcellos, o CDC tutela os indivíduos, a coletividade e os interesses difusos, não tipificando contratos e possuindo normas de diferentes naturezas, levando por prerrogativa a vulnerabilidade do consumidor perante fornecedores de produtos ou serviços. O CDC ainda elenca princípios gerais e direitos básicos dos consumidores, apontando definições legais importantes da relação de consumo, os quais sejam, os seus sujeitos (consumidor e fornecedor) e o seu objeto (produtos e serviços) (BARCELLOS, 2008).

O conceito de consumidor está estampado no art. 2º da Lei, que assim prevê:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. (BRASIL, 1990).

De acordo com o Marco Aurélio Bezerra de Mello, as disposições do CDC trazem duas espécies de consumidor, a primeira é o consumidor direto ou *standart* e a segunda é o consumidor por equiparação ou *bystandart*. O consumidor direto é

aquele que mantém relação jurídica com produtor/fornecedor sendo usuário de produto ou serviço, nos termos do art. 2º do CDC. (MELLO, 2013).

O código consumerista ampliou os parâmetros de proteção ao elencar os chamados consumidores por equiparação que possuem previsão legal em três artigos do CDC, vejamos:

Art. 2º [...]

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. (BRASIL, 1990).

Em análise aos citados artigos, Marco Aurélio Bezerra de Mello destaca que o legislador englobou na esfera do Código de Defesa do Consumidor as situações que costumeiramente eram julgadas através do Direito Civil, mas que tratavam da reparação de danos sofridos por consumidores que não mantinham relação direta com produtores ou fornecedores de produtos ou serviços (MELLO, 2013).

Desta forma, o conceito de consumidor por equiparação surge no momento em que ocorre um acidente de consumo, pois em razão de um defeito do produto ou serviço alguém que não era sujeito direto da relação jurídica de consumo, vem a sofrer um dano. Ressalta-se, portanto, que para configurar o consumidor por equiparação, o dano causado deve ter por base uma relação jurídica de consumo, e não apenas ser proveniente de um produto ou serviço.

Na relação de consumo, além do consumidor, tem-se a figura do fornecedor de produtos e serviços e que completa esta relação jurídica. O conceito de fornecedor está contido no art. 3º do CDC, vejamos:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

De acordo com Marco Aurélio Bezerra de Mello, “[..] a norma classifica o fornecedor em razão da atividade por ele desenvolvida, assim entendido o conjunto

de atos destinado a objetivo final, a obtenção de alguma vantagem direta ou indireta”. (MELLO, 2013, p. 31).

Importa destacar, conforme pontua o citado autor, que o rol contido no art. 3º é meramente exemplificativo, inclusive tendo tal conceituação a premissa de que a atividade seja desenvolvida com certa habitualidade no mercado de consumo, gerando remuneração direta ou indireta, mesmo que com fins filantrópicos ou sem personalidade jurídica (MELLO, 2013).

Claudia Lima Marques aponta que o sistema de proteção ao consumidor considera fornecedor aquele que participa da cadeia de fornecimento de produtos e serviços, independentemente da relação direta ou indireta com o consumidor (MARQUES, 2009).

O fornecedor pode ser pessoa física, conforme prevê Rizzato Nunes, que cita como exemplo o estudante que vende joias aos colegas para pagar mensalidade escolar, ele tem fim lucrativo e mesmo que não realize sua atividade com absoluta habitualidade, quando inserido numa relação jurídica de consumo sendo possível a sua identificação é o que basta para configurá-lo como fornecedor (NUNES, 2012).

Fabricio Bolzan de Almeida expõe que o profissional liberal também se configura como fornecedor pessoa física, este, porém, possui previsão legal no Código de Defesa do Consumidor, diferenciando-se apenas pelo caráter de sua responsabilidade ser subjetiva, em regra, quando inserido na relação jurídica de consumo. Segundo o autor, profissionais que atuam como pessoas físicas de maneira habitual, como encanadores e eletricitas, se enquadram também na figura do fornecedor (ALMEIDA, 2013).

Desta forma, verifica-se que a habitualidade na execução das atividades é imprescindível para a configuração do fornecedor na relação de consumo, somente Rizzato Nunes compreende que tal preceito pode ser afastado quando se trata de pessoa física fornecedor. O Superior Tribunal de Justiça exige a habitualidade como requisito imprescindível para configurar fornecedor, é o que se verifica na decisão do Agravo em Recurso Especial, relatado pelo Ministro Mauro Campbell Marques, publicado na data de 4 de abril de 2011, onde se debateu sobre a aplicabilidade do CDC em caso que tratava sobre loteamento irregular, momento no qual se decidiu que a habitualidade não estava configurada, pois não havia o comércio habitual de lotes urbanos (BRASIL, 2011).

Marco Aurélio Bezerra de Mello relata a figura do fornecedor equiparado, que objetiva ampliar o campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, pois engloba atividades que refletem nas relações de consumo, mas que não se enquadram exatamente na figura do fornecedor, usando como exemplo os bancos de dados e cadastros de consumidores que possuem estreita relação com o direito consumerista e que atuam de modo a auxiliar os fornecedores de produtos e prestadores de serviços. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento na Súmula 359, que prevê a obrigação das mantenedoras dos cadastros de proteção ao crédito de notificar os devedores antes de realizarem sua inscrição, ficando, portanto, plenamente comprovada uma obrigação típica das relações consumo (MELLO, 2013).

Continuando na configuração da relação de consumo, temos ainda os objetos dessa relação, que são os produtos e serviços. O conceito de produto está estampado no art. 3º, § 1º do CDC, que prevê como produto qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, podendo ser novo ou usado (BRASIL, 1990)

Já o conceito de serviço está contido no art. 2º, §2º do CDC, que prevê como serviço qualquer atividade prestada no mercado de consumo de maneira remunerada, mesmo que seja de natureza bancária ou financeira, de crédito ou securitária, exceto as que sejam resultantes de relação trabalhista (BRASIL, 1990).

Partindo do pressuposto da compreensão básica quanto as partes e objetos da relação de consumo estabelecidos pela Lei 8.078/90, pass-se a análise da Política Nacional das Relações de Consumo adotada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Conforme exposto outrora, o Estado passou a intervir nas relações havidas no âmbito privado a fim de tutelar os direitos dos consumidores, pois são estes a parte mais frágil da relação de consumo.

Desta forma, com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, houve a previsão da Política Nacional das Relações de Consumo, estabelecida pelo Estado, tendo por objetivo atender as necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, obedecendo a uma série de princípios norteadores (BRASIL, 1990)

Neste sentido, observa-se que o Estado passou a ter papel fundamental no que diz respeito ao estabelecimento da harmonia nessas relações, atuando no sentido de proteger a parte vulnerável, sem inibir o crescimento da economia.

2.2 A DESCENTRALIZAÇÃO DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

No Direito brasileiro os consumidores possuem seus direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor, legislação construída com o intuito de proteger a parte vulnerável da relação de consumo, alcançando um equilíbrio entre os participantes.

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor, com previsão da Política Nacional das Relações de Consumo estabelecida no art. 4 da lei, tem por objetivo atender as necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da qualidade de vida, obedecendo a uma série de princípios norteadores (NUNES, 2012).

O artigo 4º do CDC dispõe da seguinte forma:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo. (BRASIL, 1990).

Observa-se que o Estado passou a ter papel fundamental no que diz respeito ao estabelecimento da harmonia nas relações de consumo, atuando no sentido de proteger o ente vulnerável, sem inibir o crescimento da economia. De acordo com Claudia Lima Marques, o legislador aplicou no Código de Defesa do Consumidor uma conduta diferenciada ao expor de forma objetiva os preceitos e finalidades que busca efetivar através desta lei. Esse novo padrão adotado no CDC trouxe simplicidade e objetividade para as relações jurídicas de consumo, tornando a interpretação mais clara e possibilitando maior êxito na tutela do consumidor (MARQUES, 2009).

Para compreender o Código de Defesa do Consumidor e a política nacional adotada para as relações de consumo é necessário fazer a diferenciação do que chamamos de princípios e regras. A conceituação que melhor se enquadra nos parâmetros adotados pelo CDC é a de Robert Alexy, que identifica os princípios como mandamentos que se caracterizam por poderem ser satisfeitos em diversos graus, inclusive tendo o êxito de seu cumprimento relação muito maior com as possibilidades jurídicas que lhe cercam do que com a realidade fática propriamente dita (ALEXY, 2015).

Quanto ao conceito de regra, o citado autor afirma ser uma determinação específica, que pode ser satisfeita ou descumprida na sua integralidade. Nas palavras de Alexy: “Se uma regra vale, então, deve se fazer exatamente aquilo que ela exige; nem mais, nem menos.” (ALEXY, 2015, p. 91). Desta forma, tendo por base a conceituação citada, a diferença entre o princípio e a regra está no aspecto qualitativo de ambas.

Voltando a análise do código consumerista, verifica-se que para a garantia dos direitos e deveres nas relações de consumo o Poder Público conta com diversas instituições que o auxiliam nesta tarefa. Nas palavras de João Batista de Almeida: “O Código do Consumidor teve o cuidado de elencar os instrumentos que poderiam ser utilizados na Política Nacional de Relações de Consumo, de maneira geral, e para a defesa do consumidor, de forma mais direta.” (ALMEIDA, 2003).

Assim, o art. 5º em seus incisos elencam parte dos mecanismos adotados pelo legislador para concretizar a tutela do consumidor, vejamos:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. (BRASIL, 1990).

Ainda dentre os instrumentos adotados para a defesa do consumidor está a educação para o consumo, que conforme João Batista de Almeida expõe em sua obra, é a educação para o consumo ministrada nas salas de aula e as disponibilizadas aos cidadãos através de mensagens publicitárias. Este importante meio de tutela do consumidor o prepara para que ingresse no mercado de consumo de maneira consciente e possa, da melhor forma, utilizar a sua liberdade na escolha dos produtos e serviços que irá consumir (ALMEIDA, 2003).

Outro mecanismo de destaque no amparo ao consumidor e que não está expresso no art. 5º da lei, são os órgãos oficiais de defesa do consumidor, que se evidenciam na tutela deste ente vulnerável por atuarem na linha de frente perante a sociedade. Estes órgãos são integrantes do chamado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estão disciplinados nos arts. 105 e 106 do CDC, e no Decreto 2.181/97, o qual dispõe sobre a organização do SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas (FILOMENO, 2007).

Daniel Roberto Fink, afirma que os dois instrumentos, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a Política Nacional de Relações de Consumo, devem executar suas atividades de forma integrada, destacando que: “O sentido preconizado pelo legislador, acertadamente, afastou-se do habitual ‘assistencialismo estatal’ em favor daquele que provoca e incita o verdadeiro exercício da cidadania, o amadurecimento das instituições e da própria sociedade.” (FINK, 2007, p. 970).

Desta forma, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor tem na sua composição os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública e as entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

João Batista De Almeida destaca que a abrangência nacional do sistema decorre da própria organização federativa do Brasil, que em razão da grande extensão do território teve por conveniente a descentralização da fiscalização, do controle e da aplicação das penalidades. O autor ainda relata que seria “[...]impensável a existência de um único órgão situado na Capital da República, com ramificações em todo o território. Além de dispendiosa, essa superestrutura, por seu gigantismo, tenderia a não funcionar adequadamente.” (ALMEIDA, 2003, p. 135).

O Código de Defesa do Consumidor para proteção do consumidor na esfera federal prevê a criação do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, organismo subordinado à Secretaria Nacional de Direito Econômico, e possui a finalidade de coordenar a política nacional de proteção ao consumidor, sendo ainda a responsável pela apuração das responsabilidades administrativas previstas no CDC. (VIEGAS, 2014)

No âmbito estadual e municipal dentre os órgãos de proteção ao consumidor estão os PROCONs e outros organismos como secretarias de saúde e agricultura, conforme cita Claudia Mara de Almeida Rabelo Viegas. (VIEGAS, 2014).

Os PROCONs, de maneira especial, atuam de forma mais próxima aos consumidores, e por seu destaque dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, serão objeto de estudo detalhado a seguir.

3 O PROCON – LIMITES E DEVERES

O advento da Lei 8.078/90 trouxe a possibilidade de centralizar e abordar de maneira direta as questões pertinentes ao direito do consumidor, pois mesmo anteriormente havendo previsão constitucional no art. 5, XXXII, e no Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor trouxe maior segurança, vez que tem por objetivo resguardar direitos e deveres para que a relação de consumo se torne mais exitosa para as partes envolvidas.

O Código de Defesa do Consumidor trata do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que possui organismos articulados de maneira a prover a tutela do consumidor, e dentre estes organismos está o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, que é a instituição que atua de maneira mais próxima aos cidadãos.

Conforme Fabricio Bolzan de Almeida preceitua, os PROCONs estaduais e municipais são instrumento direto de proteção ao consumidor, refletindo a efetiva preocupação estatal quanto a defesa direta dos consumidores em todo o país (ALMEIDA, 2013).

O PROCON é fundação jurídica de direito público que tem como função a elaboração e execução de diversas políticas estaduais e municipais que visam a proteção e defesa dos consumidores. O objetivo principal desse organismo é a busca pela solução dos conflitos oriundos da relação de consumo, através do acordo de vontades, com a observância dos direitos dos consumidores e fornecedores (SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS, 2009).

A Secretaria Nacional do Consumidor expõe a celeridade do PROCON no momento da resolução das demandas, pois adota procedimentos mais céleres como a Simples Consulta, o Atendimento Preliminar, Carta de Informações Preliminares PROCON (CIP), e por fim, restando inexitosos esses procedimentos é aberto um processo administrativo chamado de Reclamação, que é matéria-prima do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2015).

A Simples Consulta é a orientação dada ao consumidor quando procura auxílio junto ao PROCON, com objetivo de esclarecer dúvidas sobre as relações de consumo. A classificação do pedido do consumidor para enquadrar-se como simples consulta poder ter por base o desconhecimento sobre o fornecedor ou sendo

conhecido (por já existir contrato de consumo firmado) onde será fornecida apenas a orientação ao consumidor. O Contato pode dar-se entre PROCON e consumidor através de e-mail, telefone ou atendimento presencial (SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS, 2009).

O Atendimento Preliminar ocorre por meio de ligação telefônica, onde o intervém perante o fornecedor na busca pela solução do problema havido entre as partes, momento no qual surge o compromisso do fornecedor para resolver a questão em debate (SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS, 2009).

A Carta de Informações Preliminares – CIP é encaminhada quando o PROCON não obtém êxito no compromisso do fornecedor de resolver o problema havido entre as partes. A CIP requer informações ao fornecedor sobre a ausência de providências para resolução do problema e o descumprimento da legislação de proteção ao consumidor. Caso a CIP não seja atendida o PROCON realizará a abertura de um processo administrativo para apuração da conduta do fornecedor (SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS, 2009).

A Reclamação, por sua vez, é o procedimento administrativo adotado para apurar a conduta abusiva do fornecedor que não respeita legislação consumerista. Este procedimento tem natureza sancionatória, podendo inclusive ser firmado o Compromisso de Ajustamento de Conduta pelo Procon e o fornecedor, objetivando a harmonia nas relações de consumo (SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS, 2009).

É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o PROCON monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas, quando necessário. A Lei 8.078/90 e o Decreto nº 2.181/97 trazem as previsões acerca da competência e atribuições dos PROCONs, demonstrando sua atuação local, atendendo aos consumidores de maneira mais direta e realizando um monitoramento do mercado de consumo, tendo assim papel fundamental dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2015).

O PROCON exerce papel de destaque na sociedade atual, pois age fiscalizando as relações de consumo e buscando a solução de conflitos individuais e coletivos na esfera administrativa. A atuação desse órgão na resolução de conflitos

tem se destacado em razão dos elevados índices de acordo conquistados, favorecendo a solução rápida das demandas dos consumidores e evitando que todas as questões sejam remetidas ao Poder Judiciário (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2015).

A atuação do PROCON, de acordo com Fabricio Bolzan de Almeida, teria como um de seus atributos basilares o poder de polícia, “[...] que tem por objetivo maior restringir o exercício de direitos individuais em benefício da coletividade.” (ALMEIDA, 2013, p. 941).

O citado autor destaca que tal poder está embasado no princípio da supremacia do interesse público e que a autoexecutoriedade por parte do PROCON legitima a sua atuação direta, inclusive na imposição de medidas de polícia, independentemente de autorização judicial (ALMEIDA, 2013).

Importa ressaltar que tal atributo não exime o Poder Público de conferir os direitos ao contraditório e à ampla defesa ao fornecedor, mas não há a necessidade de aguardar autorização judicial para a imposição de sanções administrativas, por exemplo, pois tem o Estado possui o dever de garantir os direitos dos consumidores e atuar de modo que venha a coibir atos que degradem a relação jurídica de consumo (ALMEIDA, 2013).

Conforme previsão do Decreto n. 2.181/97, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a penalidade que tratar de sanção pecuniária, como a pena de multa, somente poderá ser executada com o auxílio do Poder Judiciário, por meio da propositura de uma ação de execução fiscal.

O Superior Tribunal de Justiça compreende o exercício do poder de polícia pelo PROCON:

PROCESSUAL CIVIL. MULTA DO PROCON MUNICIPAL. *QUANTUM* ARBITRADO. MATÉRIA NÃO PREQUESTIONADA. APLICAÇÃO, POR ANALOGIA, DA SÚMULA 282/STF. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 07/STJ. COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. SÚMULA 07/ STJ.

(...)

4. O entendimento do Tribunal recorrido, no sentido de que o Procon tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n. 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ, pois sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente os consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, decorrentes do poder de polícia que lhe é conferido. Acresça-se, para melhor esclarecimento, que a atuação do Procon não inviabiliza, nem exclui, a atuação da Agência reguladora, pois esta

procura resguardar em sentido amplo a regular execução do serviço público prestado.

5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, não provido (BRASIL, 2011) [grifei].

Ademais, cumpre destacar outro atributo do poder de polícia no que se refere ao PROCON, que é a coercibilidade, onde o Poder Público poderá impor suas medidas de polícia independentemente de concordância do fornecedor a ser afetado pela sanção administrativa (ALMEIDA, 2013).

Desta forma, destaca-se que toda atuação estatal para a defesa dos consumidores através do PROCON, jamais poderá extrapolar os limites legais, na medida em que seus atos são de natureza administrativa e, portanto, infralegais.

3.1 ATUAÇÃO NACIONAL DO PROCON NO ANO DE 2015

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor possui em sua estruturação um sistema informatizado denominado Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, que reúne as informações referentes aos atendimentos realizados pelos PROCONs de todo Brasil.

O SINDEC publica anualmente um boletim onde apresenta uma breve análise sobre as demandas oriundas das relações de consumo que chegaram aos PROCONs, objetivando propiciar a toda sociedade o acesso as informações sobre as empresas mais reclamadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de maneira que o consumidor possa escolher produtos e serviços de maneira consciente (BRASIL, 2015).

O Boletim SINDEC busca incentivar os fornecedores a realizarem suas atividades da maneira mais respeitosa aos direitos do consumidor, garantindo o eficiente atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, pretendendo sempre o aperfeiçoamento das relações de consumo (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2009).

Esse sistema relaciona os processos e procedimentos oriundos dos atendimentos realizados pelos PROCONs, e publica de boletins onde expõe os números de atendimentos, o estado da federação, o tipo de conduta adotada, o mês,

o ano, a descrição do problema, o sexo e a faixa etária do consumidor atendido (BRASIL, 2015).

De acordo com informação publicada no Boletim- SINDEC 2015, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor relaciona os atendimentos realizados pelos PROCONs de 26 estados, do Distrito Federal e de 400 municípios, onde por vezes diversos PROCONs contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 683 unidades espalhadas por 531 cidades brasileiras, atendendo uma média mensal de 220 mil consumidores (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2015).

O Boletim - SINDEC 2015 apresenta o total de atendimentos realizados em 2015 no Brasil, onde se demonstra a evolução nos números de atendimentos com crescimento de 6,3% em relação ao ano de 2014:

Evolução do Total de Atendimentos

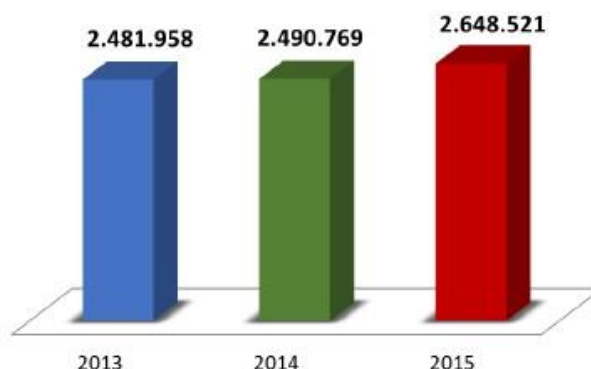


Ilustração 2: Evolução total de atendimentos do PROCON no Brasil em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Desses atendimentos realizados o Boletim – SINDEC ainda especifica a faixa etária dos consumidores que buscam auxílio no PROCON, onde se verifica, conforme gráfico a seguir, que a maioria dos consumidores que procuram atendimento desse órgão se encontram entre 31 e 40 anos de idade, o que certamente revela ser este um dos grupos que mais consome e por esta razão encontram maiores dificuldades para a afirmação de seus direitos como consumidores.

Faixa Etária do Consumidor em 2015

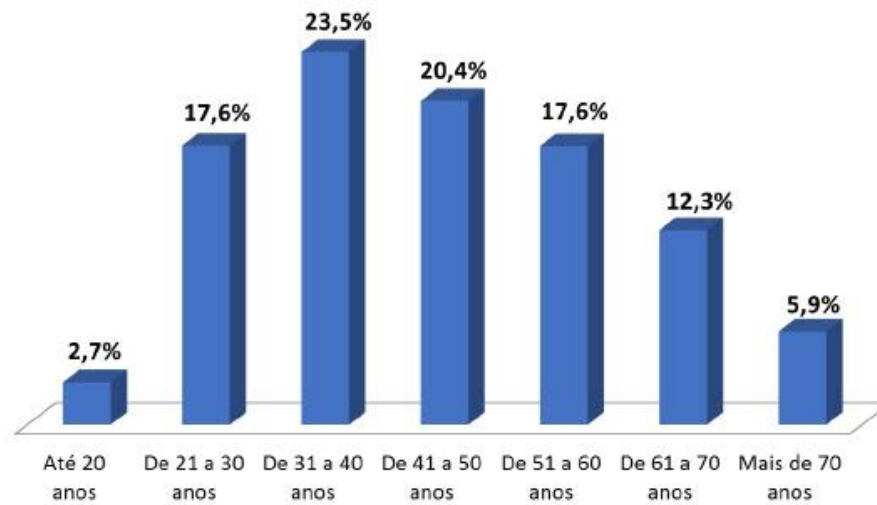


Ilustração 3: Faixa etária dos consumidores atendidos pelo PROCON em 2015.
Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Ainda, o informativo expõe os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores no decorrer do ano de 2015 junto aos PROCONs. Verifica-se que as questões que envolvem telefonia foram as que mais levam os consumidores a procurar o órgão na busca por solução de seus problemas.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	338.247	13,4%
2º	Telefonia Fixa	241.311	9,5%
3º	Cartão de Crédito	183.846	7,3%
4º	TV por Assinatura	174.676	6,9%
5º	Banco comercial	144.138	5,7%
6º	Aparelho Celular	117.237	4,6%
7º	Energia Elétrica	94.183	3,7%
8º	Financeira	76.551	3,0%
9º	Móveis	62.311	2,5%
10º	Internet (Serviços)	57.622	2,3%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	55.329	2,2%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	49.495	2,0%
13º	Água / Esgoto	45.069	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	36.285	1,4%
15º	Cartão de Loja	33.193	1,3%
16º	Seguros	33.185	1,3%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	30.706	1,2%
18º	Plano de Saúde	27.055	1,1%
19º	Carros	24.987	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	21.742	0,9%
	Demais Assuntos	685.484	27,1%
	Total	2.532.652⁵	100,0%

Ilustração 4: Assuntos mais recorrentes nos atendimentos do PROCON em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

No topo da lista, pertinente aos assuntos que mais levam os consumidores a procurar auxílio junto ao PROCON, encontra-se a área de telefonia móvel e fixa. O PROCON tem atuado de forma firme para a resolução dessas demandas e o resultado de suas ações trazem significativa contribuição para a resolução das demandas na área consumerista e para a sociedade como um todo.

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Claro/Embratel/Net	131.174	145.215	204.145
Oi Fixo/Celular	196.439	196.377	200.659
Vivo/ Telefonica /Gvt	96.349	133.128	165.048
Sky	44.317	67.343	89.273
Tim/Intelig	42.798	52.374	72.647
Nextel	4.091	6.658	11.040

Ilustração 5: Operadoras de telecomunicações com mais demandas no PROCON em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Na planilha que segue descrita podemos verificar que o Boletim – SINDEC 2015 revela a importante atuação do PROCON ao efetivar a resolução de parte considerável das demandas que envolvem as operadoras de telecomunicações:

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Nextel	84,1%	88,4%	89,2%
Vivo/ Telefonica /Gvt	84,2%	84,5%	86,6%
Oi Fixo/Celular	80,2%	76,7%	81,3%
Claro/Embratel/Net	84,9%	83,5%	80,2%
Tim/Intelig	84,3%	80,7%	79,5%
Sky	88,7%	81,9%	77,8%

Ilustração 6: Operadoras de telecomunicações por índice de solução preliminar de demandas no PROCON em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Desta forma, verifica-se através da análise dos dados, o considerável aumento dos atendimentos que chegaram ao PROCON em nível nacional, restando uma incógnita sobre a razão desse crescimento, pois a origem pode ser reflexo da educação e conscientização do cidadão para o consumo, onde o consumidor que detém maiores conhecimentos sobre seus direitos positivados no Código de Defesa do Consumidor busca auxílio junto ao PROCON para efetivá-los, ou, infelizmente, tal

busca pelo PROCON pode ser resultado da má conduta dos fornecedores que vem desrespeitando a legislação consumerista.

3.2 A ATUAÇÃO DO PROCON NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

O PROCON Estadual do Rio Grande do Sul foi criado pela Lei estadual nº 10.913/97, que instituiu o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SISTECON, com regulamentação presente no Decreto Estadual nº 38.864/98 e com coordenação exercida pela Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social objetivando a orientação e tutela dos consumidores na busca pelas soluções dos problemas oriundos das relações consumeristas (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

De acordo com disposição da página oficial do PROCON/RS, a atuação desse organismo tem por objetivo a promoção da cidadania e a garantia dos direitos fundamentais dos consumidores, atuando de forma que ao orientar a população a realizar um consumo mais consciente e sustentável, exista conjuntamente um mecanismo eficiente para o controle social das relações de consumo dentro do mercado, dando maior qualidade as relações havidas entre consumidores e fornecedores (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

Dentre as diversas atividades realizadas pelo PROCON/RS encontram-se as seguintes:

- a) Esclarecer, conscientizar, educar e informar os cidadãos sobre seus direitos e deveres;
- b) Orientar, receber, analisar e encaminhar as reclamações, consultas e denúncias dos consumidores;
- c) Fiscalizar de forma preventiva os direitos dos consumidores e realizar a aplicação de sanções quando necessárias;
- d) Facilitar o exercício da cidadania através da divulgação dos serviços oferecidos pelo órgão. (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

As palhinhas que seguem são parte do Boletim – SINDEC 2015, onde pode-se observar as peculiaridades das relações de consumo no Estado do Rio Grande do Sul.

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015

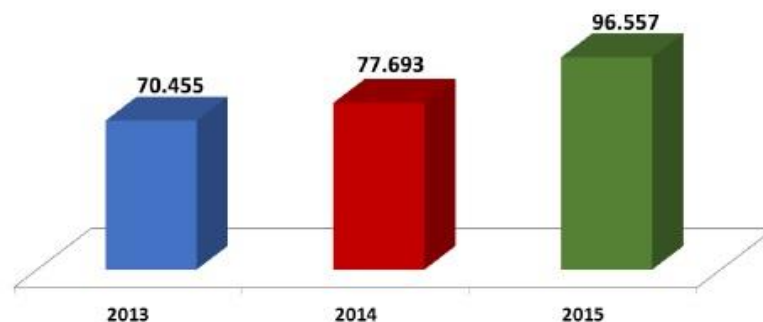


Ilustração 7: Evolução total de atendimentos do PROCON - RS em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Verifica-se no gráfico acima, o considerável aumento no número de atendimentos realizados pelo PROCON/RS, principalmente entre os anos de 2014 e 2015. O assunto que mais levou os consumidores a buscarem o auxílio do PROCON para resolução de questões referentes às relações de consumo foram os que envolveram a área de telefonia celular, seguida pela telefonia fixa e TVs por assinatura:

Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	18.236	19%
Telefonia Fixa	12.318	13%
TV por Assinatura	10.814	12%
Cartão de Crédito	5.811	6%
Internet (Serviços)	3.697	4%
Aparelho Celular	3.607	4%
Banco comercial	2.725	3%
Energia Elétrica	2.362	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.906	2%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.883	2%

Ilustração 8: Assuntos mais demandados nos atendimentos do PROCON - RS em 2015.

Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor – Boletim SINDEC (2015).

Ao analisar o gráfico e tabela apresentados, verifica-se o grandioso número de demandas que chegaram aos PROCONs no Estado do Rio Grande do Sul em

um curto espaço temporal, pois conforme exposto, os dados apresentados referem-se ao ano de 2015. O Boletim SINDEC, ora analisado, não trouxe informações expressas sobre a efetividade de resolução das demandas que chegaram ao PROCON em 2015, mas se pode concluir, pela análise anteriormente realizada a nível nacional, que o PROCON possui papel de destaque dentro da sociedade e na busca pela efetivação dos direitos dos consumidores na esfera administrativa, servindo inclusive como meio de filtragem para que questões de baixa complexidade não cheguem ao Poder Judiciário.

Desta forma, a legislação consumerista possui papel de grande destaque na sociedade atual, pois a cada dia as relações de consumo tem se tornado mais complexas, necessitando da intervenção do Estado para solucionar as demandas dessa área. O CDC ao prever o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor descentralizou a atuação do estado nesta seara, propiciando a integração de diversos órgãos para a eficaz tutela do consumidor.

Dentre os órgãos que atuam em defesa do consumidor analisou-se com destaque a atuação do PROCON, pois é a instituição que mais próxima está dos consumidores, e que atua de forma permanente em todas as esferas da relação de consumo.

Assim, a presente pesquisa monográfica relatou a atuação desse importante órgão na sociedade atual, inclusive demonstrando a sua efetividade sobre as demandas que lhe são direcionadas. Cabe destacar que o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON representa importante atuação do Estado em prol de uma relação de consumo segura, eficiente e harmônica para as partes envolvidas.

CONCLUSÃO

A temática abordada na presente pesquisa monográfica teve seu enfoque voltado ao Direito do Consumidor, realizando o estudo afim de que fosse compreendida a atuação do Estado na tutela do consumidor através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e em especial, as contribuições do PROCON em nível nacional e estadual nessa esfera.

Para construir o conhecimento cientificamente organizado a pesquisa foi organizada em três capítulos, onde o primeiro capítulo trouxe a exposição histórica acerca da evolução nas relações de consumo, expondo o consumo como inerente a natureza do homem.

A evolução histórica narrada demonstrou a transformação ocorrida no mercado de consumo desencadeada especialmente pela Revolução Industrial, onde as figuras de consumidor e fornecedor passaram a tomar novas proporções. Essas importantes alterações geraram uma preocupação estatal quanto à regulamentação da relação jurídica de consumo, passando, portanto, o Estado a intervir nas relações privadas de modo que viesse garantir os direitos básicos aos consumidores.

O segundo capítulo abordou o posicionamento do Estado sobre as relações de consumo, expondo o modelo brasileiro de atuação após a promulgação da Constituição Federal de 1988 e criação do Código de Defesa do Consumidor, que ao prever o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor descentralizou a atuação do Estado nesta seara, propiciando a integração de diversos órgãos para a eficaz tutela do consumidor.

Por fim, o terceiro capítulo abarcou de forma detalhada o PROCON, expondo seus objetivos, limites e deveres, na busca pela efetivação de direitos dentro da relação de consumo, com a análise de dados referentes aos atendimentos realizados no decorrer do ano de 2015 pelo PROCON a nível nacional e estadual no Rio Grande do Sul.

A abordagem acerca das atribuições do PROCON e a sua relevante importância para a afirmação e defesa de direitos nas relações consumeristas, tem

importância considerável dentro de nossa sociedade, pois pautada na concepção capitalista, as relações que envolvem o consumo afetam a toda coletividade.

O conhecimento acerca do PROCON e de toda a estrutura de defesa do consumidor é indispensável a todos, uma vez que tendo ciência desses mecanismos mais facilmente o cidadão poderá vir a alcançar a solução de suas demandas de maneira administrativa.

Por fim, o PROCON de maneira inexorável atua na linha de frente da sociedade intervindo sempre que solicitado nas relações entre privados. Conforme observado nos dados expostos pelo Boletim SINDEC 2015, a atuação dos PROCONs em âmbito nacional representam a importante presença do Estado na intervenção das relações de consumo.

O PROCON desta forma simboliza a busca pela concretização de direitos e deveres a fim de que as relações de consumo se tornem o mais prazerosas, harmônicas e eficientes para toda a coletividade.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. **Teoria dos Direitos Fundamentais**. 211. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BARCELLOS, Daniela da silva Fontoura. **Direito do Consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. 1. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BENJAMIM, Antônio Herman. **O conceito jurídico de consumidor**. Revista dos Tribunais. São Paulo, nº 628, 1988. Disponível em <<http://jus.com.br/artigos/26875/definicao-de-relacao-de-consumo-e-de-seus-elementos-integrantes#ixzz3rgEtX964>> Acesso em 14 nov. 2015

BRASIL. **Constituição**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Decreto Lei 2.181/97, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 mar. 1997.

BRASIL. Lei 8.078/90, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. **Recurso Especial** Nº 1176019/RS, Quarta Turma, Superior Tribunal de Justiça, Relator: Luiz Felipe Salomão, Julgado em 20/10/2015. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=54409254&num_registro=201000059220&data=20151117&tipo=5&formato=PDF>. Acesso em: 18 set. 2016.

BRASIL. **Recurso Especial** Nº 1.178.786 /RJ, Segunda Turma, Superior Tribunal de Justiça, Relator: Mauro Campbell Marques, Julgado em 08/02/2011. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=13687642&num_registro=200900991018&data=20110208&tipo=5&formato=PDF>. Acesso em: 12 nov. 2016.

BRASIL. **Agravo em Recurso Especial** Nº 1963/RS, Superior Tribunal de Justiça, Relator: Mauro Campbell Marques, Julgado em 04/04/2011. Disponível em:

<http://jurisprudencia.s3.amazonaws.com/STJ/IT/ARESP_1963_1302138567474.pdf?Signature=YuT5pqkNZGn65OrOiyldF419z6k%3D&Expires=1482446336&AWSAccessKeyId=AKIAIPM2XEMZACAXCMB&response-content-type=application/pdf&x-amz-meta-md5-hash=cd71f5cc782c727f48b631f3b204d9c4>. Acesso em: 26 set. 2016.

BRASIL. **Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos**. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=historico>> Acesso em 16. nov. 2016.

BRASIL. **Secretaria Nacional do Consumidor**. Brasília, 2009. Disponível em: <<http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon>> Acesso em 16. nov. 2016.

BRASIL. **Ministério da Justiça**. Publicações Boletins SENACON. Brasília, 2016. Disponível em: <<http://dados.mj.gov.br/dataset/atendimentos-de-consumidores-nos-procons-sindec/resource/544d0b54-1f76-4b92-a7dd-a0da1f50d6c3>> Acesso em 09. dez. 2016.

CARVALHO, José Carlos Maldonado de. **Princípios gerais do CDC e direitos básicos do consumidor**. In: CARVALHO, José Carlos Maldonado de (Coord). **Curso de Extensão Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: EMERJ, 2013. p.8-20.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. 8. ed. rev. e amp. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Dos Direitos do Consumidor**. 8. ed. Bahia: Juspodivm, 2011.

GIANCOLI, Bruno Pandori; ARAUJO JUNIOR, Marco Antonio. **Direito do Consumidor Difusos e Coletivos**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

LOPES, André Luiz. **Direito do Consumidor**. Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <[file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/93a14cfa9775b33311a2b3cbea21c30c%20\(2\).pdf](file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/93a14cfa9775b33311a2b3cbea21c30c%20(2).pdf)> Acesso em: 16 dez. 2016.

MARQUES, Claudia Lima Marques. **Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MELLO, Marco Aurélio B. A relação de consumo (consumidor e consumidor por equiparação; fornecedor; produtos e serviços). In: CARVALHO, José Carlos Maldonado de (Coord). **Curso de Extensão Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: EMERJ, 2013. p.21-35.

NERY JUNIOR, Nelson; GRINOVER, Ada Pellegrini. et. al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 9. ed. rev. e amp. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013.

PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. **O Código de Defesa do Consumidor e o Administrador**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. set. 2006. Disponível em: < <http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2006/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-o-administrador-juiza-oriana-piske>> Acesso em: 29 set. 2016.

REGO, Mariana Montenegro. **O compromisso de ajustamento de conduta e sua contribuição para a efetividade do Direito do Consumidor**. 2011. 60f. Monografia (Curso de Direito) – Fundação Getúlio Vargas Direito Rio, Rio de Janeiro, 2011.

RIO GRANDE DO SUL. **PROCON-RS**. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php>> Acesso em 15. nov. 2016.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed.rev. e amp. São Paulo: Método, 2014.

VIEGAS, Claudia Mara de Almeida Rabelo. **Direito do Consumidor Teoria – Exame da OAB**. São Paulo, Nov. 2014. Disponível em: <file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/wfd_142595704154fe60b15352b--apostila-de-direito-do-consumidor.pdf> Acesso em: 16 dez. 2016.