



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Nota n.º 292/2006 - CGAJ/DPDC/SDE - Protoc. 08012.008482/2006-12
Data: 31 de agosto de 2006.
Ref.: Ofício nº 983/2006 – SJ-PROCON/GO
Interessado: Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON/GO
Ementa: Consulta acerca da possibilidade de inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas de procedimentos originados pela fiscalização do órgão.

Sr. Diretor,

01. Trata-se de expediente encaminhado pela Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON/GO, solicitando posicionamento deste DPDC acerca da possibilidade de inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas de procedimentos originados pela fiscalização do procon.
02. É o relatório.
03. Primeiramente, cumpre salientar que o cadastro a que se refere o consulente reflete a consolidação das reclamações consideradas fundamentadas justamente pelo fato de se tratar de notícia de lesão ou ameaça a direito previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo aquela que goza de elementos de verossimilhança suficientes para configurar a necessidade de registro e informação aos consumidores, nos termos do art. 58, II do Decreto nº 2.181/97.
04. Tais informações, pelo seu caráter público e relevante, são direcionadas para consulta de qualquer interessado e ficam disponíveis nos bancos de dados hospedados, alimentados e gerenciados pelos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, cujo acesso é franqueado pelos vários meios de comunicação, inclusive Internet, em cumprimento ao art. 44 do CDC c/c o art. 59 do Decreto nº 2.181/97.
05. Posto isso, tanto as normas do Decreto nº 2.181/97 como a estrutura de divulgação de informações propiciada pelo SINDEC, possibilitam uma nítida diferenciação entre os dados gerados por procedimentos iniciados a partir da reclamação direta do consumidor (art. 33, III, do Dec. 2181/97) e os dados gerados por procedimentos iniciados a partir de um ato de ofício do procon, qual seja, o ato de fiscalização, materializado pelo auto de infração (art. 33, II, do Dec. 2181/97).
06. As reclamações fundamentadas, de acordo com o inciso II do art. 58 do Decreto nº 2.181/97, dizem respeito às notícias de lesão ou ameaças a direito, encaminhadas pelo consumidor para análise do órgão público de defesa do consumidor que, por decisão definitiva, irá considerá-la procedente. Trata-se, pois, apenas de uma notícia de lesão que reúne elementos suficientes e fundamentados para a inclusão num cadastro de reclamações. Esses dados, portanto, não podem ser confundidos com os dados gerados por procedimentos iniciados por um ato de ofício do procon, por exemplo, o ato de fiscalização, eis que este último reflete a atuação do órgão no sentido de buscar a materialidade da lesão que chegou ao seu conhecimento, procedimento que poderá culminar, ao final, na aplicação de uma sanção administrativa (art. 56 do CDC), ao contrário das reclamações, que irão compor um banco de dados (SINDEC) com informações refletindo o atendimento dos consumidores. *AL*

07. Sendo assim, entende-se que cada procedimento deve guardar suas características. Apesar de terem sua origem comum, no tocante ao trâmite e à natureza da atividade, tais procedimentos têm tratamentos distintos no CDC e no Decreto nº 2.181/97.

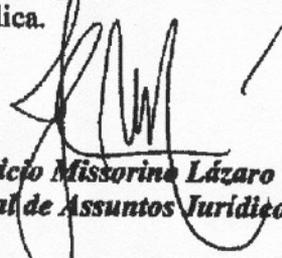
08. Em relação ao trâmite, as reclamações dizem respeito às notícias de lesão ou ameaça a direito e irão compor um banco de dados direcionado para compilar as reclamações dos consumidores, servindo como base para o cadastro de reclamações fundamentadas, nos termos do art. 44 do CDC. Já em relação ao ato de fiscalização, este seguirá o trâmite dos procedimentos e processos administrativos previsto no Decreto nº 2.181/97, podendo culminar na aplicação de uma sanção administrativa, nos termos do art. 56 do CDC, sempre respeitando os princípios da ampla defesa e contraditório.

09. A compilação dos dados referentes às reclamações dos consumidores traduz o aspecto preventivo da proteção do consumidor, servindo como base de dados para o estudo e implementação de políticas públicas, possibilitando, de maneira atual e dinâmica, tanto o acompanhamento dos fatos gerados pelas notícias de lesão ou ameaças a direito, quanto a adoção de medidas pontuais dos órgãos de proteção do consumidor. Já em relação aos procedimentos originados da atividade de fiscalização, que ensejam a postura repressiva do procon, pela própria natureza jurídica e de acordo com o trâmite legal previsto na lei e no decreto, os resultados dessas ações costumam aparecer meses ou anos depois do início da investigação (fiscalização), seja com a aplicação de sanção, seja com a possibilidade de discussão judicial dessa sanção, nos termos do art. 59, § 3º do CDC.

10. Sendo assim, não deve haver confusão entre a compilação e divulgação dos atos de fiscalização do procon - materializados nos autos de infração - e a consolidação das reclamações consideradas fundamentadas, que nada mais são do que as notícias de lesão ou ameaça a direito previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor. São, pois, institutos com tratamentos distintos, que servirão como ferramentas para o estudo e implementação de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, porém, cada um no seu âmbito de aplicabilidade pelo órgão.

11. Diante do exposto, conclui-se que os dados oriundos da atividade de fiscalização do órgão de proteção e defesa do consumidor não possuem as mesmas características verificadas nos dados oriundos dos registros de atendimentos em tais órgãos, que poderão compor o cadastro de reclamações fundamentadas, por se tratarem de institutos distintos. Essas diferentes fontes de dados não podem receber o mesmo tratamento no que diz respeito à compilação e manuseio das informações ali reunidas, eis que refletem atribuições distintas do órgão de proteção e defesa do consumidor justamente no tratamento desses dados, que ora terá um foco preventivo (reclamações), ora terá um foco repressivo (fiscalização), garantindo assim maior qualidade e otimização dos registros e serviços da administração pública.

12. À Consideração Superior.


Fabricio Missorino Lázaro
 Coordenador-Geral de Assuntos Jurídicos, Substituto

De Acordo. Encaminhe-se à Coordenação-Geral do SINDEC para envio de resposta ao consulente, acompanhada de cópia da presente nota técnica.


Cláudio Pires Dias
 Diretor Substituto do DPDC