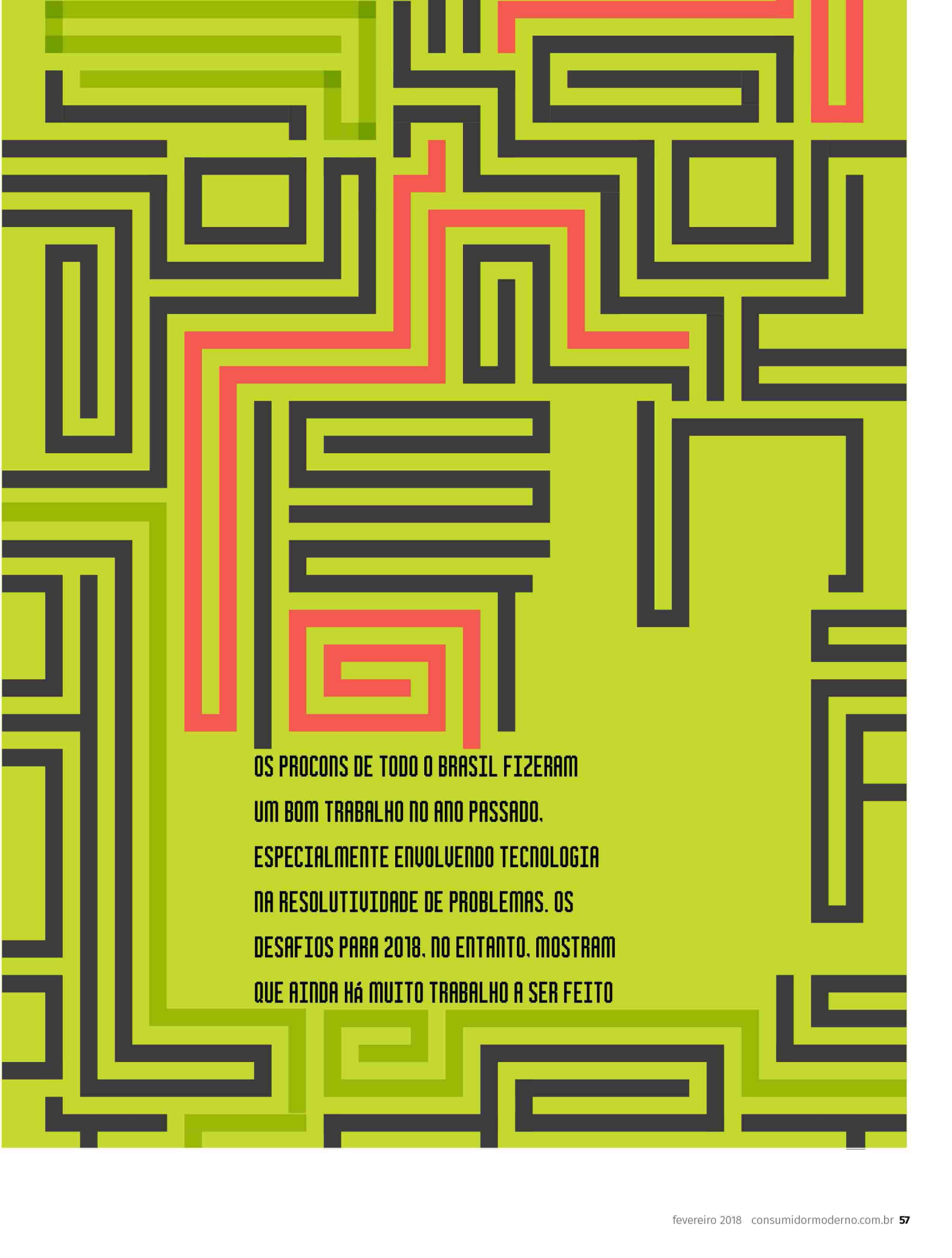
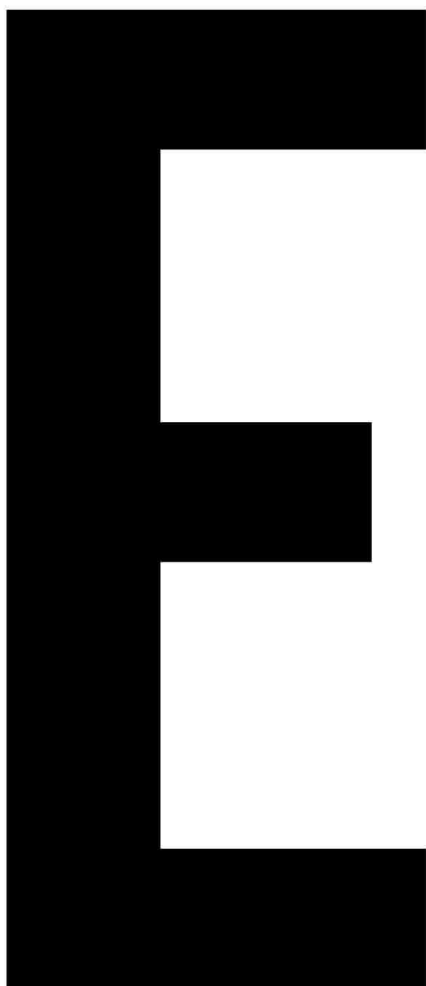


# A DIGITALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

POR IVAN VENTURA

A complex maze graphic with a red path leading to a central square. The maze is composed of black lines on a light green background. A single red line traces a path through the maze, starting from the top right and ending in a square at the bottom center. The text is positioned in the lower right quadrant of the maze.

**OS PROCONS DE TODO O BRASIL FIZERAM  
UM BOM TRABALHO NO ANO PASSADO.  
ESPECIALMENTE ENVOLVENDO TECNOLOGIA  
NA RESOLUTIVIDADE DE PROBLEMAS. OS  
DESAFIOS PARA 2018, NO ENTANTO, MOSTRAM  
QUE AINDA HÁ MUITO TRABALHO A SER FEITO**



*Em meados da década de 1980, o questionamento em uma propaganda mexeu com o Brasil inteiro. Afinal, o biscoito da marca Tostines, hoje controlada pela Nestlé, vendia mais porque era mais fresquinho ou era fresquinho porque vendia mais? Antológica, a peça, criada pelo publicitário Enio Mainardi, ajuda a refletir o momento atual do consumo e das reclamações no Brasil. Isso porque o número de queixas registradas pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), órgão ligado ao Ministério da Justiça, vem caindo. Há dois anos, houve o ápice das reclamações: 2,65 milhões. De lá para cá, apenas quedas. Em 2016, a retração foi de 7,5%, seguida de uma diminuição de 6,5% no ano passado. Um resultado e tanto, certo?*

O problema é que, ao mesmo tempo em que as pessoas procuraram menos os Procons espalhados pelo Brasil, o consumo no País sofreu uma retração de -4% em 2015 e de - 4,2% em 2016. Nos nove primeiros meses do ano passado, último dado divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), houve um respiro de 0,4%.

Mas, ao contrário do questionamento da Tostines, que até hoje gera debates, a defesa do consumidor tem realmente o que comemorar nos últimos anos. As quedas estão sendo resultado de uma grande transformação digital nos Procons. Uma verdadeira revolução, na verdade. Hoje, 51% desses órgãos de defesa do consumidor estão ligados ao banco de dados nacional do Sindec.

### **A BUSCA POR EFICIÊNCIA**

Essa conectividade faz uma grande diferença na prática. Ela significa que cada contato feito pelo consumidor em uma unidade do Procon é registrado no Sistema Nacional. Esses dados ajudam o poder público a entender o universo das reclamações contra empresas no País formando, sem dúvida, o maior big data sobre o assunto no País. Com toda essa informação, é possível trazer uma eficiência maior para as políticas públicas voltadas ao consumo.

Evidentemente que nem todos os Procons integrados ao sistema utilizam esses dados como deveriam. Mas há exceções, como é o caso do Procon do Paraná. Segundo Cláudia Silvano, diretora do Procon paranaense,

# 51% DOS PROCONS DO BRASIL ESTÃO CONECTADOS AO BANCO DE DADOS NACIONAL DO SINDEC. UMA VERDADEIRA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

o órgão vem usando os dados do Sindec para entender as principais queixas e, claro, atacar o problema com ações pontuais. Um exemplo foi a atuação da entidade com a operadora Oi. Em 2013, o Procon do Estado registrou 5.600 queixas de consumidores. No ano passado, esse número foi de 2.300. Como isso foi possível? “Analisamos os dados e fizemos ações para diminuir a quantidade de reclamações da empresa”, afirma Cláudia. “A partir dos números, focamos as nossas ações e, dessa forma, reduzimos a quantidade de queixas”. Para que o resultado seja realmente efetivo, é necessário que a ferramenta esteja disponível para todos os consumidores. E, de acordo com a executiva, a plataforma do Procon do Paraná está aberta a todos os Estados.

## ENGAJAMENTO DIGITAL

Algo similar está sendo feito por outros Procons no Brasil. O de São Paulo, por exemplo, também aposta no big data. Além do levantamento e da identificação das reclamações, o Procon paulista vem investindo na criação de conteúdo para o consumidor do Estado.

A estratégia é disseminar todas essas informações de uma maneira leve e popular, especialmente nas redes sociais. O resultado está aparecendo. Somente no Facebook, as postagens somaram mais de 11,4 milhões de visualizações, enquanto no Twitter houve 2,8 milhões de interações. “Estamos ajudando o consumidor a entender os seus direitos”, diz Paulo Miguel, diretor do Procon de São Paulo e presidente da ProconsBrasil, entidade que congrega os órgãos de defesa do consumidor em todo o Brasil.

Esse avanço também pode ser exemplificado no portal Consumidor.gov.br. A plataforma permite uma interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos. De acordo com a Senacon, o site alcançou a importante marca de um milhão de reclamações registradas e finalizadas desde 2014 – ano do lançamento da plataforma. Mais do que o número de reclamações, a taxa de resolutividade chama a atenção. Oito em cada dez consumidores tiveram o seu problema resolvido por ali. Ou seja, empresa e clientes ganharam com essa relação. E o governo também. Isso porque, por meio do canal, os órgãos de defesa do consumidor constroem algo ainda mais poderoso: um big data do diálogo. Desta maneira,

é possível identificar itens importantíssimos como as melhores práticas de resolutividade, por exemplo.

A partir de agora, o desafio do portal é aumentar o seu alcance. “Essa ferramenta virou exemplo para o País e o mundo”, diz Cláudia, do Procon do Paraná. “Ele precisa ser difundido entre todos os consumidores do Brasil”. Para isso, a Senacon ganhou um parceiro de peso: os bancos.

No fim do ano passado, a Senacon e a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) assinaram um termo de cooperação para direcionar as dúvidas e reclamações dos consumidores das instituições financeiras para o Consumidor.gov.br. A parceria é providencial e faz todo o sentido: o setor bancário, com as operadoras de telefonia, é um dos líderes de reclamações no País, independentemente se o ranking foi feito pelo Procon ou outro órgão de defesa do consumidor. Os dois setores são responsáveis por cerca de 54% das queixas no Sindec.

“Com a cooperação, buscamos ratificar nosso apoio a essa política inovadora, que aproxima consumidores e fornecedores, soluciona conflitos e promove a concorrência entre as empresas pela qualidade do atendimento ao consumidor”, diz Alvir Hoffman, vice-presidente da Febraban.

É exatamente o que espera Arthur Rollo, Secretário Nacional do Consumidor. Para ele, a adesão das maiores instituições bancárias à ferramenta pode representar uma verdadeira revolução no tratamento entre empresa e consumidor. “Com base nos atendimentos, a secretaria poderá definir as políticas nacionais de defesa do consumidor”, diz ele.

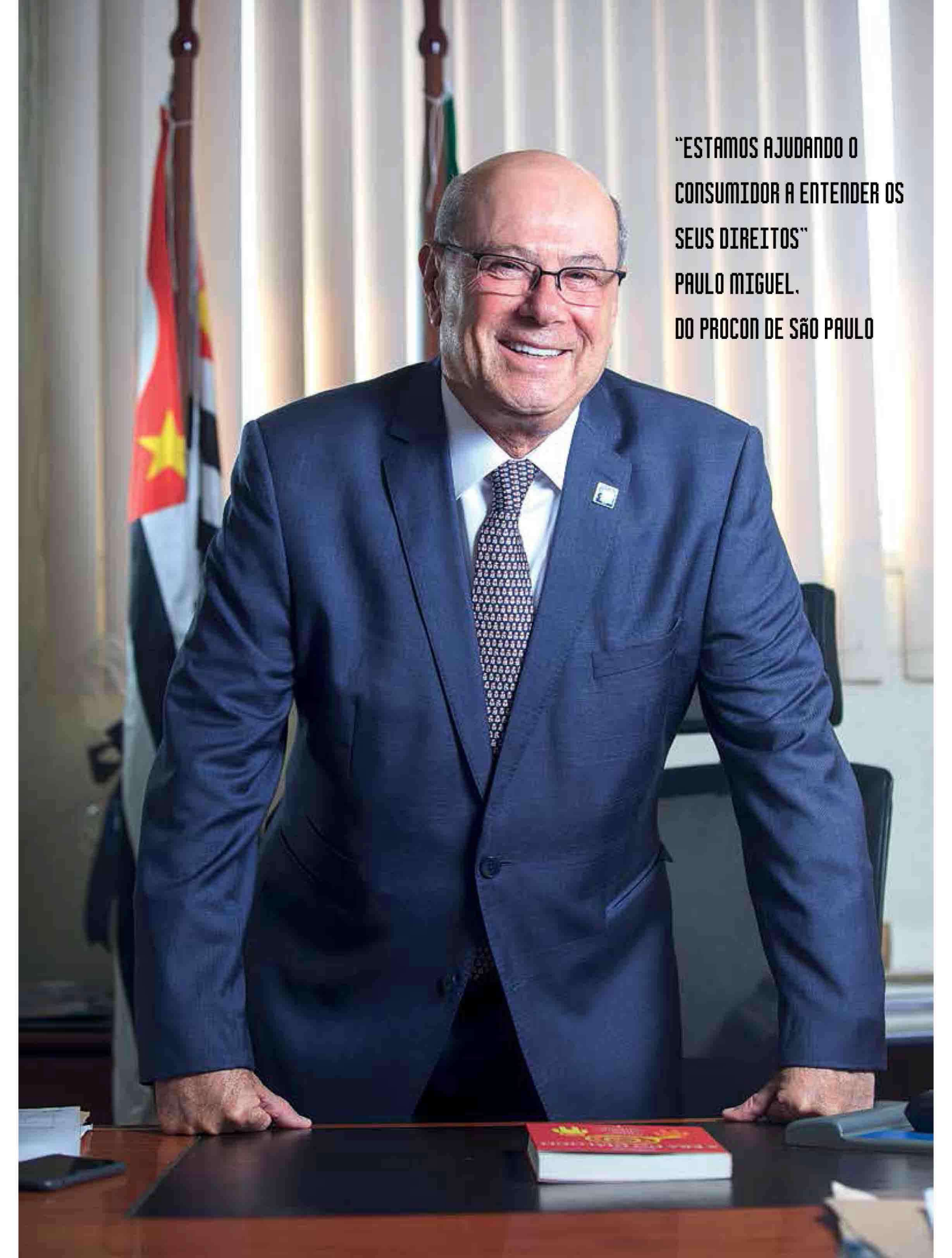
## PÉ NA RUA

A parte de digitalização é fundamental para que os resultados da defesa do consumidor atinjam um outro patamar. Mas o bom e velho pé na rua continua sendo fundamental na hora de proteger os direitos dos brasileiros. Prova disso estão nos números do Procon de São Paulo.

**DAS MAIS DE UM MILHÃO DE  
RECLAMAÇÕES REALIZADAS  
NO PORTAL  
CONSUMIDOR.GOV.BR,  
CERCA DE 800 MIL FORAM  
SOLUCIONADAS**

Somente no ano passado, foram 26.800 ações de fiscalização que resultaram em quase 8.000 autos de infração. Os principais motivos? A lei que proíbe fumar em estabelecimentos comerciais e a venda de bebidas alcoólicas para menores de idade. Mas o que realmente chamou a atenção foram as operações em estabelecimentos comerciais conhecidos de São Paulo. Um deles foi uma queda de braço entre o órgão e os supermercados. Em abril do ano passado, o Procon-SP realizou uma ação para verificar a venda de carne moída em São Paulo.

Na ação, dos 17 lugares visitados, 14 apresentaram problemas que vão desde a falta do selo do Serviço de Inspeção Federal (SIF), a ausência de identificação do fornecedor, até a venda de carne pré-moída. Essa última irregularidade é uma questão polêmica em São Paulo. Uma lei estadual proíbe a venda de carne pré-

A professional portrait of Paulo Miguel, Director of Procon de São Paulo. He is an older man with glasses, wearing a dark blue suit, a white shirt, and a patterned tie. He is smiling and leaning forward with his hands on a dark wooden desk. In the background, there are two flags on poles: the flag of São Paulo state on the left and the flag of Brazil on the right. The setting appears to be an office with light-colored curtains.

**"ESTAMOS AJUDANDO O  
CONSUMIDOR A ENTENDER OS  
SEUS DIREITOS"  
PAULO MIGUEL,  
DO PROCON DE SÃO PAULO**

-moída. A lei permite que a carne seja processada na frente do consumidor e a pedido dele. Por outro lado, uma outra legislação municipal autoriza supermercados a oferecerem o produto já moído.

No mesmo mês da ação da carne moída, outra ação do Procon de São Paulo localizou nada menos que três toneladas de produtos vencidos no interior de um supermercado na Barra Funda – alguns deles já em estado avançado de decomposição. Houve até mesmo a prisão de uma gerente da loja na ocasião.

Em junho do ano passado, mais casos midiáticos. A entidade fez uma blitz nos badalados Paris 6, Eataly e Fogo de Chão. O resultado? Cerca de cinco quilos de linguiça fora do prazo de validade no Paris 6, 130 quilos de Nutella vencidos no La Pasta do Eataly e, para completar, feijão e peixe estragados na Fogo de Chão, em Moema.

O Rio de Janeiro também não ficou atrás nas visitas surpresas. Ao contrário. O Procon do Estado encontrou um quilo de creme de tomate vencido e quase meio quilo de vitela sem especificação de vencimento no Fasano, em Ipanema. Mas o pior veio no suntuoso Hotel Copacabana Palace: 2,6 quilos de produtos vencidos, entre filé mignon, bacon e linguiça. Detalhe: as diárias no local ultrapassam os R\$ 1.100.

O avanço do Procon do Estado atende a um pedido dos cariocas, que vêm sofrendo ano a ano com um parco atendimento. Em alguns momentos, as empresas só entendem com a punição. “Percebemos que tanto os consumidores quanto as empresas estão mais conscientes dos seus direitos e deveres por conta das fiscalizações”, diz Soraiá Panella, coordenadora de atendimento do Procon estadual do Rio de Janeiro. “Mas há ainda muito a avançar”.

**“PERCEBEMOS QUE TANTO OS CONSUMIDORES QUANTO AS EMPRESAS ESTÃO MAIS CONSCIENTES DOS SEUS DIREITOS E DEVERES POR CONTRA DAS FISCALIZAÇÕES”**

**SORAIÁ PANELLA, DO PROCON DO RIO DE JANEIRO**

## PRÓXIMOS DESAFIOS

De fato, há muito o que melhorar. E os desafios serão grandes para que isso aconteça em curto e médio prazos. Um deles é a conhecida falta de dinheiro dos governos em 2018. A baixa arrecadação do governo deve afetar o orçamento dos Procons por todo o Brasil. “Os próximos anos tendem a ser mais difíceis para todos”, diz Vitor Moraes de Andrade, sócio na LTSA advogados e coordenador do curso de direito da PUC-SP. “Isso deve exigir que os Procons pensem em outras formas de arrecadação”.

E os cortes já começaram, segundo executivos ouvidos pela CM. O diretor de um Procon, que pediu para não ter o nome revelado,

afirmou que houve cortes em viagens destinadas para encontros entre representantes de órgãos de diferentes estados. No ano passado, essas reuniões foram minguadas. E, com a diminuição do contato entre diferentes regiões, a criação de políticas públicas nacionais para os consumidores acaba sendo impactada.

Outro órgão que deve sofrer com a dificuldade financeira será o Sindec. A integração total dos Procons em seu sistema está mais longe. Atualmente, apenas 488 dos 943 Procons estão integrados ao sistema nacional. Órgãos de cidades importantes como as paulistas Guarulhos e Campinas, que juntas somam mais de 2 milhões de habitantes, ainda não se comunicam com o Sindec. O mesmo acontece com três das quatro cidades mais populosas do Estado do Rio de Janeiro – São Gonçalo, Duque de Caxias e Nova Iguaçu.

Para que essa integração aconteça, segundo representantes dos Procons e especialistas em direito do consumidor, é necessário investimento alto. E, claro, máquinas e softwares não são a prioridade de cidades que estão em situação fiscal deficitária. De acordo com fontes, é possível que políticos também dificultem essa integração. O motivo? Não querer deixar esse tipo de informação aberta para a população. “Os Procons brasileiros são dignos de aplausos”, afirma Paulo Miguel, da ProconsBrasil. “Historicamente, eles têm um orçamento bem enxuto e se destacam fora do País”. É o caso da plataforma Consumidor.gov.br que virou case internacional.

O ano de 2018 é perfeito para colocar esses e outros assuntos em discussão. Afinal, é ano de eleição e é ano de Copa do Mundo. Motivos para discussão não faltarão. Agora, a pergunta que fica é: para onde vai a defesa do consumidor após a escolha do próximo presidente? Isso, só o resultado das urnas dirá. ■