

**Balcão do Consumidor**  
histórico do movimento  
consumerista em Passo Fundo



UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

*José Carlos Carles de Souza*

Reitor

*Neusa Maria Henriques Rocha*

Vice-Reitora de Graduação

*Leonardo José Gil Barcellos*

Vice-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

*Lorena Terezinha Geib*

Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários

*Agenor Dias de Meira Júnior*

Vice-Reitor Administrativo

UPF Editora

*Carme Regina Schons*

Editora

*Zacarias Martin Chamberlain Pravia*

Editor das Revistas Institucionais

CONSELHO EDITORIAL

*Altair Alberto Fávero*

*Alvaro Della Bona*

*Ana Carolina Bertoletti de Marchi*

*Andrea Poletto Oltramari*

*Carme Regina Schons*

*Cleiton Chiamonti Bona*

*Elci Lotar Dickel*

*Fernando Fornari*

*Graciela René Ormezzano*

*João Carlos Tedesco*

*Renata Holzbach Tagliari*

*Rosimar Serena Siqueira Esquinsani*

*Sergio Machado Porto*

*Zacarias Martin Chamberlain Pravia*

Liton Lanes Pilau Sobrinho  
Rogerio da Silva  
(Org.)

# Balcão do Consumidor

histórico do movimento  
consumerista em Passo Fundo

2ª edição

2011



*Copyright © Editora Universitária*

*Maria Emilse Lucatelli*

Editoria de Texto

*Sabino Gallon*

Revisão de Emendas

*Sirlete Regina da Silva*

Produção da Capa, Projeto gráfico e Diagramação

Este livro no todo ou em parte, conforme determinação legal, não pode ser reproduzido por qualquer meio sem autorização expressa e por escrito do autor ou da editora. A exatidão das informações e dos conceitos e opiniões emitidos, bem como as imagens, tabelas, quadros e figuras, são de exclusiva responsabilidade dos autores.

ISBN – 978-85-7515-759-6

**UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO**

**EDITORA UNIVERSITÁRIA**

Campus I, BR 285 - Km 171 - Bairro São José

Fone/Fax: (54) 3316-8373

CEP 99001-970 - Passo Fundo - RS - Brasil

Home-page: [www.upf.br/editora](http://www.upf.br/editora)

E-mail: [editora@upf.br](mailto:editora@upf.br)

Editora UPF afiliada à



Associação Brasileira  
das Editoras Universitárias

# Sumário

A construção do movimento consumerista.....	7
Introdução .....	7
O Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal de 1988 .....	9
Instrumentos de proteção e defesa do consumidor .....	26
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor .....	32
A Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor e o movimento consumerista em 1986.....	34
Balcão do Consumidor .....	58
Seminário Nacional de Direito do Consumidor .....	67
Aprovação do Código Municipal.....	71
Referências .....	82
Anexo .....	84



# A construção do movimento consumerista

Quem garante todos os empregos não são os empresários, sindicalistas ou dirigentes políticos. Quem garante todos os empregos são os consumidores. (John Hicks, 1972 - Prêmio Nobel de Economia).

## Introdução

Seguindo a linha de políticas públicas direcionadas à proteção dos direitos do consumidor em âmbito local, aborda-se a importância do sistema municipal de defesa do consumidor, partindo de uma análise histórica, ou seja, desde a inserção da defesa do consumidor na Constituição Federal até a concretização do Código de Defesa do Consumidor. Esta abordagem considera também os instrumentos de proteção e defesa do consumidor nas seguintes esferas: União, Estados e Municípios. Nos dois últimos cabem aos Procons a elaboração, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor. O poder público local tem o papel de fortalecer o surgimento e o desenvolvimento de uma cultura participativa de caráter permanente, criando um novo espaço político e alterando o eixo de discussão com relação ao desenvolvimento econômico, de modo que o

cidadão ocupe o seu lugar como parte desse processo, não simplesmente como mero espectador.

Em virtude da identificação de que é no município que as pessoas vivem e mantêm diariamente as suas relações de consumo, de nada adianta ter uma legislação considerada das mais modernas do mundo se não houver mecanismos de acesso a ela no espaço local. É, pois, atribuição do gestor público municipal instalar o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, como se demonstra ao analisar o papel do Município perante os direitos do consumidor. Torna-se relevante que o Município atue dentro da sua competência, legislando em relação à proteção e à defesa do consumidor no âmbito local, inovando a ponto de criar um Código Municipal de Defesa do Consumidor para tratar assuntos que não são contemplados pela legislação nacional, mas que afetam os cidadãos nas relações de consumo. Nesse contexto, os instrumentos disponibilizados para o efetivo exercício da cidadania nas relações de consumo nos municípios são os meios mais eficazes na defesa do consumidor.

A importância da defesa do consumidor como instrumento de cidadania e de se ter um aparato institucional organizado e regionalizado para garantir a efetividade dos direitos do consumidor é deveras indispensável ao Estado democrático. Vê-se, portanto, que o CDC é uma lei principiológica que traz também os direitos básicos do consumidor e informações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

## O Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal de 1988

A inserção da defesa do consumidor em âmbito constitucional foi resultado de mobilizações da sociedade, que iniciaram na década de 1970, mas cuja concretização somente aconteceu com a redemocratização do país. A partir da segunda metade da década de 1980, o Brasil passou por grandes transformações, tais como a escolha do primeiro presidente civil, por intermédio de um Colégio Eleitoral, a elaboração de uma nova Constituição e a eleição do presidente Fernando Collor de Mello, por meio de voto direto. O período de mudanças seguiu na década de 1990, na qual merecem destaque a abertura da economia brasileira para as importações e o ingresso no mundo globalizado, em razão da queda de barreiras e de fronteiras para a comercialização de produtos.

A necessidade de o Estado intervir e criar normas de proteção e defesa do consumidor emergiu no momento em que o Brasil começou a fazer parte da chamada “sociedade de consumo”, fato que iniciou ainda no século passado e que se desenvolveu de forma mais acelerada a partir da metade do século XX. Mas o que é uma sociedade de consumo?

Sodré define-a como sendo “[...] aquela na qual, tendo fundamento em relações econômicas capitalistas, estão presentes, pelo menos, cinco externalidades: (I) produção em série de produtos, (II) distribuição em massa de produtos e serviços, (III) publicidade em grande escala no oferecimento dos mesmos, (IV) contratação de produtos e servi-

ços via contrato de adesão e (V) oferecimento generalizado de crédito direto ao consumidor”.<sup>1</sup>

As características destacadas pelo autor somente são identificadas no Brasil após o período da Segunda Guerra Mundial, justamente o fato histórico que marca o início do processo de urbanização e industrialização do país. A etapa de industrialização, que levaria o Brasil a uma sociedade de consumo, é caracterizada por Sodré em três fases, cada uma com períodos diferenciados: a primeira compreende o período de 1930 a 1955; a segunda, de 1956 a 1967, e a terceira, o período de 1968 a 1980.

Cabe destacar os fatos relevantes dos períodos citados que contribuíram para que o país ingressasse na sociedade de consumo, os quais mais adiante iriam provocar a necessidade de o Estado proteger o consumidor. Inicia-se pelo período delimitado de 1930 a 1955, o qual recebeu a influência da depressão econômica de 1929, quando praticamente toda a produção do país girava em torno da exportação de café. Para Singer, a nova realidade ocasionou transformações: “A grande mudança que se deu após 1930 foi que o poder passou a dar máxima prioridade ao desenvolvimento do mercado interno, ao crescimento para dentro, adotando uma estratégia em que a industrialização aparece como instrumento para tornar a economia nacional o menos dependente possível do mercado mundial.”<sup>2</sup>

Nesse contexto, a crise em que mergulhou a economia mundial acabou levando a que houvesse a substituição das importações, o que acelerou o surgimento da produ-

---

<sup>1</sup> SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 25.

<sup>2</sup> SINGER, Paul. *Interpretação do Brasil: uma experiência histórica de desenvolvimento. História geral da civilização brasileira*. 3. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1975. p. 218. v. 4.

ção nacional. Assim, o processo industrial brasileiro passou de um modelo artesanal para um sistema de produção em massa. Sobre esse período Sodré relata: “Na medida em que a população se urbaniza, surgem apelos a novos padrões de consumo – geladeiras, fogões, automóveis particulares – que começaram a povoar os sonhos da classe urbana nascente.”<sup>3</sup>

O período de 1956 a 1967 compreende a fase em que o presidente Juscelino Kubitschek lançou um grande plano de metas, cujo objetivo principal era a passagem definitiva da produção em pequena escala para a produção fabril de massa.<sup>4</sup> Do ponto de vista político, foi o momento em que se construiu Brasília e, no aspecto econômico, surgiu a indústria automobilística. O Estado passou a oferecer enormes incentivos para empresas multinacionais se instalarem no Brasil, o que resultou na produção em território nacional de uma grande frota de veículos, com geração de renda e, por consequência, estímulo ao consumo.

No campo político, o país viveu um dos seus momentos mais dramáticos em 1964, com o golpe patrocinado pelos militares. Como registra Sodré: “O apoio imediato das classes médias à nova realidade política brasileira talvez se explique facilmente por este caminho. Seja como for, não resta dúvida de que o Brasil se modernizou entre 1956/67, ingressando no que denominamos de sociedade de consumo. E neste momento foram lançadas as bases para um novo estilo de vida [...]”<sup>5</sup>

Enquanto o país dava os primeiros passos na sociedade de consumo, embora ainda não se falasse em direitos do

---

<sup>3</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 43.

<sup>4</sup> Idem, 2007.

<sup>5</sup> Idem, 2007. p. 51.

consumidor, o movimento consumerista começou a chamar a atenção nos Estados Unidos, depois de já ter se espalhado pelo Canadá e Europa no período pós-guerra de 1945 a 1947. Gama relata a respeito:

Na década de 60 o movimento consumerista ganha força nos Estados Unidos, quando o advogado Ralph Nader elaborou um relatório na condição de assessor do Departamento de trabalho norte-americano para assuntos de segurança nas rodovias. Descobriu ele que a maioria dos acidentes era ocasionado pela falta de segurança dos veículos vendidos ao público. Ações judiciais visando os direitos indenizatórios proliferaram nos EEUU. Na Alemanha os danos causados pela Thalidomida, um calmante para gestantes que acarretou paralisia infantil em milhares de crianças, também movimentaram os tribunais.<sup>6</sup>

Outro marco importante, ainda na década de 1960, foi a manifestação do presidente americano John Kennedy, em 15 de março de 1962, que declarou ser objetivo de seu governo defender os seguintes direitos dos consumidores: “I - o Direito à opção; II - o Direito à segurança; III - o Direito à informação; IV - o Direito de ser ouvido.”<sup>7</sup>

O período seguinte, que compreende de 1968 a 1980, revela um forte incremento do ingresso de capital estrangeiro, quando, além de receber incentivos fiscais, as empresas multinacionais foram atraídas para montar suas fábricas no Brasil, em razão de uma série de fatores. Dentre esses aponta Sodré: “[...] extenso mercado interno, reduzido custo de mão-de-obra, considerável parque industrial já instalado e políticas de apoio às exportações. Tais fatores levaram as multinacionais se instalarem no Brasil e usarem estas bases para exportação para o mercado mundial.

---

<sup>6</sup> GAMA, Élio Zagueta. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1999. p. 4.

<sup>7</sup> Idem., 1999. p. 10.

Assim, o Brasil se inseriu na nova divisão internacional do trabalho, oferecendo mão-de-obra barata e incentivos fiscais ao capital internacional.”<sup>8</sup>

A década de 1970 foi marcada pela expansão da televisão, que alterou hábitos de todas as classes sociais, ao mesmo tempo em que estimulou a criação de outros. Os programas apresentados em rede nacional tinham o objetivo de fazer a integração entre o público e o mercado de consumo; assim, pela sua capacidade de atingir a população de massa, a televisão tornou-se o veículo que recebeu as maiores verbas publicitárias. Nesse sentido, um dos programas que causaram grande impacto junto aos consumidores foram as telenovelas, que conseguiam atingir índices de audiência altíssimos entre os telespectadores, constituindo-se em canal perfeito para que as empresas multinacionais nela inserissem a publicidade de seus produtos. O Brasil, então, ingressava definitivamente na chamada “sociedade de consumo”.

Fatores como a produção em série de produtos, a distribuição em massa de produtos e serviços, a publicidade em grande escala na oferta destes, a contratação de produtos e serviços via contrato de adesão e o oferecimento generalizado de crédito ao consumidor já se faziam presentes no dia a dia dos consumidores como características de uma sociedade de consumo. Contudo, até a metade da década de 1980 a grande mudança ainda era o fechamento da economia nacional para a produção internacional, bem como o fim do regime autoritário, consolidado com a promulgação da nova Constituição Federal, que trouxe em seu corpo uma série de garantias e direitos fundamentais, entre os

---

<sup>8</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 54.

quais a defesa do consumidor e do meio ambiente, denominados de direitos de “terceira geração”.

O período ainda marca a retomada das eleições diretas, levando à presidência Fernando Collor de Mello, o qual determinou a abertura dos mercados brasileiros aos produtos internacionais. Nesse sentido, um dos setores mais fortemente atingidos foi o da indústria automobilística, que passou a competir com os veículos importados, pois novas montadoras chegaram ao país, levando a que o setor enfrentasse outro modelo de produção. A abertura de mercado de consumo brasileiro permitiu que o consumidor tivesse acesso a produtos importados, que antes só estavam ao alcance de quem conseguia viajar para o exterior. Por sua vez, as indústrias, que não estavam preparadas para enfrentar a concorrência com relação a preço e qualidade, acabaram tendo dificuldades e muitas foram obrigadas a encerrar suas atividades.

A década de 1990 trouxe novos desafios, agora relacionados diretamente com a relação de consumo. A estabilização da economia veio a ocorrer com o lançamento do Plano Real, em 1994, cujo principal objetivo era combater o processo inflacionário, o qual diminuía o poder aquisitivo dos cidadãos. O plano obteve sucesso e proporcionou ao candidato Fernando Henrique Cardoso eleger-se, bem como ocorreu a estabilização dos preços. Nesse período, o Brasil passou a viver com intensidade o fenômeno da globalização, que provocou mudanças profundas em todo o sistema de produção, das quais a principal foi a privatização de vários serviços públicos, que passaram a ser operados pelo capital estrangeiro.

Entre esses podem ser apontados os sistemas de telefonia fixa e celular e o de energia elétrica. Sodré sintetiza este momento: “[...] a inserção do Brasil na globalização

significou, de um lado, a crescente entrada de produtos importados e, de outro, a entrada do capital internacional adquirindo as próprias empresas nacionais. As barreiras caíram, e o Brasil passou a estar plenamente integrado, para o que tem de bom e de mau, no desenvolvimento do capital internacional.”<sup>9</sup>

A privatização dos serviços públicos afetou importantes setores da economia, dentre os quais a siderurgia, o petróleo, a telefonia, as estradas de rodagem, a energia elétrica, entre outros. Esse novo modelo econômico contribuiu para estabelecer um debate sobre a necessidade de regulamentar os setores que, até então, eram de esfera pública e foram transferidos para iniciativa privada por meio de concessões. Nesse momento surgiram as agências reguladoras, cujo papel é regulamentar e fiscalizar os segmentos desse modelo, que passou a ser administrado pelo capital privado. Por consequência, sentiu-se um forte impacto nas relações de consumo, em virtude da prestação de um serviço, em muitos casos, despersonalizado, o que requeria uma proteção mais eficaz ao consumidor, que é a parte vulnerável e só consegue uma relação de igualdade pela tutela do Estado.

Quanto à efetivação dos direitos do consumidor, delimita-se que os primeiros passos para a concretização do que viria a ser denominado de “movimento consumerista” foram iniciados na década de 1970, período em que o país vivia sob o regime militar, reprimindo qualquer proposição que tivesse por foco a garantia da cidadania. Entretanto, foi nessa fase que surgiram as associações de defesa do consumidor, com São Paulo sendo o primeiro estado a instalar um sistema de defesa do consumidor, chamado

---

<sup>9</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 64-65.

Procon. E foi exatamente em 1971, com o projeto de lei nº 70/71, de autoria do deputado Nina Ribeiro, que a Câmara dos Deputados se deparou com o tema “defesa do consumidor”. O projeto tinha como objetivo criar o Conselho de Defesa do Consumidor, contudo acabou não prosperando na Comissão de Justiça em virtude da alegação de vício de iniciativa. Essa primeira tentativa acabou chamando a atenção dos meios de comunicação, os quais passaram a se interessar pelo assunto.<sup>10</sup> Por seu turno, o deputado não desistiria de dar a sua contribuição para a criação de um Código de Defesa do Consumidor, atuando tanto no Parlamento como fora dele:

Em 1976, outra associação fez voz presente na defesa dos consumidores: a Associação Nacional de Defesa do Consumidor (ANDEC). Nina Ribeiro, seu fundador, parlamentar e professor de direito penal, maravilhado com o que viu na França, Suíça, Inglaterra, Alemanha e principalmente nos Estados Unidos em relação à defesa dos consumidores, trouxe uma contribuição importantíssima para a consolidação destes direitos. Apresentou em maio de 1971, na câmara dos deputados, projeto de Lei nº 70/71 que criava o conselho de Defesa do Consumidor (CDC). Estava lançada a idéia de que cabia ao governo a implantação de políticas públicas em defesa do consumidor. Em 1976, Nina Ribeiro apresentou o projeto 2206 que estabelecia normas de proteção de consumo, primeiro passo para a criação do anteprojeto ao atual Código de Defesa do Consumidor.<sup>11</sup>

Outro estado brasileiro pioneiro foi o Rio Grande do Sul, que também teve uma posição de vanguarda, pois o advogado e jornalista Frederico Renato Móttola criou em 13 de maio de 1975, em Porto Alegre, a Associação de Proteção ao Consumidor (APC). Verifica-se, que já naquela época uma das preocupações quanto ao movimento consu-

---

<sup>10</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 64-65.

<sup>11</sup> PROCON. Disponível em: <<http://www.procon.df.gov.br>>. Acesso em: 27 dez. 2007.

merista era em relação à necessidade de implantação de um programa de educação para o consumo. O movimento dos gaúchos, no entendimento de Frederico Renato Móttola, foi desencadeado “[...] porque a sociedade de consumo, com seus vícios e distorções, torna-se presa fácil do capitalismo idiota e de uma burocracia indolente, o que redundava em opressão e exploração indevida dos brasileiros. A legislação vigente na época em que a associação foi criada – nos chamados anos de Chumbo, cuja finalidade deveria ser a repressão de crimes contra o consumidor, era inoperante por não enfrentar as situações criadas pelas anomalias sócio-econômicas.”<sup>12</sup>

Móttola argumenta sobre o crescimento da sociedade de consumo a qualquer custo, visando a lucro fácil, o que lesa os cidadãos em termos econômicos e nega seus direitos, situações que demonstram uma lacuna em relação à legislação de proteção e defesa dos consumidores.

A APC iniciou suas atividades com 33 sócios-fundadores e chegou a ter quase 15 mil no auge no Plano Cruzado, quando os cidadãos foram convocados pelo presidente José Sarney a ir às ruas para defender o plano de estabilização econômica, denunciando o aumento de preços dos produtos que estavam congelados ou que desapareciam das prateleiras, obrigando os consumidores a pagar ágio para adquiri-los. O plano foi um fracasso, mas talvez pela primeira vez as pessoas tenham se mobilizado para defender os seus direitos e mostrar que o consumidor merece respeito.

Diante de tamanhas dificuldades para fortalecer o movimento consumerista, Frederico Renato Móttola faz a seguinte reflexão: “A APC não tinha grandes pretensões,

---

<sup>12</sup> MÓTOLLA, Frederico Renato. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. cap. 2. p. 16.

pois embora imenso seu campo de atividades, pequenas eram suas possibilidades. Sua bandeira era a educação do consumidor, como meio de defesa e proteção, fornecendo-lhe as armas e o estímulo para enfrentar as violações da comercialização desenfreada e a incompetência ou a desonestidade da industrialização, figuras de proa do capitalismo selvagem.”<sup>13</sup>

Entretanto, a associação do Rio Grande do Sul, que foi um marco no movimento consumerista do país, acabou perdendo força no final da década de 1990, em razão de ser uma entidade de caráter privado e não possuir recursos e força legal; por consequência, essa representação passou a ser atribuição dos Procons. Em sua trajetória, a APC obteve um grande índice de solução dos conflitos por meio da conciliação, chegando a resolver 90% dos casos registrados.<sup>14</sup>

Para a ex-presidente da entidade, Evelena Boenig, a APC “[...] foi extinta de fato, mas a desativação não foi formalizada. A grande imprensa, como nunca havia dado muito espaço para divulgar as ações da entidade, também não se preocupou em divulgar seu encerramento. No entanto, para milhares de consumidores a sua contribuição e sua visão de futuro jamais serão esquecidas, pois além de resolver problemas abriu caminho para uma nova fase nas relações de consumo”.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> MÓTOLLA, Frederico Renato. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. cap. 2. p. 17.

<sup>14</sup> BOENIG, Evelena. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. cap. 2. p. 21.

<sup>15</sup> MÓTOLLA, *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. p. 21.

No âmbito governamental, ainda eram restritas as iniciativas em relação à proteção dos direitos do consumidor. O Estado de São Paulo criou em 1974 um grupo de trabalho para fazer uma avaliação do tema “a proteção do consumidor” e propor medidas em âmbito estadual. O trabalho do grupo foi elaborado no ano de 1975, quando se chegou à conclusão de que os menos favorecidos, ou seja, a população de baixa renda, que morava na região metropolitana de São Paulo, era extremamente prejudicada nas relações de consumo, além de não poder dispor de proteção. Constatava-se, assim, a necessidade da criação de uma Política Estadual de Proteção dos Consumidores, o que foi concretizado em 1976 com o surgimento do primeiro órgão público do país de proteção do consumidor, denominado Procon de São Paulo e reconhecido como uma importante contribuição ao movimento consumerista.<sup>16</sup>

Nas palavras de Sodré é possível avaliar o significado da criação desse órgão para o país:

Apesar de a legislação estadual – assim como os diagnósticos que a orientaram – se preocupar com a criação de um sistema Estadual representativo, é de ressaltar que a prática do Procon de São Paulo foi voltada especialmente ao atendimento de reclamações individuais dos consumidores, não constituindo efetivamente um fator de organização social. Não havia, na época, norma legitimando o ajuizamento de ações coletivas e este procedimento acabou por se tornar um modelo para outros Estados da Federação que, lentamente, foram criando órgãos assemelhados. De 1976 a 1985 quase todos os Estados-membros (os principais com certeza) instituíram órgãos públicos de defesa do consumidor nestes moldes.<sup>17</sup>

Outro momento histórico vivido na criação do movimento consumerista a ser ressaltado foi a instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) pela Câmara

---

<sup>16</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007.

<sup>17</sup> Idem, 2007, p. 132-133.

ra Federal em 1976, denominada de “CPI do Consumidor”, a qual ouviu o depoimento de representantes dos mais diferentes setores da produção. Ao final dos trabalhos, foi constatada a necessidade de se criar um órgão específico para atuar neste tema: a Procuradoria Federal do Consumidor.

Com relação à interferência do Estado na defesa do consumidor, Gama faz a seguinte exposição: “O que diferencia o movimento consumerista brasileiro dos existentes nos demais países, é que no Brasil o Estado, pelos seus órgãos, deu a alavancagem e dá a sustentação à defesa do Consumidor, quanto alhures o movimento consumerista é eminentemente privado, sob as inspirações, principalmente, das milhares de organizações privadas americanas. Apenas no México o Estado atua tanto quanto no Brasil.”<sup>18</sup>

Demonstrou-se até o momento que a década de 1970 é considerada, numa ordem cronológica, o início da luta consumerista. Momento importante iria ocorrer na década de 1980, com a edição do Plano Cruzado, o qual teve como objetivo combater a inflação, que chegava muito próximo dos 90% ao mês. O fato levou o governo do presidente José Sarney a implementar o congelamento de preços, estimulando os cidadãos a fiscalizar os comerciantes que descumprissem tal regra e denunciar quem sonegava mercadorias ou cobrava ágio. De acordo com Gama,

[...] com o “Plano Cruzado” (1986) o governo Federal despertou a necessidade da organização dos grupos sociais, com vistas às medidas de congelamento de preços e dos abusos nas relações de consumo. Todos os órgãos públicos e todas as entidades de Defesa do Consumidor passaram a ter maiores evidências e representatividades nas lutas contra os sonegadores de gêneros e as práticas abusivas então verificadas. Os demais planos

---

<sup>18</sup> GAMA, *Curso de direito do consumidor*, 1999. p. 7.

governamentais, como “Plano Bresser” (1988), “Plano Verão” (1989) e “Plano Collor” (1991), vieram dar maior consciência social à população sobre novos canais para a Defesa do Consumidor.<sup>19</sup>

Dentro da evolução dos direitos do consumidor, o ano de 1985 pode ser apontado como marco de uma nova etapa, pois, em âmbito internacional, a Organização das Nações Unidas, por meio da resolução nº 39-248, estabeleceu normas pertinentes à proteção do consumidor, em razão da sua vulnerabilidade. Foram, então, elencados os direitos básicos que deveriam ser aplicados pelos países-membros, priorizando-se os do Terceiro Mundo.<sup>20</sup> Almeida enfatiza que tais normas, para as Nações Unidas, teriam os seguintes objetivos:

- a) auxiliar países a atingir ou manter uma proteção adequada para sua população consumidora;
- b) oferecer padrões de consumo e distribuição que preencham as necessidades e desejos dos consumidores;
- c) incentivar altos níveis de condutas ética, para aqueles envolvidos na produção e distribuição de bens e serviços para os consumidores;
- d) auxiliar países a diminuir práticas comerciais abusivas usando de todos os meios, tanto em nível nacional como internacional, que estejam prejudicando os consumidores;
- e) ajudar no desenvolvimento de grupos independentes e consumidores;
- f) promover a cooperação internacional na área de proteção ao consumidor;

---

<sup>19</sup> GAMA, *Curso de direito do consumidor*, 1999. p. 6.

<sup>20</sup> ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

g) incentivar o desenvolvimento das condições de mercado que ofereçam aos consumidores maior escolha, com preços baixos (Res. n° 39/248, item 1).<sup>21</sup>

No Brasil surgiram duas novas leis, editadas em 24 de julho de 1985: lei n° 7.347, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, e decreto federal n° 91.469, que criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Com relação à Lei da Ação Civil Pública, Sodré faz o seguinte comentário: “Esta lei é importantíssima na exata medida em que aponta para a possibilidade da organização da sociedade com o objetivo de pleitear os chamados direitos coletivos. Pela primeira vez, na legislação brasileira, os consumidores organizados podem efetivamente intervir judicialmente nas questões coletivas mais importantes, pleiteando, tanto fornecedores como dos governos, sua proteção.”<sup>22</sup>

O mesmo autor, ao tratar do decreto federal n° 91.469, que criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, assim manifesta: “[...] que passou a ter a função primordial de coordenar a defesa do consumidor no Brasil. A edição deste decreto é um marco na história da defesa do consumidor: pela primeira vez surge a idéia da existência de um espaço político, sob coordenação do governo federal, para formulação da política nacional de defesa do consumidor. Além disso, resta óbvia a preocupação de garantir representatividade a este espaço público, na exata medida em que os principais atores sociais (consumidores, fornecedores e órgãos públicos) tinham assento neste Conselho.”<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 5-6.

<sup>22</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 125.

<sup>23</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007. p. 125-126.

Como principal contribuição do Conselho de Defesa do Consumidor destaca-se o fato de ter servido de fórum para o surgimento da proposta legislativa que acabou se concretizando no Código de Defesa do Consumidor. Argumenta Brossard que foi este conselho, por intermédio do seu presidente, Flávio Flores da Cunha Bierrenbach, que constituiu uma comissão com o objetivo de apresentar o anteprojeto de Código de Defesa do Consumidor. Os trabalhos foram iniciados antes mesmo da promulgação da Constituição de 1988, tendo na coordenação a professora Ada Pellegrini Grinover. O resultado dos inúmeros encontros realizados foi a elaboração do anteprojeto, publicado no *Diário Oficial* no dia 4 de janeiro de 1989.<sup>24</sup>

A Comissão de Juristas do CNDC prestou especial atenção às proposições dos juristas brasileiros e estrangeiros reunidos no I Congresso Internacional de Direito do Consumidor, realizado em São Paulo de 29 de maio a 2 de junho de 1989. Foram extremamente importantes as observações dos professores Thierry Bourgoignie, presidente da Comissão de Elaboração do Código do Consumidor da Bélgica e único membro estrangeiro da Comissão de Elaboração do Código do Consumo francês; Ewoud Hondius, da Universidade de Utrecht, Holanda; Eike von Hippel, do Max Planck Institut, de Hamburgo, Alemanha; Norbert Reich, do Zentrum für Europaischen Rechtspolitik, da Universidade de Bremen, Alemanha, e Mário Frota, da Universidade de Direito do Consumidor.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> BROSSARD, Paulo. Prefácio. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

<sup>25</sup> BROSSARD, Paulo. Prefácio. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 2.

Após debates na Câmara e no Senado, inclusive com a realização de audiências públicas, o projeto de lei que criou o Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi aprovado durante a convocação extraordinária do Congresso em julho de 1990. Encaminhado à Presidência da República, foi sancionado com 42 vetos, publicado em 12 de setembro de 1990 como a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que entrou em vigor em 11 de março de 1991.

Ao mesmo tempo em que a sociedade brasileira pôde comemorar o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, representando uma nova fase nas relações de consumo, entre consumidores, fornecedores e prestadores de serviços, o qual veio a servir de modelo para os países da América Latina, o movimento consumerista foi surpreendido por uma decisão do presidente Fernando Collor de Mello:

Nem tudo foi uma maravilha. Quando o movimento político indicava que o sistema nacional estava realmente se organizando, algo imprevisto ocorreu: dias antes de o Código de Defesa do Consumidor entrar em vigor, o governo federal extinguiu o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, deixando em seu lugar uma estrutura de porte muito menor: o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, órgão subordinado à Secretaria Nacional de Direitos Econômico do Ministério da Justiça. Este departamento é denominado hoje de Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). Ocorre que, com o fim do Conselho Nacional, o espaço público que garantia voz aos diversos atores do sistema foi fechado, levando a que as políticas sejam traçadas a portas fechada, sem qualquer tipo de controle social.<sup>26</sup>

A realidade é que, passadas quase duas décadas, o país ainda não recriou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, por meio do qual possa reunir todos os atores das relações de consumo. Em entrevista à *Revista do Instituto*

---

<sup>26</sup> SODRÉ, *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, 2007, p. 128-129.

*Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)*, o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Ricardo Morishita Wada, fez a seguinte manifestação:

A extinção do Conselho, sem dúvida, tem efeitos negativos muito preocupantes. Considerado o Conselho extremamente importante porque era um espaço de discussão entre os membros da sociedade, do governo e os fornecedores. Na criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), esse órgão estabeleceu o consenso de várias regras da nova regulamentação. Entre elas a responsabilidade objetiva, que foi discutida com os fornecedores. Com a extinção, esse consenso foi esquecido [...]. Isso ilustra a falta que o Conselho faz, não apenas porque ele guarda essa memória política, mas também na prática, na viabilidade das regras do CDC.<sup>27</sup>

É fato que o diploma legal é um dos mecanismos importantes para fazer valer um direito, mas não o suficiente; logo, a atuação dos cidadãos-consumidores é fundamental para a efetivação desse direito. O direito do consumidor tem despertado um interesse crescente não só no Brasil, mas em âmbito mundial. A própria realidade social tem propiciado esse despontar como algo importante na ciência jurídica. Sintomaticamente, estudos e obras dos mais variados autores têm abordado o tema direito do consumidor.

---

<sup>27</sup> WADA, Ricardo Morishita. Cidadania participativa. *Revista do Idec*, São Paulo, n. 79, jul. 2004. p. 9.

# Instrumentos de proteção e defesa do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor enumera em seu art. 5º diversos instrumentos para que seja executada a Política Nacional das Relações de Consumo. Entre esses órgãos estão os juizados especiais, Procons, delegacias de polícia, promotorias de justiça, varas especializadas, Defensoria Pública e associações de defesa do consumidor.

Esses órgãos atuam no sentido de garantir que o consumidor possa exercer os seus direitos. Para que isso seja concretizado é fundamental que tais órgãos estejam disponibilizados no espaço local onde vive o cidadão; do contrário, ele não terá este auxílio no momento em que mais necessita. É preciso ter claro que, por trás de uma relação de compra e venda, há uma cadeia de consumo e consequências cada vez mais complexa, na qual o consumidor, por ser a parte mais fraca da relação, quase sempre está em desvantagem. Nesse sentido, Pereira observa:

A situação criada pela atividade econômico-social, colocando de um lado os empresários – fornecedores – e de outro os consumidores, que na teoria deveriam andar juntos para o crescimento global da sociedade, criou uma configuração não esperada: os empresários organizam-se em grandes grupos, através dos monopólios ou cartéis dominam, através de seu poder econômico, todas as relações vinculadas ao consumo, uma vez

que, do outro lado, estavam os consumidores desorganizados, e, portanto, vulneráveis a todo o tipo de direcionamento advindo do mais forte. O poder econômico impunha seus ditames e os consumidores não possuíam meios eficazes para defesa, uma vez que pretendida igualdade entre as partes dava lugar ao domínio de uma parte economicamente forte e organizada, sobre a outra economicamente fraca, desorganizada e sem a proteção do Estado, que não dispunha de meios jurídicos condizentes com a situação que se formara.<sup>28</sup>

No aspecto da vulnerabilidade do consumidor, Rónai afirma que é preciso buscar o ensinamento do chamado “pai da produção em série, o magnata Henry Ford, para quem o consumidor é o elo mais fraco da economia; e nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco”.<sup>29</sup>

Não resta dúvida, portanto, de que tais colocações reforcem a importância dos órgãos administrativos e de entidades civis que trabalham direta ou indiretamente na defesa do consumidor. Esse serviço muitas vezes acaba sendo o primeiro e único atendimento ao consumidor, obtendo um excelente resultado na solução do conflito. Na maioria das vezes, os órgãos administrativos conseguem a harmonização entre as partes; por isso, é fundamental que se conheça o papel que cada órgão desempenha no sistema.

Descrevendo a atuação do Ministério Público na defesa do consumidor, verifica-se que se trata de uma instituição que tem como agentes promotores e procuradores de justiça. Durante muito tempo a figura do promotor de justiça esteve associada à função de acusador do Tribunal

---

<sup>28</sup> PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. *Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos: a teoria da ação social e o direito do consumidor*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. p. 168.

<sup>29</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 61.

do Júri, porém, a partir da Constituição Federal de 1988 e da edição de várias leis,<sup>30</sup> entre elas a n° 7.347/85, chamada “Lei da Ação Civil Pública”, aumentou sua competência de atuação. Com essa ampliação no seu campo de ação, a instituição passou a ser reconhecida como importante órgão de defesa de direitos coletivos relacionados ao meio ambiente, à ordem urbanística, ao patrimônio público, a portadores de deficiência, consumidores, idosos, crianças e adolescentes.

Em relação ao aumento de competência do Ministério Público, Almeida justifica: “A grande novidade, no entanto, é a legitimação do Ministério Público para a ação coletiva destinada à defesa dos interesses individuais homogêneos decorrentes de origem comum, disciplinadas nos arts. 91 a 100 do CDC. Por essa via processual, o Ministério Público, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ajuizará uma única ação que poderá beneficiar todos os lesados, o que resultará em solução mais rápida do conflito e em sensível economia de tempo e dinheiro.”<sup>31</sup>

Importante também é o papel da Defensoria Pública na defesa do consumidor, uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado por determinação do art. 134 da Constituição Federal de 1988. A Defensoria presta atendimento às pessoas que tiveram seus direitos ofendidos, mas

---

<sup>30</sup> A função de tutelar o consumidor é atribuída ao Ministério Público pela Constituição Federal, *ex vi* dos art. 127 e 129, III, bem como pela lei complementar n° 40/81 (Lei Orgânica do Ministério Público da União), pela lei n° 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e pela lei n° 7.348/85 (que disciplina a Ação Civil Pública). Isso sem esquecer que o Código de Defesa do Consumidor (lei n° 8.078/90) reservou destacada participação à instituição na defesa do consumidor, como o atestam o par. 4º do art. 51, o inciso I do art. 82 e os art. 91 e 92. ALMEIDA, *A proteção jurídica do consumidor*, 2002. p. 253.

<sup>31</sup> ALMEIDA, *A proteção jurídica do Consumidor*, 2002, p. 260.

que não possuem recursos para contratar um advogado particular. Registra Bessa:

Num país de população pobre e carente, é bastante óbvia a importância do papel exercido pelos defensores públicos nas mais variadas relações sociais. Essa relevância contém nuances diferenciadas nos conflitos decorrente das relações de consumo. Enquanto, o consumidor de classe média pode absorver pequenas lesões praticadas pelo mercado (exemplo, cobrança de tarifa indevida pelo banco no valor de R\$ 27,00), sem maior impacto no orçamento familiar, o mesmo não ocorre com aquele que, recebendo um salário mínimo por mês, deve sustentar toda a família. As “pequenas lesões” praticadas pelos fornecedores podem representar 20, 30, até 50% do seu ganho mensal, em detrimento de valores destinados à alimentação e outras necessidades básicas.<sup>32</sup>

Também fazem parte do sistema de proteção, como dispõe o art. 5º do Código de Defesa do Consumidor, que trata da Política Nacional das Relações de Consumo, as delegacias de polícia especializadas para o atendimento de consumidores que são vítimas de práticas abusivas, as quais se enquadram em infrações penais.

Com relação ao trabalho das delegacias de polícia, Bessa faz o seguinte comentário: “Em face de notícia crime contra as relações de consumo, a Delegacia do Consumidor possui o dever de investigar o fato, apurando, mediante inquérito policial (arts. 4º a 23 do Código de Processo Penal) ou termo circunstanciado (art. 69 da Lei 9.099/95), todas as suas circunstâncias e autoria. Concluídas as investigações, o inquérito policial ou termo são encaminhados ao promotor de justiça com atribuição penal, que decidirá pelo arquivamento ou instauração de processo criminal contra os apontados autores do crime.”<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> BESSA, Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN; MARQUES; BESSA, *Manual do direito do consumidor*, 2007, p. 324.

<sup>33</sup> Idem, p. 326.

Verifica-se que, passados 18 anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor, a criação de delegacias do consumidor ocorreu somente em algumas capitais. No caso específico do Rio Grande do Sul, existe este trabalho especializado apenas em Porto Alegre. Apesar de o Código de Defesa do Consumidor procurar estimular a criação de delegacias de proteção, a instituição do órgão depende de iniciativa dos governos dos estados, que esbarram na falta de recursos. Para a instalação dos Procons não é diferente, embora seja um dos mais difundidos e respeitados órgãos de defesa do consumidor. Cabe a estes fazer o atendimento da parte mais vulnerável dessa relação nos estados e municípios da federação.

A defesa dos consumidores nos estados e municípios pelos Procons tem por objetivo orientar, proteger, conciliar, fiscalizar e defender a parte mais vulnerável nas relações de consumo. A instalação desse sistema cabe ao Poder Executivo, que deve elaborar projeto a ser aprovado pela Câmara de Vereadores. Portanto, a defesa do consumidor pode ser prevista como prioridade dentro das políticas públicas estabelecidas pela administração. Nesse sentido, enfatiza-se a iniciativa pioneira desenvolvida em São Paulo em 1975, quando se formou um grupo de trabalho para a criação de um sistema estadual de defesa do consumidor.

Há 6 de maio de 1976, o governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins, pelo Decreto nº 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, subordinado à Secretaria de Economia e Planejamento cujo secretário, Jorge Wilhelm, além de prestar o apoio necessário, passou a denominar o órgão de Procon. Pérsio de Carvalho Junqueira foi nomeado o primeiro diretor executivo.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> PROCON. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br>> Acesso em: 7 jan. 2008.

Com o passar dos anos, a estrutura do Procon de São Paulo foi sendo ampliada em razão da grande procura dos serviços pela população. O modelo idealizado foi sendo seguido pelos principais estados do país por causa dos resultados positivos apresentados e amplamente divulgados, o que comprova que a difusão da informação é fundamental para o fortalecimento do movimento consumerista. Sempre com a preocupação de inovar, o Procon de São Paulo passou por importante transformação no ano de 1996, quando foi criada a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio do decreto nº 41.170 de 23 de 1996, do então governador Mário Covas:

O Projeto de lei nº 618/94, [...] fez com que um novo passo fosse dado para a definitiva solidificação do órgão, com a criação e posterior sanção da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995. [...] inovou na prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor no Brasil. Com a nova configuração jurídica, a Fundação Procon vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania iniciou um grande processo de revitalização, modernização e reestruturação para que, de forma contínua, a proteção e a defesa do consumidor conseguisse, com novos contornos, preservar as conquistas alcançadas, além de avançar na busca do equilíbrio das relações de consumo.<sup>35</sup>

Para Bessa, “o Procon, além de aplicação de sanções administrativas, também exerce importante trabalho de informação dos direitos do consumidor e de conciliação entre as partes”.<sup>36</sup> No que diz respeito à conciliação, consiste na possibilidade de reunir consumidor, fornecedor ou prestador de serviço frente a frente para que seja encontrada uma solução, evitando, com isso, que a demanda tenha de

---

<sup>35</sup> PROCON. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br>> Acesso em: 8 jan. 2008.

<sup>36</sup> ROSCOE, Leonardo. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*, 2007. p. 327.

ser discutida no Poder Judiciário, onde será muito mais demorada e onerosa para as partes.

Com relação à aplicação de sanções administrativas, estão previstas nos artigos 55 a 60 do Código de Defesa do Consumidor, bem como no decreto nº 2.181/97, que estabelece normas gerais para a aplicação das sanções administrativas previstas no CDC. No aspecto administrativo, as penalidades possíveis de serem aplicadas pelos Procons estão determinadas no art. 56<sup>37</sup> do CDC.

## Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

É possível afirmar que, apesar de significativos avanços em relação aos direitos do consumidor, nem todos os municípios do país possuem um Sistema de Defesa do Consumidor estruturado. Dados do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão subordinado à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, apontam que ainda é crítica a situação da instalação de Procons em âmbito nacional e estadual.<sup>38</sup> Também revelam que as duas regiões com maior número de Procons são a Sudeste e a Sul, ao passo que a região Norte tem o menor índi-

---

<sup>37</sup> Penalidades previstas para infrações de normas de defesa do consumidor: I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição da fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços; VII - suspensão temporária das atividades; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda.

<sup>38</sup> PORTELLA, Andréia Araújo. Chefe da Divisão da Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, I. Passo Fundo, 28 set. 2007. *Anais...*

ce, demonstrando uma realidade extremamente desigual, principalmente nas áreas mais carentes do país.<sup>39</sup>

Mesmo sendo considerado um dos estados mais politizados da nação, a situação do Rio Grande do Sul no que se refere à instalação de Procons não é diferente do país. Em entrevista, a coordenadora estadual do Procon, Adriana Fagundes Burger, relatou a meta do órgão em seu discurso de posse em março de 2007. “O nosso propósito é estimular a municipalização dos Procons. Acreditamos que cada município deveria ter o seu Procon [...]. Hoje temos 53 Procons para 496 municípios. E a nossa meta, é dobrar esse número em dois anos.”<sup>40</sup>

Embora o direito do consumidor tenha sido inserido na Constituição Federal de 1988 como direito fundamental, nem sempre o respeito a este é visto como prioridade pelos administradores. Cabe, pois, às comunidades sensibilizarem os agentes políticos para que implantem o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor. Uma vez tomada a decisão de instalar projeto de lei, propondo a criação do Procon Municipal, do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (Condecon) e do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (FMDC), deverá ser encaminhada proposta para aprovação na Câmara de Vereadores.

Bessa assevera: “Ao lado de órgãos estatais de defesa do consumidor estão as entidades civis ou organizações não governamentais (ONG) de defesa do consumidor. São associações privadas, sem fins lucrativos, instituídas por

---

<sup>39</sup> PORTELLA, Andréia Araújo. Chefe da Divisão da Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, I. Passo Fundo, 28 set. 2007. *Anais...*

<sup>40</sup> BURGER, Adriana Fagundes. Força-tarefa vai ajudar o Procon-RS a zerar os processos pendentes. *Consumidor Teste*, Porto Alegre, n. 145, p. 7-10, maio/jun. 2007. p. 10.

iniciativa de um grupo de pessoas para a defesa individual ou coletiva dos direitos e interesses do consumidor, para educar o consumidor, realizar atividades de difusão e pesquisa científica deste ramo do direito, enfim, promover, direta ou indiretamente, a maior eficácia do direito do consumidor no País.”<sup>41</sup>

Nesse contexto, embora nos últimos anos tenha havido um crescimento no número de associações que se preocupam em defender os direitos do consumidor, ainda se está longe de alcançar os padrões da Europa, pois na maioria dos municípios brasileiros não existe nenhum tipo de associação.

## A Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor e o movimento consumerista em 1986

O que pouca gente sabe é que na década de 1980, antes mesmo de o Código de Defesa do Consumidor ser sancionado, Passo Fundo já tinha uma associação que buscava garantir esses direitos por intermédio de seus integrantes, mobilizando e alertando a comunidade para os desrespeitos que eram praticados contra os consumidores. Tratava-se da Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor (Apadecon). O ano de seu surgimento foi 1986, marcado também pelo lançamento do Plano Cruzado, uma tentativa do governo do presidente José Sarney de conter os elevados índices inflacionários. Depois de muita especulação, o Plano Cruzado foi apresentado à sociedade no dia 28 de

---

<sup>41</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*, 2007. p. 334.

fevereiro, uma sexta-feira, na qual os bancos não abriram. Foi justamente no lançamento do plano que o presidente apresentou uma figura que se tornaria muito popular nos meses seguintes: os “fiscais do Sarney”.

Por trás da busca da estabilização da economia estava o interesse do PMDB de vencer as eleições que seriam realizadas em novembro daquele ano. O jornalista Eric Nepomuceno relata: “O que se viu nos dias seguintes foi a mais formidável e arrasadora campanha publicitária da história do país. Convencidos de saída de que o Plano Cruzado só traria bondades, os proprietários dos meios de comunicação puseram todo seu arsenal à disposição do governo. Nos jornais, o espaço reservado aos que criticavam o Plano Cruzado era mínimo.” (1990, p. 88).

O então líder estudantil e hoje deputado federal Beto Albuquerque lembra aquele momento dizendo: “Os ‘fiscais do Sarney’ se disseminaram pelo país criando nas pessoas um ímpeto de controle e fiscalização dos produtos e preços. A população foi às ruas se autodenominando ‘fiscais do Sarney’, sem saber que estavam sendo usadas em uma grande manobra política.”

Foi nesse ambiente que surgiu a Apadecon, liderada por Jozilda Camatte, juntamente com vários integrantes da comunidade. Para Beto foi um momento do qual não se guarda nenhuma saudade, pois o que se viu foi a intervenção direta do Estado, deixando certas máculas na economia brasileira.

Os meses seguintes ao lançamento do Plano Cruzado foram de euforia total, assim relatado por Nepomuceno: “Por todas as partes saltavam os ‘fiscais do Sarney’, cidadãos anônimos que denunciavam os violadores do congelamento de preços. Alguns estabelecimentos foram sa-

queados e depredados e, em Curitiba, um cidadão fechou um supermercado dizendo-se ‘fiscal do presidente.’” (1988, p. 90).

O plano tinha realmente caído na aceitação dos brasileiros e elevado às alturas a popularidade do presidente Sarney, e naquele primeiro semestre de 1986 o Brasil viveu entre a euforia e a preocupação. As pessoas experimentavam a magia de um país sem aumentos nos preços, mas enfrentavam as agruras de um desabastecimento mal disfarçado. As explicações variavam entre os que acusavam fabricantes e comerciantes de sabotagem e os que explicavam que o que estava acontecendo era muito simples: havia uma explosão de consumo, já que os trabalhadores tinham conseguido um aumento real em seus salários e compravam coisas com as quais antes apenas sonhavam. (1988, p. 91-92).

Mesmo apresentando sinais de que necessitava de correções, o Plano Cruzado foi mantido na sua originalidade até as eleições de 1986. Fechadas as urnas, o PMDB contabilizava uma vitória esmagadora em todo o país, mas já no dia seguinte a população descobriria que tinha sido usada.

O deputado Beto conta que, com o fracasso do Plano Cruzado, os fiscais do Sarney desapareceram. Dois anos mais tarde, com a saída de Jozilda Camatte, ele acabou assumindo a presidência da Apadecon. Na entidade, Beto encontrou um campo fértil para defender o consumidor. Inúmeras foram as situações nas quais os cidadãos estavam sendo lesados e denúncias eram feitas para alertar a comunidade. “Enfrentamos o aumento das mensalidades escolares, tanto no ensino médio como na universidade.”

Entre as disputas enfrentadas pela Apadecon está a atuação no Pacto Social. No final de outubro de 1988, representantes de empresários, governo e trabalhadores assinaram um documento denominado “Pacto Social”, pelo qual ficou estabelecido o compromisso de que durante dois meses (novembro e dezembro) todos os produtos à venda no Brasil teriam reajustes inferiores à taxa de inflação. O reajuste foi estipulado em 26,5% em novembro e 25% em dezembro. Contudo, não foi preciso mais de um mês para se comprovar que outra vez a população havia sido enganada. No final de novembro, a passagem do transporte coletivo urbano em Passo Fundo teve um aumento de 36%. A Apadecon mais uma vez mostrou coragem ao entrar com uma ação popular, mas não obteve sucesso.

Beto lembra que, em Passo Fundo, vários outros segmentos não cumpriram o Pacto Social, o que determinou um conjunto de ações muito grande; havia 93 produtos listados com preços mínimos e máximos, que deveriam ser observados nacionalmente. Naquela época se trabalhava muito com a questão do abuso de preços.

Outra situação enfrentada pela Apadecon foi a correção das cadernetas de poupança, pois a inflação do mês de janeiro de 1989 chegou aos 70%, porém o governo federal creditou na conta dos poupadores 22,97%, representando uma perda real de 48%. Quando lançou o Plano Verão, o governo garantiu que as poupanças não seriam penalizadas e que os juros seriam de acordo com a inflação, o que, no entanto, não aconteceu. Então, a entidade mobilizou a comunidade passo-fundense para um grande processo de luta na Justiça para recuperar as perdas. Para isso, a Apadecon disponibilizou assessoria jurídica aos poupadores interessados em ingressar na Justiça. Beto conta que fo-

ram milhares de ações protocoladas gratuitamente, sendo cobrados apenas os valores correspondentes aos custos do ajuizamento de cada processo. Para poder atender à demanda foi formado um grupo de advogados voluntários.

Outra questão difícil enfrentada foi com relação aos aluguéis, porque não havia uma legislação consistente, que estabelecesse direitos e obrigações entre locadores e locatários. Para Beto, “nós vivemos um período completamente irreal do ponto de vista de uma economia estável, mas mesmo assim, acabou aflorando o interesse pela defesa do consumidor”.

O fracasso dos planos econômicos em 1986, 1988 e 1989, com a intervenção direta na economia por meio do congelamento de preços como forma de controlar a inflação, contribuiu para despertar na sociedade a necessidade da criação de uma lei de proteção e defesa do consumidor, o que, efetivamente, acabou ocorrendo em 1990, depois de um grande trabalho realizado por juristas no período da Constituição, incluindo a defesa do consumidor como direito fundamental. Beto relembra que era uma verdadeira luta campal, porque as regras entre fornecedores e consumidores mudavam a cada instante, não se tinha um código estabelecido. Cada plano econômico lançado ditava como seria a relação de compra e venda entre consumidor e fornecedor, locatário e locador e a forma de remuneração do dinheiro guardado na caderneta de poupança. Foi um período de conflitos e inseguranças, mas que proporcionou muito aprendizado para que se chegasse até ao Código de Defesa do Consumidor.

Passadas mais de duas décadas, Beto questiona se alguém poderia imaginar que um dia se pudesse fazer negócios sem a presença do comerciário e do comerciante.

Basta entrar na internet e acessar um endereço eletrônico que toda a negociação será feita de forma impessoal. É um mundo de possibilidades que se abriu a partir do comércio eletrônico, fazendo surgir novos desafios para regular este modelo de negócio, que não para de crescer. Todavia, os conflitos não são poucos. Melhorar os serviços de atendimento através dos *call center* e responsabilizar quem pratica crimes pela internet, aproveitando-se do desconhecimento dos consumidores, são alguns desafios. Por isso, o trabalho agora é mais do ponto de vista legislativo, com a criação de leis que defendam este novo modelo de convivência entre as pessoas.

Após 18 anos da entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, é possível afirmar que temos uma das legislações consumeristas mais modernas do mundo, plenamente conhecida pelos cidadãos, porém isso não significa que a aplicação do CDC, esteja ao alcance de todos. Os números mostram que em apenas 10% dos municípios brasileiros já foi implantado o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, por meio dos Procons. A responsabilidade pela instalação desse sistema é do Poder Executivo, que deve enviar projeto de lei à Câmara de Vereadores, criando o Procon, Conselho Municipal de Defesa do Consumidor e Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

O deputado Beto Albuquerque considera que uma gestão pública que não tem instrumentos ou que não oferece meios para fazer um acompanhamento na área do consumidor é um poder público descompromissado com uma realidade que também é dele. A defesa do consumidor deve ser exercida por todos: associações, advogados, Poder Judiciário, Ministério Público, entre outros. Lembra que antigamente o poder público dizia quanto custava uma caixa

de ovos; hoje, tem de dizer quais são os limites e deveres de cada uma das partes e oferecer esses instrumentos de forma gratuita, para que o consumidor possa ter respeitados os seus direitos.

## Apadecon: traços de vanguarda

Encontrar a idealizadora da Apadecon não foi uma tarefa fácil, pois foram muitas as tentativas infrutíferas. Já na reta final de elaboração deste material, em uma conversa na sala do coordenador do curso de Direito da UPF, Giovanni Corralo, surgiu a possibilidade. Ao nos perguntar sobre como andava o trabalho, nossa resposta foi de que estávamos tendo dificuldade para encontrar Jozilda Camatte, primeira presidente da entidade. Ele disse: “É simples. Minha mãe, Ivanilza Corralo, tem contato com ela e vou conseguir o telefone para vocês.” E foi o que realmente aconteceu. Assim, dias depois foi possível fazer contato com Jozilda por telefone, a qual nos relatou fatos importantes que merecem ser destacados.

Jozilda, uma engenheira civil de formação e agente de comércio exterior, hoje mora com a família em Campo Grande, no Mato Grosso do Sul. Ela relatou que a ideia de criar uma Associação de Defesa do Consumidor surgiu de uma experiência negativa pela qual passara. Ao comprar um eletrodoméstico em uma loja de Passo Fundo, constatara que o aparelho apresentava um vício. Inconformada, foi várias vezes até a loja para fazer a troca por outro produto, mas não conseguia, pois o gerente queria trocá-lo por um da mesma marca.

Frustrada com as tentativas, relatou para sua mãe o que estava acontecendo. Foi quando dona Zilda disse que conhecia o gerente, porque era cliente da loja há muito

tempo, e iria junto com ela até a loja para resolver o assunto. Chegando ao estabelecimento, ambas foram muito bem tratadas pelo gerente, que fez a troca conforme o desejo da cliente. Jozilda relata:

[...] saí da loja satisfeita, porém com um questionamento: “E se não fosse pela amizade da mãe com o gerente, conseguiria ter feito a troca?” Como as pessoas desconhecidas, as pessoas mais humildes, enfim, como o cidadão poderia reivindicar os seus direitos. Pois foi aí que surgiu a ideia: vou criar uma entidade de defesa do consumidor. Comecei relatando a alguns conhecidos meus a idéia, que foi apoiada integralmente.

Para formar a Apadecon foram convidadas pessoas conhecidas na cidade e entidades, como associações de bairros, sindicatos de Passo Fundo e região. O ato de criação da associação aconteceu na Câmara de Vereadores e teve a presença de toda a imprensa da cidade, presidentes de associações de bairros, sindicatos e vereadores. Jozilda disse que teve uma grande surpresa quando Adão das Chagas, que muito a ajudou na trajetória, informou-a de que estava chegando uma verdadeira multidão à Câmara de Vereadores. Assim, o plenário ficou completamente lotado e se seguiram discursos inflamados. Não se tinha noção exata de que aquele ato, em fevereiro de 1986, estava entrando para a história como uma forte iniciativa de defesa do consumidor. Eleita a primeira diretoria, Jozilda Camatte assumiu a presidência, tendo como vice a professora Lourdes Solange Schmidt, que na época também integrava o CEPRS/Sindicato.

O ano de 1986 também foi marcado pelo Plano Cruzado, lançado poucos dias após a fundação da Apadecon. Jozilda relata: “[...] na verdade o Plano Cruzado desviou o objetivo principal da associação, temporariamente, que seria a defesa dos direitos dos consumidores para fiscaliza-

ção dos desvios dos comerciantes, com relação ao congelamento de preços. Mas a chama de lutar pelos seus direitos foi acesa no coração do povo, com certeza.”

O primeiro grande desafio da entidade foi, realmente, durante o Plano Cruzado. A situação de conflito entre comerciantes e consumidores estava estabelecida: “[...] os consumidores queriam que os preços se mantivessem congelados e os comerciantes, mudavam os valores durante a noite.” Nessa disputa, vários gerentes de supermercados foram presos e foi fechado um supermercado em uma ação da Delegacia da Sunab, órgão do governo federal encarregado de fazer a fiscalização dos preços.

Entretanto, não era apenas com os supermercados que a Apadecon tinha conflitos, pois também se envolveu em disputas com médicos e hospitais que cobravam valores dos pacientes que eram atendidos pelo extinto INPS. Foram momentos de muita tensão, pois eram comuns as ameaças dos grupos contrários.

Outro episódio importante ocorreu em 1986, quando faltou carne para ser vendida ao preço tabelado pelo governo, ou seja, o produto só era adquirido com o pagamento de ágio. Ocorreu, então, uma reunião com vários pecuaristas, que, ao final, se comprometeram em fornecer carne aos açougues pelo preço tabelado. Sem dúvida, foi mais uma vitória para a comunidade passo-fundense, que naquele contexto já servia de exemplo. Diante de uma situação de congelamento de preços e falta de produtos na prateleira, as ações da entidade estavam voltadas à garantia dos alimentos e à manutenção dos preços, como havia sido determinado no início do plano.

Jozilda lembra que naquela época não havia atacadistas e era normal os pequenos armazéns comprarem em su-

permercados para depois revenderem por um preço mais caro nos bairros e vilas para a população. Foi então que decidi ir a Porto Alegre para contatar pessoalmente com o superintendente da Cobal. Por meio de uma mobilização, dezenas de pequenos comerciantes se reuniram na sede da Apadecon e receberam a lista de preços praticados pela companhia. Os comerciantes então puderam fazer seus pedidos e, juntos, adquiriram duas carretas de alimentos por um preço muito mais barato, pois a empresa, que pertencia ao Estado, vendia em grandes quantidades.

Outro fato que marcou a existência da entidade e também a vida de Jozilda Camatte foi o Encontro Internacional de Defesa do Consumidor, que aconteceu em setembro de 1986 em Porto Alegre. A intenção era participar para aprender e também levar a experiência de Passo Fundo. Para tanto, foi conseguida uma Kombi junto a integrantes do PMDB, e muitos presidentes de associações de bairros também foram ao evento.

A participação da delegação de Passo Fundo foi tão importante que resultou no convite para representar o Brasil no encontro internacional, o qual foi realizado em outubro do mesmo ano em Montevidéu, no Uruguai, cujo título era “Los Consumidores e La Crises Econômica”. Da participação no Uruguai surgiu um novo convite, desta vez para a Espanha, em setembro de 1987.

O assunto “defesa do consumidor” ganhava cada vez mais força no Brasil, principalmente porque estava se discutindo a elaboração da nova Constituição, que representava grandes conquistas para os cidadãos. Jozilda foi, então, a Brasília participar de outro debate de defesa do consumidor, levando consigo milhares de assinaturas da população de Passo Fundo e região solicitando a criação de um Código de Defesa do Consumidor.

Os participantes decidiram sair do encontro e ir até a Câmara dos Deputados, onde, para surpresa de todos, foram recebidos pelo deputado Ulisses Guimarães. A líder da Apadecon relata: “[...] eu estava segurando uma pilha de folhas contendo assinaturas e entreguei ao deputado. Foi, sem dúvida, uma grande contribuição de Passo Fundo e região, pois o momento era propício para a criação de uma legislação que protegesse os consumidores.”

A professora Lourdes Solange Schmidt participou da primeira diretoria, tendo Jozilda como presidente, e da segunda, quando assumiu o deputado Beto Albuquerque. Sua experiência em lutas populares já vinha dos antecedentes movimentos dos professores e em prol da democracia, que culminou com as Diretas Já. Seus comentários sobre a Apadecon são expressos com a emoção de quem conquistou importantes vitórias na época. Diz ela:

Mesmo em estágio avançado de crescimento da conscientização sobre a liberdade e a democracia, os brasileiros se encontravam reféns de políticas econômicas opressivas: os trabalhadores sem reajuste salarial, uma inflação assustadora, uma impunidade vergonhosa, em relação aos abusos nos preços, à qualidade dos produtos e ao respeito aos cidadãos. A ideia da Jozilda tomou forma e conteúdo, cresceu e se multiplicou. Em apenas um mês a população de Passo Fundo já havia aprendido a reclamar seus direitos como consumidores. Éramos chamados a todo instante, nos mais diversos lugares, para “acudir” alguém que estava sendo explorado num supermercado, que chegava a etiquetar novo preço no produto praticamente já na mão do cliente.

Segundo a professora Solange, “Beto era muito jovem, mas teve muita competência ao lidar com tudo isso. Assumi a Apadecon e continuou a obra de Jozilda Camatte, tendo, como ela, a ajuda de muitas pessoas dedicadas a vencer essa luta, que realmente culminou com o advento do Código de Defesa do Consumidor”.

# Registros da Imprensa

1 - Jornal O Nacional, dia 08/03/1986.

# O NACIONAL

MÚCIO DE CASTRO — O NACIONAL

DE CASTRO FILHO PASSE FUNDO SABADO 08 DE MARÇO DE 1986 EDIÇÃO Nº 17.002 C78.100 R 703 Ano 61



José Carlos Chagas, da APADECON

Forças disse que alguma providência deve ser tomada, pois cabe, dentro das possibilidades, repressão por Exército, Aviação e Polícia Militar. Estará adotando imediatamente sentido.

**EM COPO, NÃO**

Outro advogado que se manifestava descontente, pois, em relação à primeira delegacia, no dia de ontem, era o Dr. Osmar Teixeira. Disse que vai reclamar com o comando da Brigada contra o tratamento que está sendo dado aos comerciantes casuais de denúncias. Estes são mal tratados. Não pode um comerciante, perante a lei, ser jogado num camburão ou copo "fortemente no braço", diz o Dr. José Osmar. Deve haver um tratamento especial, levando em consideração seu entendimento, pois a maioria dos casos não tem procedência legítima.

José Osmar lembrou ainda que consumidores muitas vezes agem equivocadamente, como no caso da Lancheria Jones, ontem à tarde onde foi feita denúncia por causa do preço de um copo de refrigerante, que não está tabelado pela SUNAB. No caso, chamou a atenção a denúncia e a condução do funcionário do estabelecimento até a delegacia, por duas vezes, mas o delegado não quis proceder a lavratura do flagrante, por falta de elementos. E preço fazer a diferença entre tabelamento e congelamento. No Jones o preço de Coca-Cola, está congelado pelo preço do dia 6 de fevereiro, a C2\$ 3,50.

**O FONE 190**

Ontem foi mais um dia de muitos chamados e denúncia via telefone. A Central de Operações da Brigada Militar, pelo 190. A cada minuto uma chamada em média, com reclamações e pedido de instrução sobre casos ocorridos em diversas partes da cidade. Alguns não se identificam e logo desligam a ligação. Outros se identificam e pedem urgentemente providências, segundo o nos informou ontem o PM Kuniti que fornece aos redatantes o telefone da APADECON, fone 312-1997.

## APADECON segue o rasto dos preços

A comissão que representa a APADECON - Associação Passo Fundo de Defesa do Consumidor, do dia para a noite tornou-se a entidade ética mais solicitada na cidade e na região. Um crava de identificação no peito, um gravador na sacola e um telefone, além das tabeas de preços e as armas deste implacável exército de combatentes contra o aumento dos preços.

A engenheira Jozilda Comatto Rodrigues e Aílson das Chagas, juntamente com os demais componentes que lideram a entidade de defesa ao consumidor, disse que tem feito contatos diariamente com os proprietários de supermercados, visitando-os pessoalmente e avisando que está sendo feita a fiscalização com base na lista de preços. Disse ainda que o telefone da entidade,

liga toda a hora com chamadas não apenas de Passo Fundo mas de outros municípios como Carazinho, Serião, Marau Sociedade, Lagoa São José do Ouro, Taquara e outros municípios onde nada existe organizado para a proteção do consumidor. E eles, querem apoio e a instrução de como agir nos casos em que cabe a denúncia ou flagrante.

Concluiu ainda que o pequeno empresário é que está procurando a associação para ser orientado em busca de entendimentos com o consumidor, via de regra. Para comprovar o trabalho de alerta que tem feito, Jozilda mostrou uma série de gravação de conversas que teve com os donos de estabelecimentos, onde eles afirmam que vão tomar providências e consideram-se alertados.

**SALSICHA COM DOIS PREÇOS**

O único caso de lavratura e lavratura de flagrante, ocorreu ontem à tarde, no supermercado Schleder da Rua Aspirante Jenner. Os consumidores adquiriram suas coisas, pagando uma por L2\$ 7,00 e outra pelo preço de tabela, C2\$ 5,50. Os consumidores deram voz de prisão auxiliados pelos dirigentes da APADECON, que solicitaram a presença das autoridades policiais para conduzir o fraudador. O gerente do supermercado, Carlos Roberto Schieder, muito nervoso, foi conduzido até a primeira delegacia. A lavratura do flagrante foi presidida pelo delegado Betina, titular da 1ª PP.

**COMERCIANTE NO CAMBURÃO?**

**UPE AGILIZA CARTEIRA ESTUDANTIL**

APADECON alerta:

## Consumidores estão sendo lesados no peso.

Inúmeras denúncias continuam chegando à APADECON, no sentido que os consumidores, além de lesados nos preços, estão também sendo lesados no peso dos produtos. Segundo os consumidores, inúmeros estabelecimentos comerciais estão vendendo seus produtos pela tabela. Mas, na realidade, o seu peso real é completamente diferente. Desta forma, um consumidor que compra um quilo de arroz, na verdade está levando apenas 800 gramas. Além do arroz, estão surgindo denúncias também com relação à alteração de peso no feijão, açúcar, e farinha de trigo e milho.

A APADECON frisa que a alteração no preço, assim como no peso, constitui-se em crime contra a economia popular, sendo portanto uma infração que poderá levar o comerciante a ser preso. O desdobramento no preço da mercadoria, é outro fator que também vem acontecendo, ou seja, na nota fiscal aparece seu preço de tabela, com o preço que foi cobrado ao consumidor, discriminando em outras mercadorias.

### NOTA FISCAL

A APADECON ressalta que todos os consumidores ao realizarem suas compras, devem solicitar a nota fiscal, mesmo que a compra não seja muito elevada. Com a nota fiscal, torna-se mais fácil para os consumidores, e mesmo para a Polícia, constatar o abuso relacionado com o "congelamento de preços". A APADECON lembra que somente a vigilância de todos "fará com que este programa do governo federal, tenha o sucesso desejado, ou seja, a queda da inflação"



## A partir de hoje, quem burlar tabela vai para a cadeia.

Ontem os Supermercados da cidade, fecharam durante todo o dia para remarcar seus produtos de acordo com a tabela oficial divulgada pelo governo federal. Desta forma fica definido que todo aquele comerciante que burlar a partir de hoje a tabela do governo, poderá ser preso em flagrante, e conduzido pela Polícia ou mesmo por uma outra pessoa (um consumidor no caso), à DP, oportunidade em que deverá ser recolhido ao Presídio Regional caso seja constatada sua reincidência. Segundo informações fornecidas por Abrão Rodrigues integrante da APADECON, a partir de hoje a entidade contando com a colaboração das Associações de bairro da cidade tendo a frente Ari Andrade, estará desenvolvendo um trabalho de fiscalização redobrada, já de posse da lista oficial divulgada pelo governo fede-

ral.

Para este trabalho de fiscalização, a APADECON estará contando com a colaboração dos fiscais da Prefeitura Municipal, conforme telex enviado à APADECON pelo Delegado da SUNAB no estado dr. Juarez Almeida. Abrão Rodrigues frisou que os consumidores ao constatarem uma irregularidade de verão imediatamente adquirir o produto, e solicitar uma nota fiscal. De posse desta nota fiscal, constatada a irregularidade, poderá ser dada voz de prisão aos comerciantes desonestos.

### MIL DENÚNCIAS

Abrão Rodrigues salientou que até as 16 horas de ontem, mais de mil denúncias já haviam chegado ao conhecimento da APADECON, não apenas contra supermercados, mas tam-

bém contra outros estabelecimentos comerciais como lojas, armazéns, lancherias, e mesmo pequenos mercados de vilas. Ontem mesmo chegou uma denúncia com relação ao Supermercado da COHAB 2 (SECHI), onde a carne estava acima da tabela do governo. Abrão Rodrigues frisou que tem sido muito grande o número de chamadas telefônicas para a APADECON, com pessoas de todos os bairros da cidade denunciando o abuso de preços nos mais diferentes estabelecimentos comerciais. Ao concluir Abrão Rodrigues disse que o Supermercado Zaffari Portolegrense tem demonstrado um "interesse muito grande em cumprir a tabela, inclusive nos cedendo a lista oficial que veio de P. Alegre de forma que os dois mercados da rede existentes na cidade estão dentro da tabela".

# APADECON Denuncia Aumento das Passagens

O Presidente da Associação Passofundense de Defesa do Consumidor *Luiz Roberto Albuquerque* está enviando telex ao Ministro da Fazenda *Mafson da Nóbrega*, ao Prodecon e Secretario da Justiça do Estado e ao Conselho de Defesa do Consumidor denunciando o aumento das passagens urbanas que, em seus índices, ultrapassaram o aumento previsto pelo Pacto Social.

Conforme o Telex, que transcrevemos na íntegra, o Presidente da Apadecon afirma que os aumentos das passagens, que estavam majoradas em Cz 59,00 e passaram a Cz\$ 80,00, foi de 36 por cento, 9,5 a mais de que o estabelecido pelo Pacto Social.

O documento tem o seguinte teor:

“ A Associação Passofundense de Defesa do Consumidor, entidade civil legalmente constituída, por seu Presidente *Infra-assinado*, representando os consumidores de Passo Fundo - RS, vem por meio deste manifestar seu protesto e com isto efetivar denúncia contra a Empresa REal Transporte e Turismo Ltda, situada na rua Angelo Pretto nº 158, bem como, a Prefeitura Municipal de Passo Fundo, tendo em vista que o reajuste de 36 por cento, que majorou a partir de 27 de novembro, as passagens do Transporte Urbano, violando, desta forma, o “ PACTO SOCIAL ” que firmou acordo em reajuste no máximo de 26,5% para o mês de novembro. São exatamente estas atitudes, que desacreditam quaisquer que sejam as medidas anti-inflacionárias adotadas em nosso País.

Neste sentido, diante da denúncia e na defesa dos interesses dos consumidores e trabalhadores que solicitamos providências legais.

*Luiz Roberto de Albuquerque*

Presidente da APADECON. ”

# Pacto social sem efeito em P.Fundo

No final de outubro representantes de empresários, governo e trabalhadores assinaram um documento que levou o título de pacto social.

No documento ficou selado o compromisso de que em um 1º momento — durante dois meses (novembro e dezembro) todos os produtos à venda no país sofreriam reajustes inferiores a taxa da inflação. Este reajuste ficou estipulado em 26,5% em novembro e 25% em dezembro. Também foram firmadas regras para o reajuste de salários, controle da inflação, dívida externa e déficit público.

Passado um mês

do acordo à decepção em Passo Fundo é praticamente generalizada. Em fins de novembro a passagem urbana subiu 36% passando de Cz\$ 59 para Cz\$ 80. A Associação de Defesa dos Consumidores local — Apadecom — entrou com uma ação popular contra a medida, mas não obteve resposta alguma. Acontece que não ficaram estipuladas punições para quem desrespeitar o pacto e muito menos mecanismos de fiscalização. Segundo o documento assinado pelo governo, empresários e trabalhadores, o preço de 93 produtos passaria a ser vigiado mais de perto, mas se os co-

merciantes fizerem reajustes acima dos combinados não serão punidos. Quanto aos demais produtos — além dos 93 produtos básicos — o vigia único será o próprio empresário.

Estes 93 produtos foram listados com preços mínimos e máximos a serem observados. Acontece, segundo o presidente da Apadecom, Luis Roberto Albuquerque, que inexistiu uma lista em vigor para o interior. Assim, caso de Passo Fundo, ao próprio comerciante fica o critério de elevar o preço de seus produtos acima dos índices estipulados ou não. Albuquerque observa que

algumas mercadorias duplicaram o preço nos últimos dias, ao mesmo tempo em que afirma que o pacto só está funcionando para o controle do salário e para o aumento de dissídios de categorias com data-base nestes meses, onde o reajuste salarial não pode ultrapassar a 26,5% em novembro, agora em dezembro 25%. Enquanto, apenas na última semana, as peças de reposição sofreram um reajuste superior a 50%.

Cabe a APADECOM, salienta Albuquerque, apenas manter-se de alerta, já que o seu poder de fiscalização foi neutralizado.

## Supermercado foi autuado



### Balcões frigoríficos estão sendo desligados à noite

A denúncia é da APADECON, que após ter atendido as reclamações de populares realizou uma blitz nos supermercados de Passo Fundo e constatou que diversos deles estão desligando os balcões frigoríficos pela parte da noite, para poupar energia elétrica e estão comercializando produtos deteriorados.

Segundo Roberto Albuquerque, presidente da APADECON, foi autuado o supermercado Zaffari, localizado na Avelida Brasil, proximidades do Colégio Dom Conselheiro. O laudo de autuação foi apresentado na oportunidade pela APADECON, juntamente com a Delegacia Regional da Saúde. O motivo, explicou Albuquerque, foi o anteriormente citado, ou seja, o supermercado desliga o balcão frigorífico pela parte da noite para poupar energia, e pela parte da manhã liga a 20°C, quando o normal é 10°C, para recuperar o tempo perdido e esfriar os produtos, principalmente a manteiga. Com isto diversos produtos estão tendo a qualidade alterada, e inúmeras

pessoas já adquiriram produtos estragados, principalmente leite, margarina, iogurt, entre outros.

#### ALERTA

Albuquerque chama a atenção da população para que observe a qualidade do produto no momento da compra, principalmente o tablete de margarina, para então realizar a denúncia.

Albuquerque fala que, em reunião com a SUNAB, foi informado que a APADECON não tem poder de realizar autuações, somente de levar as denúncias até a Receita Federal, que é o órgão credenciado para tal.

Como em Passo Fundo vários mercados estão sendo denunciados por alterações de preços, as reclamações estão sendo encaminhadas à Receita Federal, após terem passado pela APADECON, entretanto a Receita Federal fala que não tem gente suficiente para realizar o trabalho.

No entender de Albuquerque, com isto deve a Prefeitura realizar um convênio com a SUNAB para que no município

ocorram autuações — "caso contrário tudo ficará fora de controle".

Segundo ele, cinco mercados foram denunciados e posteriormente visitados e constatada alteração de preços. Entretanto, diz, a APADECON não tem poder para atuar, e a Receita Federal alega não ter gente.

Por fim, ele fala que cabe à APADECON unicamente realizar autuações juntamente com a Delegacia da Saúde, quando estiver em questão a qualidade dos produtos.

Por fim, analisa o pacote, e afirma que "o comércio já não suporta mais, porque o CIP autorizou aumento a nível de indústria mas o comércio está proibido de repassar. Um fato impossível de se manter", finalizou ele.

## **Apadecon na Justiça Contra Baixos Rendimentos da Poupança**

A APADECON está a partir de hoje, dispendo de assessoria Jurídica para os interessados em ingressar contra a União, pedindo o ressarcimento dos juros pagos pela Caderneta de Poupança, haja vista que aproximadamente 27 por cento, enquanto que a inflação de janeiro beirou os 70 por cento.

Conforme Beto Albuquerque, da APADECON, este trabalho será estudado minuciosamente por advogados da entidade e, todos os pequenos poupadores que se sentiram lesados poderão ingressar contra a União para recuperar seus juros. Será cobrada uma pequena taxa, de custas, aos poupadores, e estes terão assegurados os Direitos Jurídicos.

Por outro lado, informou Albuquerque, que hoje deverá entrar na Justiça, comum a primeira consignação em pagamento, feita contra um locador que não aceitou deflacionar o preço do aluguel de seu imóvel.

# Poupadores na justiça

A Associação de Defesa dos Consumidores - APADECON, através do presidente Roberto Albuquerque, inicia uma série de medidas em defesa dos consumidores de Passo Fundo, tendo em vista o Plano Verão.

Albuquerque fala que a partir de hoje todos os pequenos poupadores de Passo Fundo que se sentiram lesados com o crédito - lhes - conferido no mês de janeiro podem entrar em contato com a entidade.

Ele lembra que foi creditado nas poupanças 22,97% de juros, quando a inflação - de acordo com informações do IIGGE - foi de 70%, isto significa que a perda real foi de 48%. O governo, no momento em que lançou o plano, insistiu que as poupanças não seriam penalizadas e que os juros seriam de acordo com a inflação. "Como isto não ocorreu e a desajustagem nos juros creditados é de aproximadamente 48%, vamos oferecer aos poupadores de Passo Fundo serviço jurídico para ingressar na Justiça, solicitando o ressarcimento dos valores perdidos", salientou Albuquerque.

Também lembra que em 86, por ocasião do Cruzado I, ocorreu situação semelhante, mas foram poucos os poupadores que se manifestaram e ingressaram na Justiça - mas estes poucos tiveram a repetição dos juros.

Albuquerque fala que será cobrado dos poupadores somente uma taxa de serviço, e afirma "ser muito importante, pois é o momento de todos os prejudicados - demonstrarem sua insatisfação ao governo, e fazer com que ele reponha o que tirou das poupanças, pois este é o terceiro calote do governo Sarney, e se ninguém fizer nada os calotes terão continuidade".

## ALUGUEL NA JUSTIÇA

Também no dia de hoje a APADECON estará ingressando com a primeira consignação em pagamento na Justiça contra um locatador que não aceitou a aplicação da tabela de deflação, e então receberá o valor depositado judicialmente.



Beto Albuquerque presidente da Apadecon

# Real vai devolver diferença das passagens antecipadas

A Associação de Proteção e Defesa do Consumidor, depois de ter sido procurada por vários usuários da empresa Real, que ontem compraram passagens antecipadas, decidiu acionar judicialmente a empresa, pelo fato de que a mesma estava cobrando 14 centavos pela passagem. Conforme Luiz Albuquerque a empresa só poderia vender passagem antecipada ontem, pelo preço de 10 centavos, já que os 14 centavos passam a vigorar a partir de hoje. De posse de recibos que comprovam esta cobrança, a Apadecon buscou um entendi-

mento, ainda ontem à tarde, com a direção da empresa que, imediatamente suspendeu a venda pelo valor de 14 centavos, e passou a vender passagens sem número limitado pelo preço antigo.

A empresa Real, ainda ontem, determinou a devolução da diferença para as pessoas que adquiriram passagens antecipadas ao valor de 14 centavos. A relação destas pessoas estão sendo publicadas hoje, na edição de ON. Para tanto, será necessário apresentar o comprovante da compra.

## APADECON: O risco dos botijões de gás mal armazenados

O presidente da Associação Passo-fundense de Defesa do Consumidor - APADECON - Roberto Albuquerque enviou ofício ao Secretário Municipal da Saúde solicitando uma tomada de po-

sição por parte desta parte no que tange aos depósitos de botijões de gás, para comercialização, que vem sendo praticados dentro dos próprios armazéns e bares das vilas de nossa cidade, colocando

em risco a saúde e segurança das pessoas que lá comparecem para fazerem suas compras. Salientam que isto é uma pequena análise do problema, pois também deve ser levado em consideração a segurança do próprio proprietário do estabelecimento. O requerimento enviado ao secretário está embasado em diversas constatações feitas in loco por membros da entidade.

Albuquerque fala que na quinta-feira da próxima semana, dia 4 de maio, haverá uma reunião entre as distribuidoras de gás em Passo Fundo, membros da APADECON, e Secretaria Municipal da Saúde bem como Secretaria Municipal de Obras e Viação.

Destacou na oportunidade que este problema foi detectado

pela Apadecon durante as blitz para verificar preços, e afirma ser "comum em qualquer armazém nas vilas de Passo Fundo, haver um depósito de 20 ou 30 botijões no interior do bar, onde muitas vezes é parte da residência da própria família do proprietário".

A APADECON, quer com este encontro chamar atenção e a responsabilidade do distribuidor de gás e não dos revendedores, pois com estes últimos a entidade está preocupada com a segurança tanto sua como de sua família e também dos que frequentam os bares.

Entende a entidade que cabe as distribuidoras colocar nos armazéns depósitos externos, como verifica-se nos Postos de Gasolina, pois assim todos estarão em segurança.

## APADECON PEDE AUXÍLIO À RECEITA FEDERAL

A Associação Passofundense de Defesa ao Consumidor, APADECON, através de seu Presidente Luiz Roberto Albuquerque, solicitou à Receita Federal, que seja lavrado um Termo de Ocorrência junto ao Instituto Educacional (IE), para que seja encaminhado à SUNAB em Porto Alegre.

Este Termo de Ocorrência visa solicitar à SUNAB da Capital, uma averiguação no exagerado aumento das mensalidades escolares neste estabeleci-

mento de ensino.

Segundo Beto Albuquerque, foi realizado uma análise nos aumentos, onde verificou-se através dos cálculos, um aumento relativo a 713%, desde o início do ano, sendo que neste mesmo período, a variação do BTN foi de 316%. Salienta também, que baseando nestes dados, solicita e reivindica junto à Receita Federal que seja averiguado o reajuste das mensalidades em todas as escolas da rede particular de ensino.

NACIONAL  
06/04/90



### Escolas: Receita Federal vai investigar mensalidades

A APADECON, solicitou à Receita Federal que realize a lavratura de termo de ocorrências para que seja remetido a SUNAB em Porto Alegre, para que esta se posicione frente a majoração das mensalidades das Escolas Particulares de Passo Fundo.

Segundo Luiz Albuquerque, presidente da APADECON, a solicitação foi feita tendo em vista denúncias de que o Instituto Educacional de janeiro a março deste ano a majoração das mensalidades foi de 730%, enquanto que neste mesmo período a variação da BTN foi de 316%.

O pedido feito para fiscalização no IE vale também para todas as Escolas Particulares tendo em vista que o número de reclamações por parte dos pais é bastante grande.

Salienta ainda que no IE a primeira parcela paga em dezembro foi de 508 cruzados e

agora em março a parcela de 4.618,00 cruzeiros.

Albuquerque salienta que o problema não está somente na majoração da última mensalidade mas sim nos aumentos abusivos ocorridos nos meses anteriores.

Por fim salienta, que a partir de agora, para as Escolas Particulares, as mensalidades serão fixadas pelo Conselho Estadual de Educação, e para Ensino Superior caberá a tarefa para o Conselho Federal de Educação.

Por fim ele fala sobre a promulgação da nova Lei Orgânica que prevê a criação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor para regulamentar o Conselho, pois o mesmo ao contrário da APADECON contará com o apoio do Poder Público Municipal, e com isto poderá com melhores condições trabalhar em defesa do consumidor de Passo Fundo.

## APADECON DENUNCIA MENSALIDADES IRREGULARES

A Associação Passofundense de Defesa do Consumidor, solicitou ao chefe de Fiscalização da Receita Federal, Augusto Alves de Oliveira, no último dia 06 de abril, providências no sentido de apurar irregularidades nas cobranças de mensalidades da Escola Instituto Educacional de Passo Fundo- IE.

Segundo o Presidente da APADECON, Luiz Roberto de Albuquerque, a escola IE, estaria praticando na sua mensalidade correspondente a parcela nº 4 um preço desconforme com o praticado na parcela nº 3.

O Delegado da Receita Federal, Wilson Antonio Beber, declarou ontem ter recebido a solicitação de providências da APADECON e que no entanto não compete especificamente à Delegacia da Receita Federal e sim, ao que diz respeito ao 1º e 2º grau, ao Conselho Estadual de Educação, em Porto Alegre.

Nesse sentido, já encaminhou as informações dadas pela APADECON à Superintendência da Receita Federal do Estado. Ela é que vai repassar as informações para o Conselho Estadual.

As irregularidades dizem respeito a medida provisória 176 de 29 de março deste ano, onde as mensalidades do mês de abril devem ser iguais as do mês de março. O que na opinião da APADECON, não estaria sendo cumprindo.

O Diretor Geral do IE, César da Silva Camargo, disse ontem, que a escola está seguindo as orientações do Conselho Estadual e da Medida Provisória. E que antes de opiniões e atitudes suspeitas deve-se respeitar o Órgão responsável pela questão o Conselho, Estadual de Educação.

Disse ainda, que as planilhas e a documentação já foram enviadas e que os documentos estão abertos à comunidade para quem quiser examinar, sendo que no dia 28 próximo, ao saírem no Diário Oficial vão certificar-se de que a escola está cumprindo a lei.

Salientou que os pais, alunos e professores não estão reclamando e estão satisfeitos, inclusive que os professores receberam 130% de aumento relativo ao mês de março, e são os professores mais bem pagos das Escolas Particulares de Passo Fundo, motivo do repasse das mensalidades.

O Diretor disse que pela planilha do mês de março teria que se cobrar Cr\$ 5.500 e estão cobrando Cr\$ 4.000,00.

No dia de ontem, o Presidente da APADECON, Beto Albuquerque, enviou telegrama ao Ministro da Educação, Carlos Chiarelli, informando-lhe a respeito das irregularidades salientando conforme o telegrama, que no dia 03 de março a parcela de NR (3) foi de Cr\$ 2.393,00 e no mês de abril (03/04) de 4.618 o que o IE não estaria respeitando. O telegrama diz ainda que, diante do exposto, e já percorrido oito dias desde as denúncias realizadas (Receita Federal, Polícia Civil, Sunab, Polícia Federal e Conselho Estadual de Educação) nenhuma providência sequer foi tomada para apurar os fatos.

## APADECON QUESTIONA ASSOCIAÇÃO DE PAIS

“ De que lado estão as Associações de Pais das Escolas particulares? Para quem eles jogam? ” Esses foram alguns questionamentos feitos ontem pelo Presidente da Associação Passofundense de Defesa ao Consumidor, Beto Albuquerque.

“ Desde a promulgação da medida provisória 176 e com a publicação dos valores pelo Conselho Estadual de Educação no dia 30 de abril, algumas escolas relutam em estar de acordo com a Lei. ” disse Beto Albuquerque. E complementa, que mesmo assim, apesar dessas desconformidades em em muitos casos, ilegalidades, os pais e alunos estão completamente abandonados pelos que deveriam. Legitimamente, representá-los.

Enquanto, salienta ele, as escolas estão desenvolvendo um fortíssimo lobby junto ao Conselho Estadual de Educação no sentido de pressioná-los para que altere os valores publicados, de parte dos pais e alunos e uma passividade inexplicável. Naquelas escolas onde os valores estão fixados dentro da expectativa de justiça para os pais, as suas associações deveriam estar trabalhando no sentido de fiscalizar a pressão das suas escolas para que não sejam alterados os valores. Já nos casos em que os valores foram fixados de forma absurda e completamente dissociados da realidade nacional, como é o caso do Notre Dame, afirma Beto, a Associação de Pais deveria estar mobilizando os mesmos para que

sejam encaminhados recursos ao Conselho Estadual de Educação.

Lembra Beto, que os valores publicados no Diário Oficial, até que outra publicação os altere, são os valores legais. Após a publicação, abriu-se prazo para recursos de ambas as partes ( escolas e pais, através de suas Associações ou por grupo) até o dia 14 de maio. Só depois deste prazo é que os recursos irão a julgamento pelo CEE e no dia 22 de maio sairá nova publicação no DOE com os valores definitivos. Até lá, valem os valores que foram publicados. Isso é normal, diz Beto, que também considera ilícita a atitude de obrigar aos pais o pagamento dos valores anteriormente efetuados, como é o caso do IE, por estar em recurso pela escola o valor publicado pelo CEE.

Salienta que os pais devem se mobilizar e pressionar as suas Associações representativas para que sejam efetuados os recursos aonde for o caso, dentro do prazo legal. Do contrário, mais uma vez, pela omissão e até cumplicidade das entidades que representam os pais, poderão todos pagarem o que convém às escolas. Para finalizar Beto ressalta que a APADECON entende que para os pais que desejam pagar os valores publicados é possível a consignação em pagamento na justiça, ou não pagam nada até a nova publicação em 22 de maio.

## Apadecon questiona associação de pais

A Associação Passo-fundense de Defesa do Consumidor, através do seu presidente, Beto Albuquerque, preocupada com a questão das mensalidades escolares, está questionando o posicionamento das Associações de Pais das escolas particulares.

O presidente da Apadecon ressalta que, desde a promulgação da medida provisória 176 e agora com a publicação dos valores pelo Conselho Estadual de Educação no dia 30 de abril, algumas escolas relutam em estar de acordo com a lei. Nesse caso "os pais e alunos estão completamente abandonados pelos que deviam, legitimamente, representá-los".

Enquanto, diz Beto Albuquerque, as escolas estão desenvolvendo um fortíssimo "lobbie" junto ao Conselho Estadual de Educação no sentido de pressioná-lo para que altere os valores publicados, de parte dos pais e alunos, há uma passividade inexplicável. Naquelas escolas onde os valores estão fixados dentro da expectativa de justiça para os pais, as suas associações deveriam estar trabalhando no sentido de fiscalizar a pressão das suas escolas para que não sejam alterados os valores. Já nos casos em que os valores foram fixados de forma absurda e completamente dissociados da realidade nacional, como é o caso do Notre Dame, afirma Beto, a Associação de Pais deveria estar mobilizando os mesmos para que sejam encaminhados recursos ao Conselho Estadual de Educação.

# Balcão do Consumidor



Vinte anos após a criação da Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor, uma nova proposta é oferecida para a comunidade pela Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo. Trata-se do projeto de extensão denominado “Balcão do Consumidor”, idealizado pelo professor Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho.

Para sua concretização foi firmado convênio entre a Universidade de Passo Fundo, por intermédio da Faculdade de Direito, a Prefeitura de Passo Fundo (Procon) e o Ministério Público Estadual. O convênio estabeleceu que todo o atendimento preliminar encaminhado ao Procon passaria a ser feito por acadêmicos do curso de direito, com a supervisão de professores. Após a abertura do procedimento junto ao Procon, o consumidor é atendido pelos

alunos, que ouvem a demanda e registram as principais informações para, em seguida, manter um contato com o fornecedor buscando uma solução para o conflito. Quando não é possível chegar a um acordo com esse contato, que pode ser por telefone ou por meio de correspondência, é designada uma audiência extrajudicial, na qual são convocadas para estarem frente a frente todas as partes envolvidas. Chegando-se a uma solução, o caso é encerrado, ao passo que nas situações em que isso não é possível o procedimento é encaminhado para o Procon, para que seja feito o processo administrativo. Além disso, o consumidor tem a liberdade de poder ingressar na Justiça, por intermédio de um profissional contratado, ou no Juizado Especial, nas causas com valor de até quarenta salários mínimos.

Conforme o convênio assinado entre as partes, ao Ministério Público cabe o papel de receber as demandas coletivas para a instalação do inquérito civil e, quando necessário, a ação civil pública.

O convênio, inédito, entre as três instituições foi assinado no dia 8 de maio de 2006, na sala de convênios da Universidade de Passo Fundo, pelo ex-presidente da Fundação Universidade de Passo Fundo, Antônio Carlos de Lima, prefeito Airton Langaro Dipp e promotor de Justiça Gilson Borguedulff Medeiros. Também estiveram presentes à solenidade o secretário de Planejamento, Giovani da Silva Corralo, que trabalhou junto ao município para a concretização da parceria; o ex-vice-reitor de Pesquisa e Pós-Graduação, Dr. Carlos Alberto Forcelini; o ex-diretor da Faculdade de Direito, Mário José Martins da Silva Mateiro; o atual diretor da Faculdade de Direito, José Carlos Carles de Souza, e os coordenadores do Balcão do Consumidor, professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio

da Silva, entre outros convidados. A partir da assinatura criava-se um novo serviço para a população de Passo Fundo, aproximando-se também a Faculdade de Direito, com seus professores e alunos, da comunidade. Sem dúvida, esta é mais uma oportunidade para os alunos colocarem em prática a teoria aprendida em sala de aula.



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 1 - Assinatura do convênio (Da esquerda para a direita: Verner Luis Antoni, Giovani Corralo, Airton Langaro Dipp, Antônio Carlos de Lima, Carlos Alberto Forcelini, Mário Mateiro, Gilson Medeiros, José Carlos Carles de Souza, Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio da Silva)

Assinado o convênio, começava o desafio de montar a estrutura para a instalação do Balcão do Consumidor. Nesta etapa, também foram definidos os alunos bolsistas que teriam a responsabilidade de iniciar o projeto. Durante os meses que se sucederam até a inauguração, a equipe foi preparada, bem como definido o local, optando-se por uma

sala no Campus III, na avenida Brasil, junto ao Serviço de Atendimento Jurídico (Sajur) e também do Juizado Especial Civil, que funciona em convênio com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Para a inauguração do Balcão do Consumidor foi convidado o deputado federal Beto Albuquerque, ex-aluno da Faculdade de Direito da UPF e com militância na defesa do consumidor, tendo sido presidente da Apadecon na década de 1980. Ao mesmo tempo, também surgiu a possibilidade de trazer para inauguração o ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, um dos “pais” do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Foi o próprio ministro Benjamin que sugeriu a data de 29 de setembro, comprometendo-se em estar em Passo Fundo para prestigiar a solenidade de inauguração. Iniciar um projeto novo e ainda ter a presença de um ministro referência no tema “direito do consumidor”, juntamente com o ex-presidente da Apadecon, Beto Albuquerque, representava a certeza de que o desafio seria imenso.

Como estávamos em período eleitoral, poucos dias antes da inauguração a assessoria do deputado Beto julgou mais prudente cancelar a presença dele na inauguração, para evitar complicações com a Justiça Eleitoral. Então, restava a dúvida quanto a se o ministro Benjamin realmente viria a Passo Fundo. Contudo, na tarde do dia 29 de setembro o ministro desembarcou no aeroporto Lauro Kurtz. Por sua vez, o deputado Beto foi representado na solenidade por seu chefe de gabinete Angelito Cassol.

No final da tarde do dia 29 de setembro, com a presença do reitor da Universidade de Passo Fundo, Rui Getúlio Soares, do diretor da Faculdade de Direito, José Carlos Carles de Souza, do prefeito Airton Dipp, do promotor de

justiça Gilson Borguedulff Medeiros e do ministro Antônio Benjamin e demais convidados, era inaugurado o Balcão do Consumidor.

A edição do jornal *Diário da Manhã* do dia 4 de outubro de 2006 trazia a seguinte manchete “Consumidor ganha serviço especializado”. Durante o discurso de inauguração, o reitor Rui Soares destacou a importância da parceria realizada entre a UPF, Prefeitura Municipal e Ministério Público Estadual. “A UPF, uma instituição comunitária, cumpre com a sua missão de prestar seus inestimáveis serviços à comunidade carente, através cinquentenária Faculdade de Direito”. E o diretor da Faculdade de Direito, José Carlos de Souza, afirmou que “[...] o Balcão do Consumidor quer justamente resgatar a cidadania dos consumidores e buscar a intermediação entre os interessados”.

Para o prefeito Airton Dipp, a presença da UPF “vai qualificar os serviços de defesa do consumidor, resgatando a cidadania e os direitos da população”. O promotor Gilson Medeiros salientou que com o convênio estabelecido com o Ministério Público, seriam recebidas as reclamações que dizem respeito aos interesses da coletividade, desde que esses interesses tenham relevância social: “Assim poderá instaurar o inquérito civil público para investigar fatos, celebrar compromissos de ajustamento de conduta, que são acordos, ou mesmo ajuizar ações civis públicas visando à reparação do dano causado, beneficiando os consumidores levados.”



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 2 - Inauguração do Balcão do Consumidor (Da esquerda para direita: Airton Langaro Dipp, prefeito de Passo Fundo; Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, ministro do Superior Tribunal de Justiça; Rui Getúlio Soares, reitor da Universidade de Passo Fundo)

A programação da inauguração do Balcão do Consumidor teve sequência na noite do dia 29 de setembro, quando o ministro Antônio Benjamin proferiu palestra no auditório da Faculdade de Direito aos alunos, fazendo uma avaliação dos 16 anos do Código de Defesa do Consumidor. O ministro afirmou:

O direito tem além da obrigação de reger a vida de todas as pessoas o objetivo de assegurar uma proteção aos vulneráveis. Se nós como profissionais do direito, os senhores como estudantes esquecerem este objetivo que deve estar diante de todos nós, não estarão praticando o direito e não estarão estudando o direito. E quando se transformarem em profissionais, legisladores, juízes, membros do ministério público e advogados, se esquecerem a figura dos vulneráveis, não dormirão em paz e não terão cumprido a missão que o destino reservou a todos os senhores.

Também durante a palestra, o ministro Antônio Ben-jamin lançou um desafio, dizendo

se sentir muito à vontade, por estar em Passo Fundo, Capital Nacional da Literatura e uma cidade que gosta e aceita desafios, a desafiar Passo Fundo a ser a primeira cidade brasileira a ter um Código Municipal de Defesa do Consumidor. Isso vai fazer uma enorme diferença para que nós possamos complementar o sistema nacional, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, quem sabe, no futuro códigos estaduais de defesa do consumidor, até mais rigorosos e tratando de outras matérias que não estão previstas no código nacional e, finalmente, códigos municipais.

Depois de tamanha repercussão, chegava o momento de começar o trabalho de atendimento ao público no Balcão, o que aconteceu no dia 2 de outubro. O grupo inicial de trabalho era formado pelos alunos Wainer Assonalio, Lívia Remor Pádua, Silvia Mara Setti, Éder Geovani de Moraes, Aryane Bruel, e pelos professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva, como coordenadores, e Cátia Rejane Liczbinski Sarreta; meses mais tarde, passaria a fazer parte do projeto também o professor José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer. Logo no primeiro mês de trabalho, em outubro de 2006, a surpresa foram os 238 atendimentos realizados, mostrando claramente uma grande demanda e a necessidade de as pessoas terem um local para a busca de orientações concretas e resolver seus conflitos nas relações de consumo.

A acadêmica Wainer Assonalio, do X nível da graduação de Direito da UPF, permaneceu como estagiária no Balcão do Consumidor durante dois anos, período em que o estágio é permitido. Sua dedicação, responsabilidade e organização foram fundamentais para o sucesso do projeto, tornando-se uma liderança positiva entre os demais alunos. Wainer reconhece que “o estágio supervisionado no

Balcão trouxe-lhe a oportunidade de desenvolver a prática jurídica na defesa do consumidor, prestando à comunidade esclarecimentos e informações sobre seus direitos e deveres, atuando na mediação de conflitos. “Esta experiência foi positiva em minha vida profissional, pois o trabalho desenvolvido foi muito gratificante, e o atendimento ao público oportunizou, além do desenvolvimento prático jurídico, uma experiência humanística e social”.

O desafio de criar um código municipal, lançado pelo ministro Benjamin, provocou uma inquietude nos coordenadores do Balcão do Consumidor. Assim, o primeiro passo foi apresentar a proposta ao professor Giovani Corralo, na época secretário do Planejamento do município de Passo Fundo. A ideia foi bem aceita, e o secretário se comprometeu em articular com o prefeito Airton Dipp a elaboração de um decreto para formar uma comissão que iria trabalhar na elaboração de um anteprojeto de Código Municipal de Defesa do Consumidor para ser encaminhado à Câmara de Vereadores, local onde seria discutido e votado.

No dia 4 de abril, numa solenidade realizada na Prefeitura de Passo Fundo, o prefeito Airton Dipp assinava o decreto (anexo) que criava uma comissão para trabalhar na elaboração do anteprojeto do Código Municipal. Conforme a edição do jornal *O Nacional* do dia 9 de abril de 2007, Dipp fez a seguinte manifestação: “Passo Fundo está dando um passo inicial e até mesmo na frente de muitas cidades do país.” Estava, pois, convicto de que a lei traria avanços significativos para o município.



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 3 - Assinatura do decreto que criou grupo de trabalho para elaboração do Código Municipal de Defesa do Consumidor (Da esquerda para a direita: Zeferino Boscardin, coordenador do Procon; Carlos Alceu Machado, presidente do Condec; Cinara Liane Frosi Tedesco, presidente Subseção da OAB; Giovani Corralo, secretário do Planejamento; Airton Langaro Dipp, prefeito de Passo Fundo; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo; Liton Lanes Pilau Sobrinho; Rogerio da Silva, coordenador do Balcão do Consumidor; Cátia Rejane Lizbenski Sarreta; José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer)

# Seminário Nacional de Direito do Consumidor

Desde o início, o trabalho do Balcão do Consumidor não se limitou a atender os consumidores que procuram o serviço no Campus III da Universidade de Passo Fundo. O projeto inclui a pesquisa das relações de consumo, a educação para o consumo e também a criação de um ambiente para dialogar com nomes nacionais que atuam na defesa do consumidor as principais questões do país.

Nesse sentido, foi realizado nos dias 27 e 28 de setembro de 2007 o I Seminário Nacional de Direito do Consumidor, quando nomes importantes do movimento estiveram em Passo Fundo, como Adriana Fagundes Burger, coordenadora estadual do Procon; Agostinho Oli Koppe Pereira, professor da Universidade de Caxias do Sul; Cristiano Heineck Schmitt, professor da Uniritter; Luiz Fernando Marry Moncau, advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec); Andréa Araújo Portella, chefe de divisão da Coordenação-Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumido (DPDC), e também o analista de mercado da empresa Rio Grande Energia (RGE), Carmo André Meinertz.

O seminário também iniciou uma parceria com a empresa Rio Grande Energia, responsável pelo abastecimento de energia elétrica na região de Passo Fundo. Esse trabalho surgiu da necessidade de conscientizar os consumidores sobre os prejuízos causados pelo furto de energia, prática considerada crime, e também para os riscos das ligações clandestinas, que muitos acidentes provocam.



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 4 - Primeiro Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2007 (Da esquerda para a direita: Agostinho Oli Koppe Pereira, palestrante e professor da UCS; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Adriana Fagundes Burger, coordenadora do Procon - RS; Cinara Furian Fratton, defensora pública)

No que se refere à educação para o consumo, foi iniciado em outubro de 2007 um trabalho com a revista *Drops*, pela publicação mensal de dicas com relação aos cuidados que o consumidor deve ter antes de adquirir um produto ou serviço.



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 5 - Primeiro Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2007 (Da esquerda para a direita: Miriê Tedesco, professora da Universidade de Passo Fundo; Rogério da Silva, coordenador do Balcão do Consumidor; Cristiano Heineck Schmitt, professor da Uniritter)

**informação direito** 24

## Direitos do Consumidor

### Mudanças nas regras da telefonia celular

A telefonia móvel tem hoje mais de 121 milhões de usuários no Brasil. Foi no ano passado, 27 milhões de consumidores brasileiros. Na ocasião, em 198 pessoas elaboradas pela Conferência das Regras Unidas para o comércio e desenvolvimento, o Brasil criou o Código de Defesa do Consumidor.

Este informativo apresenta o disposto por essas operações. Para as relações de consumo com a telefonia móvel, consulte o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. Desde o início de 2007, as regras de telefonia móvel foram atualizadas pela ANATEL. Fique de olho nos seus direitos.

**C1 -** **Prazo de validade:** O prazo de validade dos serviços de telefonia móvel, como o exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**C2 -** **Prazo de Rescisão:** O prazo de rescisão consiste em desconto e penalização que a operadora faz com o consumidor, como, por exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**C3 -** **Prazo de Rescisão:** O prazo de rescisão consiste em desconto e penalização que a operadora faz com o consumidor, como, por exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**C4 -** **Prazo de Rescisão:** O prazo de rescisão consiste em desconto e penalização que a operadora faz com o consumidor, como, por exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**C5 -** **Prazo de Rescisão:** O prazo de rescisão consiste em desconto e penalização que a operadora faz com o consumidor, como, por exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**C6 -** **Prazo de Rescisão:** O prazo de rescisão consiste em desconto e penalização que a operadora faz com o consumidor, como, por exemplo, quando concluído com prazo mais ou menos. O consumidor não pode exigir para outra prestação sem prejuízo da validade, desde que não ultrapasse 12 meses.

**VALIDADE DOS CARTÕES:** passarem de 90 para 180 dias. Os cartões recebem até um mês antes da validade. Ex: se você tem um cartão de 90 dias e ele vencer em 15 de maio, não precisa renovar antes de 15 de maio. Ele recebe a validade quando for feito a renovação.

**UPF**

**drops**

Rogério da Silva  
professor da Faculdade de Direito e coordenador do Balcão do Consumidor

Liana Lopes Sobrinho  
professora de Direito e coordenadora do Balcão do Consumidor

Figura 6 - Imagem da página na revista *Drops*

O ano de 2007 fechou com o atendimento recorde de 2.764 consumidores, dos quais 1.813 tiveram suas demandas resolvidos pelo Balcão do Consumidor sem a necessidade de serem encaminhados a outros órgãos. Ainda no mês de dezembro de 2007, foram iniciadas as negociações para a instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, seguindo o mesmo modelo da proposta desenvolvida em Passo Fundo. A reunião aconteceu no gabinete do prefeito Alexandre Goellner, tendo como articulador da proposta o diretor do *campus* da UPF em Carazinho, professor Orquim da Rocha. Também participaram do encontro o coordenador de extensão da Faculdade de Direito, Rogerio da Silva, a coordenadora adjunta do curso de Direito em Carazinho, Renata Tagliari, e a coordenadora do Procon de Carazinho, Rosangela Dall Acqua.

Em entrevista publicada no jornal *Diário da Manhã* de Carazinho, no dia 12 de dezembro de 2007, o então prefeito afirmou: “Esta parceria, além de ser interessante para todos os envolvidos – universidade, prefeitura, empresários e consumidores –, vem preencher uma lacuna que o Procon tem com relação a funcionários. Nossa estrutura hoje é reduzida, e isso acaba influenciando no andamento dos trabalhos”.

# Aprovação do Código Municipal

A aprovação do Código Municipal de Defesa do Consumidor foi definida como uma das prioridades do ano de 2008. Entre as metas também estavam reequipar o Balcão e desenvolver ações de educação para o consumo junto aos fornecedores e consumidores, buscando, assim, a prevenção dos conflitos.

Nesse sentido, por iniciativa da Rede Super Útil, foram realizadas três palestras nos meses de junho e julho, nas cidades de Passo Fundo, Farroupilha e Erechim, destinadas aos associados da rede de supermercados nas três regiões. Durante o encontro foi possível esclarecer dúvidas dos fornecedores de questões práticas com relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor. As reuniões também mostraram que os comerciantes estão preocupados em seguir a legislação e respeitar os consumidores com relação aos seus direitos.



Figura 7 - Rogerio da Silva durante palestra para supermercadistas em julho de 2008 na cidade de Farroupilha



Figura 8 - Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva em palestra aos supermercadistas em julho de 2008 na cidade de Erechim

Em julho de 2008, a Procuradoria da República publicou edital com a pré-seleção dos projetos habilitados a receber recursos do Ministério Público Federal, provenientes de acordo judicial firmado com uma operadora de telefonia. A proposta de trabalho apresentada pelo Balcão do Consumidor estava entre as pré-selecionadas.

Os coordenadores do Balcão apresentaram um projeto detalhado ao procurador da República, Jorge Irajá Louro Sodré, a ser desenvolvido a partir da liberação dos recursos. Sodré destacou que a proposta mostrou o trabalho sério que vinha sendo realizado

Em 3 de outubro, o jornal *Diário da Manhã* destacava:

Há dois anos em funcionamento o Balcão do Consumidor, recebeu do Ministério Público Federal R\$ 89 mil reais. O recurso será utilizado para expansão do projeto, ligado à Faculdade de Direito da UPF. Com a verba vai ser possível trocar os equipamentos, proporcionando mais agilidade no atendimento. Os recursos também serão destinados ao projeto educação para o consumo, que vai levar orientações para as crianças das escolas da região e ainda aos bairros e vilas de Passo Fundo. O Balcão do Consumidor vai trabalhar na produção de história em quadrinhos, cartilha, flayers, livros e um DVD com orientações à comunidade.

A liberação dos recursos foi assinada na presença do presidente em exercício da Fundação Universidade de Passo Fundo, Erineu Clovis Xavier, do diretor da Faculdade de Direito, José Carlos Carles de Souza, e dos professores integrantes do projeto. Pode-se dizer que a partir desses recursos o Balcão do Consumidor, ao completar dois anos, entrou numa nova fase. Além de equipamentos, seria possível desenvolver o projeto de educação para o consumo com a produção de material a ser distribuído para a comunidade de Passo Fundo.



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 9 - Procuradoria da República libera recursos para o Balcão do Consumidor, outubro de 2008 (Da esquerda para a direita: Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Edmar Vianeí Marques Daudt, conselheiro da Fundação da Universidade de Passo Fundo; Jorge Irajá Louro Sodré, procurador da República; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo; José Alvaro de Vasconcelos Weisheimer; Pedro D'Agustini)



Fonte: Arquivo UPF.

Figura 10 - Procuradoria da República libera recursos para o Balcão do Consumidor, outubro de 2008 (Erineu Clóvis Xavier, presidente em exercício da Fundação da Universidade de Passo Fundo; Rogério da Silva, coordenador do Balcão do Consumidor; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Edmar Vianeí Marques Daudt, conselheiro da Fundação da Universidade de Passo Fundo)

O mês de outubro de 2008 foi realmente de boas notícias para o Balcão do Consumidor, pois, além de receber o recurso da Procuradoria da República, aconteceu nos dias 20 e 21 o II Seminário Nacional de Defesa do Consumidor. A solenidade de abertura acabou se tornando um ato de grande relevância para o movimento consumerista. O prefeito Airton Dipp assinou o protocolo de intenções para o Procon integrar o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e também o projeto de lei que seria encaminhado à Câmara de Vereadores de Passo Fundo para a aprovação do Código Municipal de Defesa do Consumidor.

Em reportagem publicada no jornal *O Nacional* no dia 23 de outubro de 2008 afirmou-se que se trata de uma iniciativa inédita no Brasil. O prefeito Airton Dipp assinou em abril de 2007 um decreto que criou uma comissão para elaborar o anteprojeto do Código Municipal para transformar a cidade na primeira do país a ter suas próprias normas. O coordenador da comissão, professor Giovani Corralo, fez a seguinte manifestação: “Foi firmado um acordo entre o Executivo e a Faculdade de Direito da UPF para a elaboração da lei municipal que surgiu por meio de um desafio lançado em setembro de 2006 pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, quando esteve presente na inauguração do Balcão do Consumidor.”

A segunda edição do Seminário Nacional do Consumidor teve como palestrantes a coordenadora estadual do Procon, Adriana Fagundes Burger; o procurador da República, Jorge Irajá Louro Sodré; o vice-presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), Dr. Bruno Nubens Barbosa Miragem; a representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Andréia Araújo Portella; a juíza de direito Karen Bertoncello;

o procurador de justiça aposentado Cláudio Bonatto e o coordenador do mestrado da Universidade de Santa Cruz, (Unisc), professor Dr. Jorge Renato Reis. O seminário também reservou uma tarde para discutir com entidades como Uampaf, CDL, SPC, Sincomércio, Ministério Público Estadual, Inmetro outras questões de interesse local.



Figura 11 - Segundo Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2008 (Da esquerda para a direita: Nelson Trevisan, defensor público; Fernando Müller, assessor do deputado Beto Albuquerque; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Jorge Irajá Louro Sodré, procurador da República; Gilson Medeiros, promotor de Justiça; Giovani Corralo, coordenador da Faculdade de Direito - UPF; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito; Dalmir Franklin de Oliveira Júnior, diretor do Foro de Passo Fundo; Juliano Roso, vereador)

Ainda com relação ao Código Municipal, a edição do dia 4 de novembro de 2008 do jornal *O Nacional* trazia a seguinte manchete: “Iniciativa: Passo Fundo pode ser a primeira cidade do Brasil a ter o Código Municipal do Consumidor local. A proposta já está sendo avaliada pelo Legislativo.” Também o jornal *Diário da Manhã*, na edição

de 8 e 9 de dezembro de 2008, apresentou a seguinte manchete: “Direito do Consumidor: Projeto que cria código de defesa está nas comissões.”

Desde que foi instalado em Passo Fundo o Balcão do Consumidor, a intenção da Faculdade de Direito era levar o projeto para os *campi* da região onde funciona o curso: Carazinho, Sarandi, Palmeira das Missões, Soledade, Casca e Lagoa Vermelha. Com a proposta consolidada em Passo Fundo, iniciaram-se os contatos para instalar o Balcão em Carazinho. Nesse sentido, foram feitas reuniões com a Prefeitura Municipal, Associação Comercial e Ministério Público estadual. Vencida esta etapa, no dia 18 de dezembro de 2008 foi assinado o convênio no auditório do Campus de Carazinho.



Figura 12 - Assinatura de convênio para instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, novembro de 2008 (Da esquerda para a direita: Clarissa Ammélia Simões Machado, promotora de Justiça da Comarca de Carazinho; Rui Getúlio Soares, reitor da Universidade de Passo Fundo; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da UPF; Sérgio Weimann Filho, vice-prefeito de Carazinho; Claudio Silva, vereador de Carazinho; Orguim da Rocha, diretor do Campus UPF de Carazinho)

Durante a solenidade, o reitor da Universidade de Passo Fundo, Rui Getúlio Soares, declarou: “Esta é mais uma atividade da UPF, através da Faculdade de Direito, que tem a obrigação de não só formar profissionais, mas também de proporcionar para a cidade onde a instituição está inserida a possibilidade de levar um trabalho importante a comunidade através do projeto de extensão. Ganha a Universidade, ganha a população e ganham os estudantes de direito, enfim ganhamos todos nós.”

A prefeitura de Carazinho foi representada pelo vice-prefeito Sérgio Weinmann Filho, para quem com essa parceria “nossos consumidores se sentirão mais protegidos, e isso é desenvolver a comunidade carazinhense”.

O Ministério Público estadual foi representado na assinatura do convênio pela promotora de justiça, Clarissa Simões Machado, a qual destacou que em Carazinho as demandas coletivas e a busca de informações do consumidor têm uma procura ainda tímida. “Não acredito que isso se deva à inexistência de demanda, mas justamente pela falta de informações e esclarecimento do consumidor de seus direitos e de como ele pode defendê-los. Acredito que com a implantação deste projeto esta procura vai começar a surgir e poderemos efetivamente dar uma resposta e uma proteção ao consumidor.”

Ainda em relação à assinatura do convênio para a instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, é preciso fazer uma justa homenagem ao professor Orguim da Rocha, ex-diretor do *campus* falecido em janeiro de 2009, que foi um grande incentivador da criação do órgão. Desde o primeiro momento, Orguim participou de todas as reuniões realizadas e com sua determinação e agilidade muito contribuiu.

O ano de 2008 ainda tinha um desafio: a aprovação do projeto de lei complementar enviado à Câmara de Vereadores para criação do Código Municipal de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, foram feitas diversas reuniões, entre elas com o presidente da Câmara, vereador Luis Miguel Scheis, para que o projeto fosse votado durante o período extraordinário. Também foi decisivo o apoio da União das Associações de Moradores (Uampaf), por intermédio do seu presidente, Saul Spinelli, e dos integrantes do Conselho Municipal do Consumidor, Fátima Lemes, Ramiro Schnorr Grando, Nelso Trevisan, Paulo Ricardo Roemmler

Conforme havia sido prometido, na sessão extraordinária do dia 19 de dezembro foi aprovado o Código Municipal de Defesa do Consumidor. Em sua edição de 20 e 21 de dezembro o jornal *Diário da Manhã* apresentou a manchete “Passo Fundo tem Código Municipal de Defesa do Consumidor” e destacou: “Passo Fundo faz história, Em votação nesta sexta-feira na Câmara de Vereadores, o projeto de lei do Executivo que cria o Código Municipal de Defesa do Consumidor foi aprovado por unanimidade. Ele é o primeiro código municipal do país.”

Com a aprovação do Código na Câmara, estavam finalizados os trabalhos do ano de 2008, tendo sido alcançados todos os objetivos que haviam sido estabelecidos. Com relação ao número de pessoas atendidas pelo Balcão do Consumidor, houve um novo crescimento. O ano fechou com 3.094 consumidores que passaram pelos serviços, dos quais 2.227 foram resolvidos sem a necessidade de outros órgãos. Com a liberação dos recursos por parte da Procuradoria da República, realização do II Seminário Nacional do Consumidor e aprovação do Código Municipal, já se começa a trabalhar visando às atividades a serem desenvolvidas no

ano de 2009, buscando sempre o melhor o atendimento aos consumidores.

O ano começa com boas notícias: a lei complementar nº 222, de 16 de janeiro de 2009, foi publicada no dia 21 de janeiro, instituindo o Código Municipal de Defesa do Consumidor, primeira experiência no país de legislar por meio de um código as relações locais de consumo. O jornal *O Nacional* do dia 22 de janeiro trouxe a seguinte manchete: “Lei é referência no país: Código Municipal de Defesa do Consumidor foi publicado ontem e instituído oficialmente em Passo Fundo. Iniciativa é considerada inédita no Brasil.” A proposta que havia sido lançada durante palestra do ministro Antônio Benjamin na Faculdade de Direito torna-se então realidade. O mês de janeiro também revelou um novo recorde no atendimento: foram 542 casos, nunca registrado até então. A principal demanda permaneceu sendo sobre as empresas de telefonia fixa e celular.

Dando mostra de que Passo Fundo possui uma rede integrada na defesa do consumidor, em 30 de março foi realizada uma audiência pública, presidida pelo procurador da República Pedro Antônio Roso e pelo promotor de justiça Gilson Medeiros. O encontro aconteceu na sede do Ministério Público estadual. A audiência foi realizada em razão de inquéritos civis públicos instaurados com o objetivo de apurar práticas abusivas realizadas pelas empresas de telefonia. O procurador da República mencionou o mau atendimento dos serviços de Call Centers das empresas de telefonia: “É necessário haver a humanização do serviço de telefonia.”

As demandas envolvendo o sistema de telefonia, entretanto, não se reduziram mesmo após a realização da primeira audiência pública, que contou com a participa-

ção de representantes das empresas e Anatel. O jornal *O Nacional*, na edição de 17 de junho, apresentava a reportagem “Balcão do Consumidor recebe 30 reclamações: a telefonia é a campeão” e destacava: “Pagamento por serviço não contratado, incidência de juros além do acordado, oferecimento parcial. Estas são algumas das principais reclamações registradas todos os dias no Balcão do Consumidor. Das cercas de 30 reclamações formalizadas diariamente, a grande maioria se refere a serviços de telefonia e internet oferecidos por uma única empresa.”

A procura de consumidores descontentes com os serviços de telefonia continuou sendo responsável por um terço das demandas registradas. Diante da gravidade da situação, uma segunda audiência pública foi realizada. O promotor de justiça Gilson Medeiros fez a seguinte declaração ao jornal *O Nacional* no dia 1º de julho: “O objetivo da audiência é avaliar a evolução da prestação de serviços de telefonia na região nos últimos 90 dias e instruir procedimentos em tramitação nos Ministérios Público Federal e Estadual.”

A audiência pública foi marcada por um clima bastante tenso, com representantes da comunidade, através da União das Associações de Moradores de Passo Fundo, Saul Spinelli, para quem as empresas oferecem maravilhas na hora de contratar, mas depois tornam a vida do consumidor um inferno. A classe empresarial também esteve presente, por intermédio do presidente da Associação Comercial, Industrial de Serviços e Agropecuária (Acisa), Dimas Froner, para quem quem é preciso reestabelecer o atendimento presencial. Entre as decisões tomadas ficou a determinação por parte do Ministério Público para o Pro-

con de instaurar o processo administrativo contra as empresas que desrespeitam o consumidor reiteradamente.

O Balcão do Consumidor vem realizando atividades de educação para o consumo desde sua inauguração, por meio de palestras, seminários e dicas para o consumo. Com recursos destinados pela Procuradoria da República, foi iniciado um trabalho de produção de material para ser entregue para as escolas e também a comunidade, com o objetivo de educar para relação de consumo. Nesse sentido, foram produzidos livros, revista em quadrinhos, DVDs com aulas explicativas, *folders*, *flyer* e cartilhas, além da realização de eventos.

## Referências

ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*, 2007.

BOENIG, Evelena. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. cap. 2. p. 21.

BRASILCON. Disponível em: <<http://www.brasilcon.org.br>>. Acesso em: 10 jan., 2008.

BROSSARD, Paulo. Prefácio. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

BURGER, Adriana Fagundes. Força-tarefa vai ajudar o Procon-RS a zerar os processos pendentes. *Consumidor Teste*, Porto Alegre, n. 145, p. 7-10, maio/jun. 2007.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

GAMA, Élio Zagueta. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

GUNN, Lisa. Parabéns consumidor. *Revista do Idec*, São Paulo, n. 112, p. 16, jul. 2007.

MÓTOLLA, Frederico Renato. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. Cap. 2.

NEPOMUCENO, Eric. *O outro lado da moeda*. 2. ed. São Paulo: Siciliano, 1990.

PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. *Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos: a teoria da ação social e o direito do consumidor*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

PROCON. Disponível em: <<http://www.procon.df.gov.br>>. Acesso em: 27 dez. 2007.

PROCON. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br>> Acesso em: 7 jan. 2008.

SINGER, Paul. *Interpretação do Brasil: uma experiência histórica de desenvolvimento. História geral da civilização brasileira*. 3. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1975. v. 4 – Economia e cultura (1930

SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

WADA, Ricardo Morishita. Cidadania participativa. *Revista do Idec*, São Paulo, n. 79, p. 9, jul. 2004.

# Anexo

## Decreto nº 50 de 22 de março de 2007

O decreto nº 50 de 22 de março de 2007 teve o seguinte teor:  
INSTITUI GRUPO DE TRABALHO PARA A ELABORAÇÃO DO  
CÓDIGO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PASSO FUNDO, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Processo nº 2.07.01275-0, DECRETA:

Art. 1º Fica instituído grupo de trabalho para a elaboração do Código Municipal de Defesa do Consumidor do Município de Passo Fundo.

Art. 2º O grupo de trabalho a que se refere este decreto será constituído por professores da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo e por advogados indicados pela municipalidade, com a seguinte composição: Cátia Rejane Sarreta, Cínara Frosi Tedesco, Giovanni Corralo, José Álvaro Weisheimer, José Carlos Carles de Souza, Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rafael Machado Soares, Rogério da Silva, Ipoju-can Demetrius Vecchi e Jucimara de Mello.

Parágrafo único. As reuniões do grupo de trabalho serão públicas e de conhecimento público, convidando-se, permanentemente, a Câmara de Vereadores para participar dos respectivos trabalhos.

Art. 3º As atividades desenvolvidas pelo grupo de trabalho não serão remuneradas e serão consideradas de relevante interesse público.

Art. 4º No prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar da data da publicação deste decreto o grupo de trabalho apresentará as suas conclusões ao Executivo Municipal.

Art. 5º Este decreto entra em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, Centro Administrativo Municipal, em 22 de março de 2007.

AIRTON LANGARO DIPP  
Prefeito Municipal

ALBERTO POLTRONIERI  
Secretário de Administração