

A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR FRENTE AOS FORNECEDORES

THE IMPORTANCE OF NATIONAL DEFENSE INFORMATION SYSTEM CONSUMER FRONT TO SUPPLIERS

Artigo submetido em 05 de maio de 2016

Artigo aprovado em 14 de maio de 2016

Artigo publicado em 01 de junho de 2016

Scientia et Ratio

Volume 1 – Número 1 – Junho 2016

ISSN 2525-8532

Autor(es):

Maria de Jesus Pires da Silva

Markus Samuel Leite Norat

RESUMO: Com a necessidade cada vez mais latente de proteger o consumidor diante da vulnerabilidade frente a fornecedores que infringem as normas preceituadas no Código de Defesa do Consumidor, é preciso políticas públicas que adequem-se a realidade do meio consumerista, como forma de simplificar e dar celeridade as demandas, já que o mesmo visa tão somente a solução de conflitos que podem ser dirimidos na esfera administrativa, dando

ênfase aos atos praticados dentro do sistema de informação por meio de dados que podem ser verificados tanto pelo consumidor quanto pelos fornecedores, bem como por quem os representem. O Sistema de Informação Nacional de Defesa do Consumidor procura dar aos Órgãos que atuam na defesa dos consumidores, diversas alternativas com ferramentas distintas para a gestão de seus atendimentos e para implementação da política de enfrentamento dos problemas manifestados pelas demandas individuais de consumidores que são complexos.

Palavras-chave: *Defesa do Consumidor; Políticas Públicas; Vulnerabilidade; Sistema de Informação.*

ABSTRACT: With the increasingly latent need to protect the consumer in the face of vulnerability to suppliers who break to prescribed standards in the Consumer Protection Code, we need public policies that suit the reality of consumer means, in order to simplify and to expedite the demands, since it seeks only to resolve conflicts that can be resolved at the administrative level by focusing on the actions taken within the information system by means of data that can be verified by both the consumer and the suppliers as well as by whom representing them. The National Information System for Consumer Protection seeks to give consumer protection Body various alternatives and different tools for managing your calls and to implement the policy of confronting problems manifested by the individual demands of consumers who are complex.

Keywords: *Consumer Defense; Public Policy; Vulnerability; Information system.*

INTRUDUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo descrever a importância, bem como o funcionamento do SINDEC (Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor) que é vinculado à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, sendo o mesmo uma ferramenta que tem por finalidade a unificação dos Procons de todo país,

objetivando a ampliação da defesa do consumidor, bem como solucionar o maior número possível de demandas na esfera administrativa.

O SINDEC, dentro do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei 8.078, é uma política pública que, através de um conjunto de soluções tecnológicas, representa uma base fundamental de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III – prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV – informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V – solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI – representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

- VII – levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;
- VIII – solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;
- IX – incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;
- X – (Vetado).
- XI – (Vetado).
- XII – (Vetado).
- XIII – desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

O SINDEC permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxo interno dos PROCON'S e demais órgãos integrados, e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas. Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os PROCON'S gera informações que são consolidadas nos bancos de dados Estaduais e Municipais, lançados na base de dados nacional do SINDEC, no âmbito do Ministério da Justiça.

No Brasil, a proteção das relações de consumo, surge efetivamente em decorrência do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) pois, parte da constituição de 1988, em seu artigo 48, onde determinava que o congresso nacional dentro de um prazo de 120 dias da promulgação da Constituição, elaboraria o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Trazendo regras e princípios que tornaram a Lei nº 8.078/90 uma das Leis mais avançadas de Defesa do Consumidor em todo o mundo, contou com 119 artigos, aprovado pelo congresso nacional, cujo início de vigência se deu em 11 de março de 1991. Sendo assim foi cumprida com a elaboração inestimável de vários juristas que fizeram parte deste marco histórico do Direito do Consumidor e as diretrizes para fortalecimento do CDC.

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

Firmou-se, no Artigo 24, inciso VIII da Carta Magna, que é dever do Estado (União, Estados, Municípios e o Distrito Federal) e que é direito fundamental dos cidadãos a promoção da defesa dos consumidores em adequação com as Leis. Neste sentido também o artigo 5º, inciso XXXII, da constituição Federal, em destaque, como sendo garantias fundamentais, as quais não podem ser alteradas ou supridas nem mesmo por emenda constitucional.

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

Sendo assim o Direito do Consumidor tem conquistado força e abrangência não só no Brasil como tem servido de modelo para outros países, que se espelham em nosso ordenamento de defesa do consumidor a exemplo de alguns países que formam o Bloco Econômico MERCOSUL (Mercado Comum do Sul). O Código tem como pontos fortes a educação para o consumo e a conscientização de uma população, para que estes não

venham a ter seus direitos infringidos pela parte não vulnerável da relação que, neste caso, são os fornecedores de produtos e serviços. Com toda essa publicidade a cerca do CDC e a proteção que este confere aos considerados vulneráveis, os consumidores despertaram para busca de seus direitos e soluções para os conflitos advindos das relações de consumo.

Devido ao crescimento desses conflitos no âmbito consumerista, surgem os Procons com a proposta de ser a casa dos consumidores, ambiente estes, voltados à proteção dos seus direitos. Razão pela qual, surge cada vez mais latente a necessidade de uma base de dados segura que de forma ampla pudesse realizar a junção de informações à nível de Brasil, inicialmente por meio do cadastro de reclamações fundamentadas no que tange aos atendimentos realizados pelos órgãos de defesa do consumidor, tornando possível a publicidade de tais dados, para que o consumidor tenha acesso a informações que o faria analisar de forma concisa quem são as empresas que mais avançam contra seus direitos. Isso ocorre através do site do Ministério da Justiça, por meio do link do SINDEC que esta acessível ao consumidor para consulta de forma gratuita e contínua, essas informações são lançadas anualmente, assim permanecem atualizadas.

Por se tratar de um trabalho de Vanguarda, foi utilizado o método de pesquisa em sites e materiais bibliográficos bastante escassos, por trata-se de um tema técnico-científico e não doutrinário, porém é uma ferramenta indispensável em tempos atuais para um melhor atendimento realizados pelos órgãos de defesa do consumidor, tornando ágil a solução das demandas no meio administrativo.

O SINDEC vem ganhando respaldo no meio Jurídico através de suas informações e por ser considerada uma base de dados segura, uma vez que, tem como guardiões o Ministério da Justiça e a SENACON, bem como a procura dos consumidores por esses órgãos que tem um percentual em torno de 70% de suas demandas sanadas na esfera administrativa, o que demonstra sua eficácia.

Devido essa ferramenta digital suprir tamanha demanda em seu Estado de origem, no caso em foco o Brasil, alguns países demonstraram interesse em ter implantado o SINDEC, que continua alcançando êxito além de suas fronteiras e de forma gratuita sendo necessário apenas cumprir com o Termo de Cooperação.

1 SURGIMENTO DO SINDEC

Com o aumento das reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, surge a necessidade de desenvolver um sistema integrado de informações onde houvesse a possibilidade de compilar as informações no âmbito Nacional visando pressionar os fornecedores a reduzirem as infrações aos Direitos dos Consumidores, uma vez que, partes dessas empresas possuem abrangência nacional, e mesmo as que não possuísem tamanha abrangência, fossem com seus respectivos nomes e CNPJs (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas), lançados no cadastro de reclamação fundamentada pelos Órgãos Municipais e Estaduais que são responsáveis pela inclusão dessas empresas.

Logo, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) no ano de 2000, contrata a empresa de consultoria Ernest & Young, que após um detalhado estudo por vários estados junto aos Procons, em 2002 a empresa então contratada, chega a conclusão que os Procons de Paraná e São Paulo possuem um sistema que poderia servir como base para o então projeto de Sistema de Informação tão almejado. O Procon de São Paulo cede assim, o seu sistema e seu código-fonte que chamava-se SIGA para servir de base para o SINDEC.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor juntamente com os dirigentes dos Procons realizam uma Reunião em 2003, e decidem por unanimidade as diretrizes para criação de um sistema de informação único. Em 2005 é lançado o Sítio do SINDEC em homenagem aos 15 anos do Código de Defesa do Consumidor, começa assim, um novo momento onde seria possível a integração dos Procons de Todo país. No ano de 2006 é lançado o primeiro cadastro de reclamação fundamentada da história da Defesa do

Consumidor. Em 2008 é disponibilizado o primeiro relatório analítico do cadastro nacional de reclamações fundamentadas, dando mais notoriedade ao sistema e com isso fortalecendo ainda mais Do direito do consumidor. Já que esses cadastros estando lançados, trouxeram em seu corpo o nome de empresas que mais infringiram os direitos dos consumidores.

2 NECESSIDADE DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Com o advento da Constituição Federal o cidadão passa a construir sua cidadania, pois a mesma está vinculada a oportunidade que cada indivíduo tem de exercer livremente suas opções e escolhas, com a garantia de receber tratamento igualitário e respeitoso perante a sociedade e o poder público, com isso passa a conhecer seus direitos devendo assim ser respeitado em suas individualidades observadas suas necessidades especiais.

Importante ressaltar que a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 170, Inciso V, determina que toda e qualquer atividade desenvolvida no Brasil deve levar em consideração a Defesa do Consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V – defesa do consumidor;

Já o Código de defesa do consumidor em seu artigo 4º, inciso I, estabelece como valor principal o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor junto ao mercado de consumo, em sendo assim a razão desta proteção é simples e notória. O consumidor representa o elo mais franco da economia sendo de suma importância uma Lei especial como o CDC, que venha a lhe conferir uma maior tutela.

Porém vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor não busca apenas a proteção do consumidor, mais esta Lei veio estabelecer equilíbrio entre consumidor e

fornecedor, já que o Direito do Consumidor estabelece a boa fé do consumidor a priori, buscando assim harmonização nas relações de consumo.

O Brasil no contexto internacional comprova o comprometimento com a Proteção e Defesa do Consumidor, já que possui uma política voltada para esse tema legalmente estabelecida.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor é uma tarefa que exige certo cuidado para se identificar quem é o consumidor e o que a Lei trata, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica a todas as relações econômicas, mas sim, as que sejam possíveis identificar consumidor e fornecedor e a relação entre eles no que tange a produtos e serviços.

2.2 O SINDEC e suas principais formas de atendimento

Sua atuação é exercida de modo coordenado, uniforme e sistematizado para garantir maior segurança e eficiência de resultados aos consumidores, para tanto conta com uma plataforma inteligente que direciona o técnico de acordo com o caso concreto da demanda a qual o consumidor busca solucionar, sendo assim temos:

2.2.1 Extra Procon

É um tipo de atendimento onde não há relação de consumo, e existe a necessidade de encaminhar o consumidor a outro Órgão que possua competência para realizar o atendimento necessário. Trata-se de um trabalho social de utilidade pública que os Procons realizam diariamente e que esse atendimento é registrado no SINDEC com um número único e individual de processo que dar-se o nome de F.A.(Ficha de Atendimento), com esse número de registro os Procons poderão avaliar qual tipo de público mais procura seus serviços, bem como ter informações precisas sobre toda a tramitação do processo administrativo que foi aberto junto ao Órgão.

O técnico de atendimento é o funcionário ou estagiário dos Procons, que recebem treinamento para operar o Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor, que deve descrever de forma objetiva o que está sendo informado pelo consumidor, para então poder lhe prestar todos os esclarecimentos necessários ou até mesmo encaminhá-lo a outro órgão competente.

2.2.2 Simples Consulta

É aplicado quando o consumidor possui dúvidas sobre determinado assunto e deseja orientação, ou não havendo fornecedor específico do produto adquirido, ou ainda quando houver contrato entre as partes e se fizer necessária orientação do Procon para apaziguar a demanda suscitada pelo consumidor, não sendo preciso abertura de reclamação para pacificar a questão em foco.

Também deve ser inserido na plataforma do SINDEC, onde recebe um número de processo para futuras ou eventuais consultas tanto do Órgão, quanto do consumidor ou fornecedor.

2.2.3 Cálculo

Esta opção dentro do SINDEC tem o caráter de realizar cálculos que são feitos com base nos parâmetros contratuais de juros e multa, além de outros parâmetros legais aplicáveis a cada caso concreto. Alguns Órgãos especializam-se tanto nessa área que são demandados pelos juizados especiais e outros Órgãos. Possui caráter de consulta e orientação não caracterizando uma demanda para o fornecedor, mas terá o intuito de catalogar no histórico do Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor auxiliando nos relatórios que costumeiramente são divulgados.

2.2.4 Atendimento preliminar

Este tem efetivamente uma grande relevância, já que sua função é buscar solução

para a demanda do consumidor junto aos fornecedores e seus respectivos representantes, esta modalidade de atendimento é realizado mediante presença do consumidor durante toda negociação.

No atendimento preliminar os Procons buscam junto aos fornecedores via contato telefônico, através de números que são disponibilizados pelo próprio fornecedor, que por assume a responsabilidade no sentido de buscar a solução de modo eficaz e em tempo hábil para o consumidor, como também evitando a inclusão de seu nome junto ao SINDEC, já que os órgãos de proteção e defesa do consumidor divulgam lista de maus fornecedores em suas reclamações fundamentadas anualmente.

Esta modalidade de atendimento pressupõe um acordo entre consumidor e fornecedor onde há intervenção do técnico para mediar tal acordo que esta sendo formalizado. Deverá conter no corpo deste atendimento um texto, onde devem ser narrados pontos importantes durante toda negociação, deve conter o número do protocolo de atendimento, bem como nome do atendente e a solução dada ao fato em questão.

Com o atendimento preliminar, pode-se afirmar que, parte das demandas que são iniciadas junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor que utilizam a plataforma do SINDEC, recebe solução rápida de modo que venha beneficiar o consumidor, pois em sua grande maioria são reclamações de caráter simplificado e o fornecedor tem interesse em solucionar.

2.2.5 Carta de Informação Preliminar (CIP)

A CIP tem como premissa ser um tipo de atendimento diferenciado onde é realizado por meio eletrônico, os fornecedores formalizam um acordo com os Procons, onde recebem as credencias para adentrarem ao Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor. Nesse atendimento o consumidor narra o problema e o técnico por sua vez descreve no sistema de forma simples e concisa tudo aquilo que lhe está sendo informado

pelo consumidor, como também deverá conter o pedido que o consumidor deseja para assim solucionar o problema que surgiu entre as partes.

Através desse tipo de atendimento, o fornecedor recebe uma carta eletrônica no e-mail, contendo as informações necessárias para identificar a pessoa responsável para receber tal demanda e dar resposta a mesma no prazo estabelecido. O SINDEC informa toda trajetória desta CIP, assim o órgão emissor saberá se foi visualizada pelo fornecedor, sendo observado o término do prazo para resposta. É importante ressaltar que, este é contado em dias corridos a partir do recebimento da CIP, o prazo utilizado pelos Órgãos que utilizam o SINDEC é entre 10 à 20 dias corridos.

O consumidor recebe uma declaração informando o prazo no qual o mesmo deverá retornar ao Procon, para obter a resposta de sua demanda, neste documento fica esclarecido ao consumidor que se o mesmo não comparecer no prazo informado sua CIP será devidamente arquivada, já que configura como desistência pelo consumidor.

Porém, quando o consumidor retorna ao órgão o atendente irá abrir a CIP, para ter acesso à resposta dada por parte do fornecedor, e deverá tomar a seguinte postura: se não houve acordo entre as partes será aberta a reclamação propriamente dita e dado todo trâmite do processo administrativo. Caso haja acordo o técnico irá classificar a CIP dentro de algumas categorias, a saber:

- Acordo:

Ocorre quando o fornecedor em sua resposta informa algum tipo de acordo e o consumidor aceita.

- Encerrada:

Esta classificação ocorre quando após uma vasta análise documental o Procon entende que a reclamação do consumidor é improcedente, impossibilitando o Procon de requerer do

fornecedor qualquer ação.

- Cancelada:

Se procede assim, quando a CIP foi aberta de forma equivocada não tendo sido expedida pelo Procon, não foi enviada ao fornecedor e nem tampouco foi emitida a declaração do consumidor.

- Consulta concluída:

A princípio não necessariamente é preciso ter havido lesão do direito do consumidor, podendo ser expedida com a finalidade de obter esclarecimento, documentos ou qualquer outra informação junto ao fornecedor.

- Prazo expirado:

Caso o consumidor retorne para ter a resposta quanto a sua demanda fora do prazo estabelecido no ato da abertura da CIP, não fazendo contato nem justificando sua ausência.

- Abertura de reclamação:

Este procedimento será utilizado de acordo com o critério do Procon e orientação da SENACON, isso ocorrerá quando a resposta à CIP não for satisfatória para demanda do consumidor ou o fornecedor não der resposta à CIP.

- Decurso de prazo

Esta se dá quando o consumidor não se manifesta dentro do prazo o qual foi determinado pelo Procon e o fornecedor por sua vez também não tenha apresentado resposta quanto ao questionamento enviado. No entanto se ocorrer do consumidor não retornar para ter a resposta da CIP, mas o fornecedor responder, esta deverá ser apreciada e deverá ser classificada de forma mais adequada.

A CIP deve constantemente ser monitorada por meio de relatórios para observar se o fornecedor esta apresentando soluções as demandas dos consumidores e em caso de não estar buscando soluções nem tampouco fornecendo respostas, a mesma poderá perder o benefício da CIP, e nesse caso o técnico do Procon deverá proceder com a Abertura de Reclamação, pois a CIP passa a ser ineficiente como forma de intervenção do Procon.

A CIP é um meio de desburocratizar o atendimento realizado pelos Procons, a mesma tem se mostrado uma excelente ferramenta na gestão de atendimento, especialmente nos órgão que contam com uma demanda volumosa.

2.3 Abertura de Reclamação

Trata-se de um procedimento administrativo com a finalidade de apurar problemas mais complexos e urgentes desde dentro das relações de consumo, podendo sofrer sanção administrativa.

Será através deste procedimento que terá início o processo administrativo, onde além da reclamação teremos demais documentos que se fizerem necessário para melhor entendimento.

Possui várias fases, dentre elas a elaboração de carta de abertura de reclamação, onde irá conter a narrativa detalhada dos fatos citados pelo consumidor, conta com a inclusão dos artigos cabível a cada situação e problemas no qual será enquadrado, e deverá ser realizado o pedido do consumidor para ter sua demanda solucionada no momento de audiência, as partes são devidamente notificadas, apresentação de defesa pelo fornecedor, realização de audiência de conciliação, também através do mesmo são realizados os pareceres jurídicos de 1º e 2º grau, sendo possível visualizar toda trajetória do processo e onde está localizado no momento da consulta que é feita através do número da F.A. na plataforma do SINDEC.

Através de dados da abertura de reclamação é possível a análise de da defesa e a decisão sobre a classificação da reclamação fundamentada ou não fundamentada. Após todo esse trajeto é finalizada com a homologação por parte do responsável legal do Órgão de defesa do consumidor. Borges dos Reis (2003) afirmou:

Os Procons, na defesa dos interesses individuais do consumidor são a grande caixa de ressonância desses interesses, cumprindo-lhes a triagem das reclamações efetivadas, sobretudo no encaminhamento aos órgãos competentes, quando o caso, ou então orientação do consumidor e sobretudo têm papel relevante na tentativa de solução conciliatória dos conflitos individuais surgidos das relações de consumo. Borges dos Reis (2003).

Existem outros tipos de abertura de reclamação, cada uma com peculiaridades próprias e possuindo o caráter de solucionar determinados problemas dentro do meio consumerista.

- Abertura direta de reclamação: nessa modalidade enquadram-se os casos complexos e que devem ir para a pauta de audiência.
- Reclamação por ofício: este é utilizado pelo próprio dirigente do Órgão de defesa do consumidor de forma “ex-ofício” quando não há demanda de consumidor, porém existe necessidade da intervenção do Órgão defesa do consumidor.
- Retorno da CIP: quando não solucionado mediante o envio da CIP, e tenha transcorrido o prazo que foi estabelecido.

O SINDEC facilita agilizando a abertura de reclamação do consumidor, também promove a celeridade no sentido de que o próprio sistema já entrega pronto as notificações do consumidor e do fornecedor, também fornece prontamente outros formulários de notificação no que tange a então reclamação do consumidor, permitindo desse modo a agilidade no atendimento as demandas dos Órgãos que utilizam o Sistema de Nacional de

informação Nacional de Defesa do Consumidor.

3 CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

É o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos Procons Integrados ao SINDEC, no período de 12 meses. Sua elaboração é um dever de todos os Órgãos públicos de Defesa do Consumidor, por força do Art. 44, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Os cadastros contêm todas as reclamações registradas que, após análise técnica pelos órgãos públicos de defesa do consumidor, foram consideradas fundamentadas. O período analisado é de janeiro a dezembro, sendo publicadas no dia 15 de março de cada ano em comemoração ao dia do consumidor.

O Artigo 44, do Código de Defesa do Consumidor determina que os organismos públicos de defesa do consumidor divulguem pública e anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, como forma de assegurar o direito fundamental de acesso à informação. SENACON, Órgão do Ministério da Justiça, inicia a fase de compilação dos dados estaduais, para então lançar o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas no site do Ministério da Justiça.

Configura como Fundamentada a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo, suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança e que não tenha sido prontamente solucionada pelo fornecedor. É necessária a existência de verossimilhança no problema relatado pelo consumidor, não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão. Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da Fundamentação da reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, e esta fragilidade por muitas vezes consiste exatamente na dificuldade de demonstrar que o mesmo foi vítima de uma lesão causada por um

fornecedor, razão pela qual o ônus da prova do direito do consumidor é invertido, cabendo ao fornecedor provar o contrário do que se alega contra o mesmo.

É de grande importância destacar que a decisão sobre a fundamentação ou não da Reclamação tem como finalidade exclusivamente a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que como já dissemos é uma obrigação legal.

A decisão quanto a Fundamentação ou não da Reclamação se dá em âmbito do Procon (seja Estadual, Municipal ou do Distrito Federal) que a instaurou. Ela pressupõe a realização de uma análise técnica realizada pelo órgão, em observância aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

Na instauração da reclamação o fornecedor é notificado para apresentar a resolução ao problema, e geralmente é convocado para realização de uma audiência. Após a análise da manifestação do fornecedor, o Procon, por meio do técnico competente analisa os autos do processo administrativo e decide pela fundamentação ou não da reclamação. Concluída esta fase, a Reclamação é finalizada no sistema, mediante a realização da classificação Atendida ou Não Atendida.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas consiste justamente na reunião destas Reclamações finalizadas dentro do período de 12 meses de apuração de cada Cadastro. Consolidadas as Reclamações finalizadas no período de apuração do Cadastro, o Procon finalmente o publica. Nos últimos anos por decisão consensual dos Procon's Integrados, esta publicação tem ocorrido na mesma data por todos os órgãos, potencializando assim os efeitos da divulgação.

Existem requisitos para integrar o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. Para participar do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é necessário que o Procon possua 12 meses de registros no SINDEC e que publique, obrigatoriamente, o cadastro no órgão de imprensa oficial local, além de dar-lhe a maior

publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

Realizada a publicação dos Cadastros Municipais, Estaduais e do Distrito Federal de Reclamações Fundamentadas, a SENACON inicia o trabalho de consolidação de todos estes, formando assim o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

A publicação desse cadastro nacional de reclamações fundamentadas é um dos maiores objetivos para que o SINDEC tenha sido pensado, além da celeridade e da segurança nas informações.

4 SISTEMA DE INTERGRAÇÃO ENTRE PROCONS

Trata-se de uma tecnologia consistente no SINDEC implantada pelo Ministério da Justiça através do DPDC é, sem dúvida, uma ferramenta de grande importância para o alcance dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC). De um lado, possibilita a organização de dados indispensável ao eficiente planejamento de políticas públicas, de outro, contribui diretamente para a aproximação entre os PROCONS em todo território nacional e estrangeiro. Essa integração surge devido a tempos anteriores as empresas serem mais organizadas entre si, e os órgãos de defesa dos consumidores trabalharem de forma individualizada, tornando suas decisões vulneráveis quando essas recorriam das decisões administrativas.

Nesse contexto passou a ter como meta, superar a natural vulnerabilidade do consumidor, sendo necessária esta atuação articulada capaz de equiparar as forças na defesa do polo final da cadeia produtiva. Sem a visualização da realidade nacional organizada sistemicamente limitaria as possibilidades de ampliar a defesa do consumidor, visando suprir a deficiência do poder de negociação do consumidor através da força normativa do CDC, de modo que a atuação integrada permite um maior poder de articulação e, por consequência, maiores chances de solução célere do problema.

A maior dificuldade foi à criação e implantação do SINDEC juntamente com o trabalho de articulação para que os Estados aderissem ao sistema e compreendessem a importância que esse teria, não só para o órgão em si, como também para toda sociedade em geral. Uma vez que aderindo, pudessem realmente participar, alimentando o sistema com a utilização do mesmo de forma correta. Assim torna-se perfeitamente compreensível o papel dos órgãos que efetivamente utilizam esta plataforma.

O Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor é a forma mais viável de integração de todos os órgãos e trás vantagens para consumidores e fornecedores esta disponível à sociedade como um poderoso meio para o exercício de consumo, uma vez que os consumidores dispõem de acesso facilitado e atualizado às informações quanto ao comportamento dos fornecedores frente aos direitos garantidos pelo CDC e previne eventuais problemas.

Os procedimentos foram sendo otimizados, resultando num tempo menor de atendimento e na solução mais rápida dos problemaspor meio do uso estratégico dos tipos de atendimento e do acompanhamento periódico da conduta dos fornecedores frente às demandas registradas.

Informa sobre as condutas dos fornecedores em âmbito nacional podendo exercer o poder de escolha livremente e conscientemente. Sendo possível saber o número total de registros referente a uma determinada empresa e se ela tem registros em qualquer um dos Estados integrados.

Por outro lado, os fornecedores estão presenciando a oportunidade de incorporar a prática de dar maior atenção aos consumidores, podendo monitorar os resultados dessas ações adotadas e definir estratégias para uma melhoria na qualidade dos seus produtos e serviços bem como na sua relação com os consumidores.

4.1 Da força das decisões no SINDEC de integração dos Procons

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, esta regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, integrando órgãos Federais, Estaduais, Distrito Federal e Municípios, incluindo ainda entidades civis de Defesa do Consumidor sem que haja, entre eles, hierarquia ou subordinação (artigo 105, CDC). Todavia, como todo conjunto de estruturas interligadas, cuidou o Código de Defesa do Consumidor de estabelecer um órgão responsável pela sua coordenação, o que se faz através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor conhecido como DPDC. A tarefa de coordenar significa organizar determinado trabalho para que bons resultados sejam alcançados.

A atuação em conjunto desses órgãos integrantes do SNDC fundamenta-se em três premissas básicas: Cooperação que trata de unir-se para juntos alcançarem os objetivos desejados na qual os órgãos integrados se somam na promoção da defesa do consumidor; Solidariedade, para que as atividades coletivas não sejam exercidas isoladamente, mas em grau de auxílio mútuo; e sinergia para que haja intercâmbio de experiências, ensinamentos, informações e forças. A respeito do tema, Leonardo Roscoe Bessa (2008, p. 320), dispõe:

A configuração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectiva proposta de articulação entre as entidades e órgãos que compõem se justificam pela grande dimensão do País. Cuida-se de instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo (art. 4.º, *caput*, do CDC).

4.2 Integração dos Procons na Paraíba

Na Paraíba o SINDEC foi implantado em 02 de Setembro de 2005, sendo o segundo estado da região Nordeste, uma vez que o primeiro foi a Bahia. O Procon Estadual tem difundido de forma ampla o SINDEC já que possui o entendimento de que se faz necessário

ampliar o acesso as informações em todo Estado.

Hoje na Paraíba existem aproximadamente de 17 unidades que utilizam o SINDEC em todo Estado, porém muito deverá ser alcançado ainda, já que o fortalecimento dos órgãos é a finalidade do sistema.

O Procon-PB é o guardião desta ferramenta na Paraíba e como tal é quem realiza o estudo da viabilidade técnica de cada órgão aderir ao SINDEC, em seguida o órgão interessado assina o Termo de Cooperação, onde responsabiliza-se por manter o sistema em perfeito uso, buscando sempre dispor de equipamento adequado ao uso deste, com o preceito de viabilizar seu trabalho e a segurança jurídica das informações nele contidas.

A difusão do SINDEC para os demais órgãos de Defesa do Consumidor que ainda não o implantaram necessita, tão somente que possua tecnologia em suporte de informática e equipamentos que possam facilmente instalar o SINDEC.

Quanto aos técnicos que irão operar o sistema é ofertado aos mesmos, treinamento que os capacita, para que só então eles possam manusear o sistema de modo eficaz e que possam usar todas as ferramentas contidas no SINDEC, o técnico na verdade é a pessoa que recepciona o consumidor e o orienta quanto ao seu direito e o melhor método indicado pelo SINDEC para suprir a demanda deste. Também será formalizado o Termo onde o novo Órgão deverá assinar comprometendo-se com todas as cláusulas constantes.

É importante ainda ressaltar que este técnico deverá ter conhecimento na área de Direito e, em especial, dominar a legislação consumerista, desse modo, costumam ocupar esta nomenclatura, estudantes do curso de Direito, que se encontram nos Procons e nos órgão voltado ao Direito do Consumidor para somar conhecimento e praticar o direito, auxiliando assim a proteção e defesa da parte vulnerável da relação de consumo que é o consumidor.

4.3 Princípios Norteadores do Sistema nacional de informação de defesa do consumidor.

4.3.1 CELERIDADE

Com a adesão ao SINDEC pelos Procons, o atendimento ao consumidor será realizado em um tempo hábil, bem como o próprio trabalho dos funcionários do Órgão tornam-se mais ágeis e dinâmicos, facilitando a localização dos processos em andamento e arquivados e todos os dados referentes a este processo, conseqüentemente melhor distribuídos aos setores, tornando assim todos os atos do processo mais célere.

4.3.2 PUBLICIDADE

Para dar ampla publicidade a toda sociedade sobre comportamento e a conduta dos fornecedores poderá auxiliar os consumidores no momento da aquisição de um produto ou contratação de um serviço. Poderá também analisar entre as empresas que estão no cadastro quais as que atendem aos consumidores e quais não atendem. Podendo ser citado o banco de informações a respeito das reclamações fundamentadas que são publicadas anualmente.

4.3.3 LEGALIDADE

Em outras palavras, podemos dizer que o princípio da legalidade é uma verdadeira garantia constitucional. Através deste princípio, procura-se proteger os indivíduos contra os arbítrios cometidos pelo Estado e até mesmo contra os arbítrios cometidos por outros particulares. Assim, os indivíduos têm ampla liberdade para fazerem o que desejarem, desde que não seja um ato, um comportamento ou uma atividade proibida por lei.

Quando citado o princípio da legalidade, será em razão de, tanto o CDC quanto o SINDEC serem regidos por Lei e ter um caráter de imperatividade, devendo ser cumprido o que reza o Código de Defesa do Consumidor e demais Leis e Decretos que o acerca, assim

como a própria Constituição federal, e com o descumprimento dessa norma poderá sofrer sanções previstas em Lei.

5 A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÃO PARA DEFESAS DOS CONSUMIDORES FRENTE AOS FORNECEDORES

O Sistema de Informação Nacional de Defesa do consumidor foi desenvolvido com o intuito de unificar e organizar as informações dos Órgãos e entidades de Defesa do Consumidor de todo país, assim houve um benefício geral já que o mesmo visa agilizar, e desburocratizar os procedimentos institucionais, facilitando o acesso e acompanhamento de consultas e reclamações por meio do site.

Essa ferramenta tornou-se importante e bem aceita não só no Brasil como já foi divulgada em países que compõe o MERCOSUL, isso ocorreu devido a sua boa aceitação e praticidade nas demandas e na compilação de dados, tornando-se assim uma ferramenta internacional também utilizada por outros países, mas com o mesmo propósito que no Território Nacional.

O SINDEC é certamente um instrumento importante para Proteção e Defesa dos Consumidores de todo Brasil, pois promove a democratização do sistema de informação criando assim indicadores para realização de políticas de inclusão social e novos mecanismos de participação na cidadania, o SINDEC é também o resultado do trabalho de todos os Órgãos e entidades que o integram, que o torna uma política pública estruturante transformando-se em uma gramática harmônica.

O Sistema de Informações Nacional de Defesa do Consumidor – SINDEC, vinculado à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, tem como objetivo a unificação das informações dos órgãos de defesa do consumidor, facilitando assim a divulgação dos dados referentes às reclamações fundamentadas, visando sempre dar publicidade aos consumidores quanto a quem são as empresas que mais infringem o direito

do consumidor.

O SINDEC, na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei 8.078, é uma política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo fundamental de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

O SINDEC permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos PROCON'S integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os PROCON'S, gera informações que são consolidadas nos bancos de dados Estaduais, e replicados na base de dados nacional do SINDEC no âmbito do Ministério da Justiça.

Nesse entendimento, quanto mais órgãos e entidades existirem, mais próximo se está de atender o mandamento constitucional que é a proteção do cidadão, nas relações de consumo.

A defesa do consumidor passou a ser uma política de Estado, o Brasil vive um momento em que há mais acesso ao consumo, razão pela qual o Direito do Consumidor vem ganhando ênfase no contexto atual e despertando assim, a sociedade para buscar cada vez mais inteirar-se sobre seus Direitos e buscar obter conhecimentos sobre como alcançarem os meios de terem suas demandas solucionadas através dos Órgãos de defesa do consumidor que atuam em todo território brasileiro.

Apesar das limitações, os Procons possuem um índice de mais de 70% dos conflitos dos consumidores solucionados na esfera administrativa e para tanto contam com essa importante ferramenta que é o SINDEC, como forma de melhor desempenho na gestão de

atendimento, com o intuito de propiciar satisfação ao consumidor, já que este busca apenas por fim a demanda em sua grande maioria com um possível acordo por parte do fornecedor ou seu representante legal.

Desse modo é exigido dos órgãos de proteção e defesa do consumidor que os consumidores devem conhecer os empresários que infringem as normas. Devendo esses órgãos possuir um cadastro atualizado reclamações fundamentadas para divulgar de modo público e anualmente conforme reza no artigo 44 da Lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Ampliação do sistema nacional de informação de defesa do consumidor é importante, pois é através dessa maior divulgação e adesão a esta ferramenta que vem auxiliando de modo eficiente o direito para que juntos possam prover maior proteção ao consumidor.

Desde a criação do Sistema busca-se a unificação dos Órgãos de Defesa do consumidor com o intuito de fortalecer o Direito do Consumidor e de facilitar as informações que são compiladas por cada ente integrante, para que em tempo oportuno seja fornecida publicidade quanto às informações obtidas, tendo como intuito coibir as ações abusivas por

arte dos fornecedores.

Ao solicitar esta licença para implementação do SINDEC deve ser feita junto ao Ministério da Justiça através da Secretaria Nacional do consumidor – SENACON, com a também participação do Estado Integrado que é representado pelo Procon.

Nesse sentido, é oportuno informar que qualquer Órgão que atue na Defesa do Consumidor pode aderir ao Sistema Nacional de Informação de Defesa do consumidor, apenas é solicitado do mesmo que possua internet e um equipamento de informática com especificações adequadas para que o SINDEC possa ser executado, apenas é assinado um Termo de Cooperação Técnica, não oneroso que será firmado com, a União, o representante do Ministério da Justiça, e o Estado representado pelo governo Estadual, nesse termo estará descrita as obrigações de ambas as partes, que deverá ser seguido para que haja um bom desempenho do sistema.

Dos 24 Procons Estaduais, mais o Distrito Federal e dos 225 Procons Municipais, que fazem parte do SINDEC, estão aptos a lançar as informações de forma simultânea, importante frisar que, esta é a finalidade do sistema junto a todos os integrantes do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor.

Após essa junção de dados, a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, órgão do Ministério da Justiça, inicia a fase de compilação dos dados estaduais e deve lançar as informações obtidas para formar o então Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Essas reclamações fundamentadas surgem devido às informações que o Sistema Nacional de Informações de defesa do consumidor – SINDEC armazena ao longo do ano, e até o dia 15 de Março dia do Consumidor esta relação é lançada para fins de consulta pelo próprio consumidor, ficam disponíveis nos sites dos Procons bem como no site do Ministério da justiça durante todo o ano, nesses sites também é possível verificar outras informações voltadas às relações de consumo em geral.

As reclamações fundamentadas são resultado de todo trabalho realizado no período de um ano, quando se realiza a abertura do processo administrativo no caso do consumidor ter seus direitos infringidos, pois é através do SINDEC que se registra as reclamações do consumidor que ficam armazenadas na sua plataforma para servir de informação quando necessário.

A política nacional das relações de consumo – PNRC estabelece proteção específica dos consumidores a partir de um conjunto sistematizado de princípios reunidos trazidos pelo artigo 4º pela Lei 8.078/90. Tornando-se um programa de metas e objetivos que devem ser obedecidos.

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

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

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

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento

econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

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

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

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

VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor na verdade trouxe a vantagem de ser uma Lei que já vem com diretrizes e metas pré-estabelecidas e a existência de políticas legalmente voltadas para o Direito do consumidor. A meta da política pública é restabelecer o equilíbrio e a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo sempre que possível ponderando outros valores como a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico tudo isso fundado na boa-fé.

Merecendo destaque a boa-fé, pois além de regras contratuais as partes devem respeitar as deveres gerais que não precisam estar escritos, pois poderão ser entendidos tacitamente, são eles: lealdade, honestidade, ética, transparência, e confiança.

Também vale ressaltar que é dever do Estado exigir que se mantenha a qualidade, segurança, durabilidade dos produtos e serviços que são postos em circulação pelos fornecedores, não restando dúvidas que a defesa do consumidor pelo Estado é obrigação legal expressa de acordo com o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição federal.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescimento das relações de consumo alguns desafios são urgentes, dentre os quais, se faz necessário uma maior organização dos órgãos de defesa do consumidor. O SINDEC chegou com o enfoque de unificar as informações dos órgãos no que tange as reclamações abertas pelos consumidores durante o período de um ano.

O SINDEC é a demonstração de como um trabalho integrado, constrói uma política pública que permite que o cidadão tenha seus direitos assegurados em um ambiente de transparência.

Outro desafio importante é integrar, na plataforma de dados do SINDEC, a atuação dos demais órgãos que compõem o SNDC, em especial os elencados no artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor, que são eles: Defensoria Pública, Ministério Público e Magistratura.

O cadastro das empresas reclamadas faz com que as mesmas possam atender de maneira rápida e prática as demandas dos consumidores, e para isso os órgãos de proteção e defesa do consumidor precisam se integrar cada vez mais ao SINDEC para que estes sejam fortalecidos na solução dos conflitos na esfera administrativa, como na divulgação de informação que se faz necessário para manter uma política pública voltada à proteção e defesa dos consumidores.

Com o Sistema Nacional de Informação de Proteção e Defesa do consumidor – SINDEC, pode se afirmar que uma nova forma de políticas públicas passa a existir na luta em favor dos direitos dos consumidores.

A integridade é a certeza da continuidade do projeto. Enquanto o marco maior for à proteção do consumidor e a promoção da transparência perante os cidadãos, autoridades públicas e os fornecedores, o projeto deve permanecer, porque são esses os parâmetros que fizeram o SINDEC ser abraçado por toda a sociedade.

Certamente esses instrumentos de controle social podem ser utilizados de modo importante pelos consumidores para acompanhar a eficácia da ação pública na defesa dos seus direitos, bem como para potencializar o seu poder de escolha, evitando contratar com fornecedores que historicamente desrespeitam os seus direitos.

Quanto maior a divulgação do SINDEC, maior será a sua atuação, e haverá respeito por parte dos fornecedores nas relações consumeristas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

_____. Ministério da Justiça. **Manual de Direito do Consumidor**, 2. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2014.

_____. Ministério da Justiça. **Cadastro nacional de reclamações fundamentadas 2010: relatório analítico** / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). – Brasília, DF:DPDC, 2010.

_____. Código de Defesa do Consumidor. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997.

_____. Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). www.mj.gov.br/dpdc.

BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIM, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 1991.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 2. ed. rev., modif. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

REIS, Antônio Carlos Tadeu Borges dos. [A defesa do consumidor em juízo](#). **Jus Navigandi**, Teresina, ano 8, n. 134, 17 de nov. 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4489>>. Acesso em: 25 out. 2015.