MPPI | PROCON
MARÇO 2021 | EDIÇÃO Nº 1

REVISTA

PROCON

MEMORIAL

A história do órgão e sua transformação de Decom para Procon

O Procon do futuro

Como a defesa do consumidor vem evoluindo nos últimos anos

Atuação

Entenda como o Procon garante os direitos de consumidores por todo o Piauí

Retrospectiva projetos do PGA

Mensagem da PGJ

Todos os cidadãos e cidadãs estão inseridos em relações de consumo. Para que possamos usufruir de uma vida digna em sociedade, precisamos de diversos produtos e serviços que atendam às nossas necessidades de autocuidado, alimentação, moradia, lazer e muitas outras. Em uma democracia que se fundamenta nos valores do trabalho e da livre iniciativa, forma-se um complexo sistema em que muitos agentes interagem entre si, exercendo variados papéis e contribuindo para a manutenção das comunidades humanas.

Nesse cenário, é fundamental que o equilíbrio seja um propósito e uma prioridade, como elemento garantidor dos direitos das pessoas. O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC trabalha exatamente para promover a equidade, viabilizando a resolução pacífica de conflitos e protegendo os direitos das partes mais vulneráveis, no contexto das relações de consumo.

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão do Ministério Público do Estado do Piauí, coordena o SEDC, e vem fomentando a execução de um trabalho integrado. Com a iniciativa e o apoio do PROCON, criamos a Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor. Por meio de parcerias com municípios e outros órgãos, difusão de conhecimento e investimentos em estrutura, o PROCON também descentralizou o atendimento aos consumidores, facilitando o acesso da população aos meios de asseguração de seus direitos. Nesse sentido, destacam-se ainda os projetos PROCON Itinerante - #MPemAção e “Rede PROCON”.

Esta revista contempla perspectivas para o futuro, trata da importância da educação continuada na seara do direito consumerista, valoriza a memória do PROCON e destaca a atuação resolutiva do órgão. Uma história de realizações dedicada ao importantíssimo cliente do MPPI: o cidadão piauiense.

Carmelina Maria Mendes de Moura
Procuradora Geral de Justiça do MPPI

Editorial

NIVALDO RIBEIRO
Promotor de Justiça e
Coordenador Geral do Procon

Caros leitores, neste ano o Procon MPPI comemorou 37 anos, trajetória iniciada em 1984, com a criação do DECOM – Serviço de Defesa Comunitária, transformando-se em janeiro de 2004 em Procon - Programa Estadual de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado Piauí. No início pouco mais de 3 reclamações eram registradas no DECOM mensalmente, atualmente já atingimos mais de 138 mil atendimento de consumidores pelo Procon-MPPI e demais órgãos do SEDC (Procons municipais).

Talvez nem mesmo os precursores dessa história – visionários sem dúvida alguma – vislumbrassem naquele momento, quando da formação do órgão incumbido de iniciar as relações de consumo, a dimensão que tomaria seu trabalho. A defesa do consumidor elevada à condição de direito e garantia fundamental pela Constituição de 1988; a edição de uma lei moderna e inovadora disciplinando as relações entre consumidores e fornecedores, nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90); o Procon MPPI como um dos protagonistas de todo esse processo, consolidando-se como uma verdadeira marca, sinônimo de respeito e credibilidade, conquistando a confiança não apenas dos consumidores, mas também de fornecedores e instituições públicas e privadas.

Por tudo isso, os 37 anos de existência do Procon MPPI, nesta data marcante 15 de Março, Dia Mundial do Consumidor, merecem ser celebrados.

Porém, mais do que merecida, a celebração é também necessária, pois ao mesmo tempo que nos leva a revisitar fatos importantes dessa

história, provoca-nos a refletir quanto ao futuro da proteção do consumidor e da própria instituição.

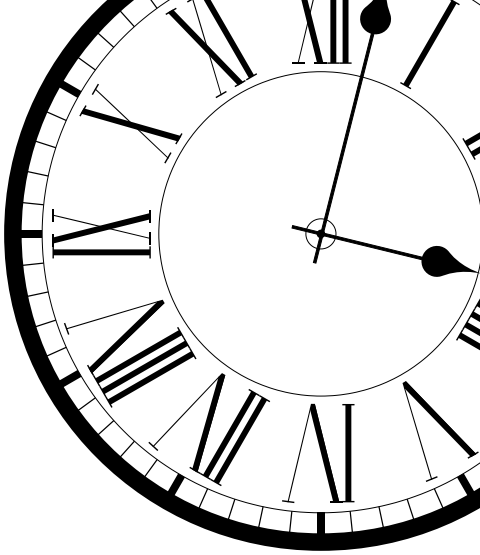
O mundo mudou; o consumidor mudou, veio a pandemia, isolamento social, desafios foram impostos à sociedade de consumo e aos órgãos que defendem seus direitos. Mudaram seus hábitos; suas necessidades. Questões outrora menos faladas, como consumo sustentável, ou até mesmo desconhecidas como comércio eletrônico e proteção de dados, crédito e superendividamento, uso massificado de tecnologias para o consumo (e-commerce), tornaram-se preocupações recorrentes e é inexorável que, assim como elas, novas demandas surjam numa velocidade cada vez maior.

O Procon MPPI, a Rede Procon e o SEDC devem estar atentos a essas transformações, antevê-las, acompanhá-las e dar as respostas que a sociedade necessita.

É fundamental, portanto, estar permanentemente conectado e em sintonia com o público facilitando cada vez mais seu acesso aos serviços prestados pelo órgão, lançando mão de novas ferramentas tecnológicas que nos possibilitem melhorar nossa comunicação com o cidadão, educá-lo e informá-lo, a exemplo da realização de audiências virtuais, projeto desenvolvido pela equipe de servidores do próprio Procon MPPI, criado com a finalidade de minimizar os efeitos do isolamento social causado pela pandemia. Consiste na realização de audiências virtuais no âmbito no Procon Estadual e demais unidades integradas ao SEDC (Procon municipais e Procons ALEPI), destacando o apoio da nossa atual Procuradora Geral de Justiça, Carmelina Maria Mendes de Moura, na entrega e instrumentação efetiva do projeto na prática. (Ato Conjunto PGJ/Procon MPPI nº 01, de 14 de julho de 2020).

O referido projeto está entre os três finalistas, concorrendo como “projetos inovadores”, no prêmio MPPI Melhores Práticas, com solenidade virtual de premiação a ocorrer no próximo dia 17 de março.

Também é importante o diálogo franco com os diversos setores do mercado, de modo a construir soluções adequadas para os problemas já existentes e prevenir novos conflitos. Neste caso, cabe ao Procon MPPI não só ampliar seus canais como também criar foros onde possam ser feitas essas discussões. E como não poderia



deixar de ser, é indispensável o fortalecimento da rede de proteção ao consumidor, buscando-se novas parcerias, sito a recente criação, pelo Ato Conjunto PGJ/Procon MPPI n° 04/2020, da Rede Procon composta por 09 Regionais de Defesa do Consumidor escolhidas conforme mapa estratégico institucional para fazer frente aos desafios que se impõem, sobretudo nos setores sujeitos a regulação.

Por fim, conhecimento e inovação são a chave do planejamento estratégico da organização e devem fazer parte do "DNA" do Procon MPPI.

Neste ponto, o futuro exigirá o contínuo apoio da administração superior do MPPI para que não haja retrocessos, qualificação e capacidade de criação cada vez maior de seus profissionais. Essas qualidades por certo continuarão a fazer toda diferença. Desejo a todos uma boa leitura.

Decom 1984

3 atendimentos mensais

Procon 2021

Mais de 138 mil atendimentos

REVISTA

PROCON

MARÇO 2021

EDITORES

João Victor Rolin Saraiva
Sheyla Maria Leite Albuquerque

TEXTOS

João Victor Rolin Saraiva
Sheyla Maria Leite Albuquerque
Edivar Cruz Carvalho
Lívia Janaína Moção Leódido Brito
Gabriela Prado Albuquerque

DIRETOR DE ARTE E DESIGNER

João Victor Rolin Saraiva

.....

PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA

Carmelina Maria Mendes de Moura

CORREGEDOR-GERAL DO MPPI

Luís Francisco Ribeiro

SUBPROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

Martha Celina de Oliveira Nunes

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICO

Cleandro Alves de Moura

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA ADMINISTRATIVO

Leonardo Fonseca Rodrigues

OUVIDORA DO MPPI

Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando

CHEFE DE GABINETE DA PGJ/ASSESSORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Cléia Cristina Pereira Januário Fernandes

SECRETÁRIA-GERAL

Raquel do Socorro Macêdo Galvão

DIRETORA GERAL DO CEAF

Teresinha de Jesus Marques

COORDENADOR GERAL PROCON MPPI

Nivaldo Ribeiro

COORDENADOR TÉCNICO PROCON MPPI

Edivar Cruz Carvalho

SETOR DE PESQUISA E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Ricardo Alves Mendes de Moura

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sheyla Maria Leite Albuquerque

MPPI | PROCON

MPPI PROCON EEDC Escola Estadual de Defesa do Consumidor

CEAF

O PROCON DO FUTURO

Com uma nova estrutura organizacional e foco na coletividade, órgão promove mais integração.

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor é órgão vinculado ao Ministério Público do Estado do Piauí. Também conhecido como Procon Estadual, coordena a Rede Procon, composto por órgãos de defesa do consumidor de todo o Piauí.

Em 2019, o Procon MPPI passou por importantes transformações, dando o primeiro passo para a construção do Procon do Futuro. Suas atribuições tornaram-se exclusivamente de caráter coletivo. Assim, as garantias conquistadas são estendidas a todos os consumidores. As reclamações individuais foram delegadas aos Procons municipais e àqueles vinculados ao legislativo. Há, ainda, a Rede de Promotorias de Defesa do Consumidor.

Por todo o Estado do Piauí, promotores de Justiça com atribuições de direitos difusos atuam diretamente na defesa do consumidor em suas comarcas com apoio direto do Procon MPPI, que funciona como um centro de apoio operacional.

A rede de Procons pelo estado e a Rede de Promotorias compõem o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, que faz atendimentos e gera dados através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

JURCON

Em 2017 foi criada, em atendimento aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, a Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa ao Consumidor – JURCON.

É um órgão de natureza administrativa que ostenta competência para julgar os recursos oriundos de decisões administrativas expedidas pelo PROCON.

A JURCON tem-se destacado no julgamento de recursos manejados por fornecedores de produtos e serviços que são penalizados pelo poder de polícia do PROCON.

O órgão colegiado é composto atualmente por 3 promotores de Justiça, dois servidores e dois estagiários. Tendo com atual Presidente Jorge Luiz da Costa Pessoa e membros Juliana Martins Carneiro Noleto e Micheline Ramalho Serejo Silva.

FPDC

O Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor é mais uma conquista recente do Sistema Estadual e de toda a população. Criado pela Lei n° 6.3080/2013, é um fundo vinculado ao MPPI, por meio do PROCON, que tem por finalidade financiar projetos que visem ressarcir a coletividade do Estado do Piauí por danos causados a todo e qualquer direito e interesse difuso e coletivo.

O FPDC permite o aparelhamento dos órgãos de defesa e financia ações educativas na área de Direito do Consumidor. Além disso, tem sido importante para o combate à pandemia no âmbito do Ministério Público do Estado do Piauí, pois seus recursos financiaram a aquisição de materiais específicos de prevenção à Covid-19.

Seu conselho gestor é formado por membros do Ministério Público e representantes da sociedade civil. Atualmente presidido pelo coordenador do Procon MPPI Nivaldo Ribeiro. Integram também o conselho Maria das Graças do Monte Teixeira – Membro MPPI, Gladys Gomes Martins de Sousa – Membro MPPI, Elano Sampaio Santos – Membro AIP, Geofre Saraiva Neto – Membro OAB.

MPPI | PROCON

EEDC

Escola Estadual de Defesa do Consumidor

A Escola Estadual de Defesa do Consumidor – EEDC foi criada através do Ato PGJ 662/2017 em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, definida pelo Código de Defesa do Consumidor. Tem como finalidade planejar, coordenar, promover, orientar e controlar a execução das atividades de educação para o consumo destinados a consumidores e fornecedores, desenvolvidas pelo Procon MPPI.

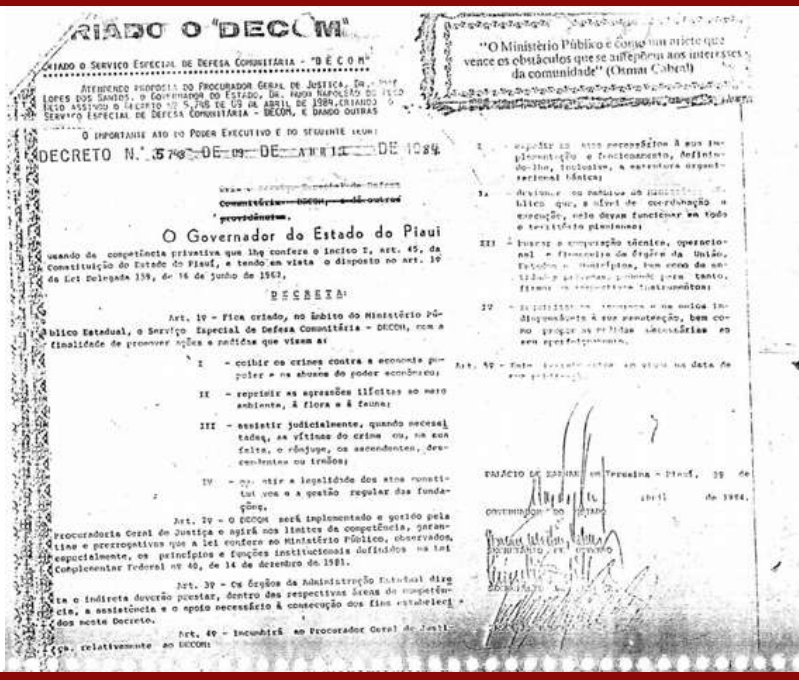
A Educação para o Consumo se utiliza de diferentes ferramentas para levar ao público-alvo o conhecimento necessário sobre Direito do Consumidor, com vistas a garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo. Dessa forma, o Procon assume papel de destaque na promoção de acesso ao conhecimento.

As ações da EEDC ultrapassa as fronteiras da capital. Antes da crise pandêmica, os treinamento de servidores de Procons Municipais do interior do estado eram constantes. Desenvolveu também projetos nas cidades de Avelino Lopes, Guadalupe, Capitão de Campos, Cocal de Telha e Cocal dos Alves, ao levar alunos da rede pública a conhecer o trabalho desenvolvido pelo Procon Itinerante, ajudando-os a entender como são realizados todos os passos da reclamação. Também promoveu palestras nas escolas, interagindo com os jovens consumidores em debates sobre assuntos vivenciados por eles no cotidiano.

No atual momento impeditivo de ações presenciais, com as diversas Instituições de Ensino foram obrigadas a aprimorar as estratégias para difundir o conhecimento. Em compasso com essa transformação social, a EEDC elaborou dois materiais fundamentais: Manual de Atendimento ao Público, que normatiza o atendimento nos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, e o Manual de Atuação Para Promotorias, que visa à elaboração e organização do Processo Administrativo de Consumo no âmbito do Ministério Público.

A pandemia transformou a rotina e acelerou a capacidade de acesso de bens e serviços por meio de transações online. Essa modalidade de venda permite um aumento na diversidade da oferta, mas reduz a certeza da qualidade de produtos e serviços. É nesse contexto, que a EEDC elabora informativos, para levar ao consumidor a informação clara e precisa dos seus direitos.

O maior desafio da Escola Estadual de Defesa do Consumidor para os próximos anos será expandir de forma eficiente o conhecimento sobre direitos e deveres de todos os integrantes da cadeia de consumo, pois o planejamento deverá ser adaptado a uma nova realidade. As tecnologias e crises movimentam todo o processo de consumo e de ensino-aprendizagem.


"O Ministério Público é como um arúete que vence os obstáculos que se interpõem aos interesses da comunidade" (Osmar Cabral)

DECRETO N.º 5798 DE 09 DE ABRIL DE 1984

O Governador do Estado do Piauí

DECRETA:

Art. 1º - Fica criado, no âmbito do Ministério Público Estadual, o Serviço Especial de Defesa Comunitária - DECOM, com a finalidade de promover ações e medidas que visem a:

I - coibir os crimes contra a economia popular e os abusos do poder econômico;

II - reprimir as agressões ilícitas ao meio ambiente, à flora e à fauna;

III - assistir judicialmente, quando necessário, as vítimas do crime ou, na sua falta, o cônjuge, os ascendentes, descendentes ou irmãos;

IV - [illegible] a legalidade dos atos constitutivos e a gestão regular das fundações.

Art. 2º - O DECOM será implementado e gerido pela Procuradoria Geral de Justiça e agirá nos limites da competência, garantias e prerrogativas que a lei confere ao Ministério Público, observados, especialmente, os princípios e funções institucionais definidos na Lei Complementar Federal nº 40, de 14 de dezembro de 1981.

Art. 3º - Os órgãos da Administração Estadual direta e indireta deverão prestar, dentro das respectivas áreas de competência, a assistência e o apoio necessários à consecução dos fins estabelecidos neste Decreto.

Art. 4º - Incumbirá ao Procurador Geral de Justiça, relativamente ao DECOM:

MEMORIAL PROCON MPPI

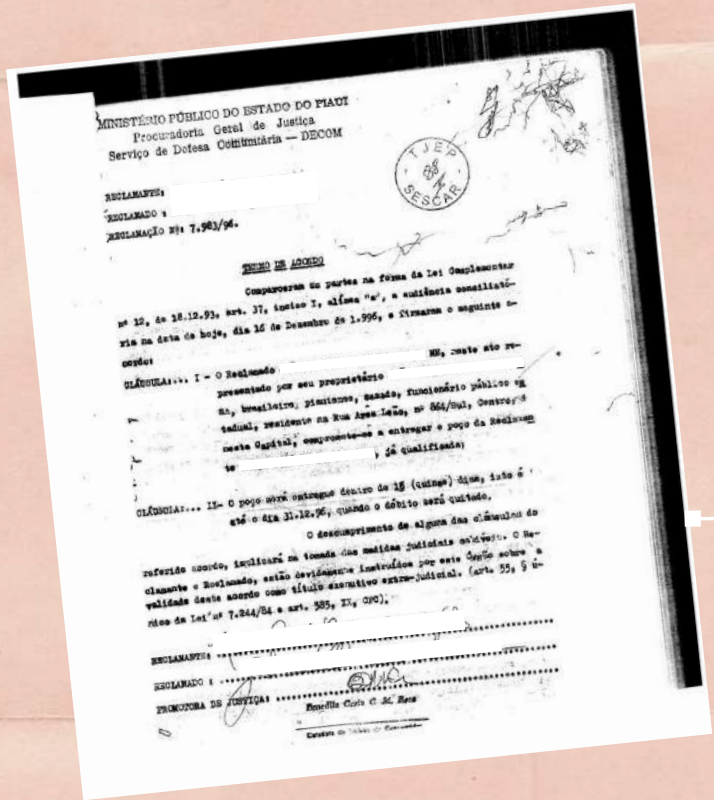
Da defesa comunitária à defesa do consumidor - 37 anos protegendo a sociedade piauiense.

O Procon como conhecemos hoje, com atribuições exclusivas em Direito do Consumidor, surgiu em 2004. Até então era conhecido como DECOM e atuava casos de naturezas diversas, sem se restringir às relações de consumo. Conheceremos aqui um pouco dos primórdios dessa história e seus personagens.

Antes da criação do DECOM, todas as demandas eram tratadas por órgão do Poder Executivo, como a Superintendência Nacional de Abastecimento – SUNAB e Vigilância Sanitária Estadual – SESAPI, Divisão de Vigilância Sanitária do Município - DIVISA.

O Serviço Especial de Defesa Comunitária – DECOM foi criado através do Decreto 5.748, de 09 de abril de 1984, tinha como finalidade:

- Coibir os crimes contra a economia popular e os abusos do poder econômico;
- Reprimir as agressões ilícitas ao meio ambiente, à flora e à fauna;
- Assistir judicialmente, quando necessitadas, as vítimas do crime ou, na sua falta, o cônjuge, ascendente, descendente ou irmão.
- Garantir a legalidade dos atos constitutivos e a gestão regular das fundações.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
Procuradoria Geral de Justiça
Serviço de Defesa Comunitária — DECOM

RECLAMANTE:
RECLAMADO:
RECLAMAÇÃO Nº: 7.983/96.

TERMO DE ACORDO

Compareceram as partes na forma da Lei Complementar nº 12, de 18.12.93, art. 37, inciso I, alínea "a", a audiência conciliatória na data de hoje, dia 16 de Dezembro de 1.996, e firmaram o seguinte acordo:

CLÁUSULA:... I - O Reclamado ... NE, neste ato representado por seu proprietário ... Sa, brasileiro, pianiense, casado, funcionário público estadual, residente na Rua Arca Leão, nº 864/Sul, Centro, desta Capital, compromete-se a entregar o poço da Reclamante ..., já qualificada;

CLÁUSULA:... II- O poço será entregue dentro de 15 (quinze) dias, isto é até o dia 31.12.96, quando o débito será quitado.

O descumprimento de alguma das cláusulas do referido acordo, implicará na tomada das medidas judiciais cabíveis. O Reclamante e Reclamado, estão devidamente instruídos por este Órgão sobre a validade deste acordo como título executivo extra-judicial. (art. 55, § único da Lei nº 7.244/84 e art. 585, IX, CPC).

RECLAMANTE: .....
RECLAMADO: .....
PROMOTORA DE JUSTIÇA: .....

Termo de acordo assinado em 16 de dezembro de 1996

O DECOM abriu suas portas para atendimento ao público piauiense no primeiro semestre de 1988, funcionando em sede própria localizada na Rua Pires de Castro/Centro Norte.

Nesse período, estava como chefe do Ministério Público Josino Ribeiro Neto, advogado, que não fazia parte do corpo de promotores de Justiça. Nessa época, o Procurador Geral de Justiça era cargo de confiança do Governador e não havia lei determinando que o cargo fosse ocupado por um membro do Ministério Público.

De início, o corpo de trabalho que compôs o DECOM foi: Coordenador Antonio de Miranda Bezerra e promotoras de Justiça Rita de Fátima Teixeira Moreira e Sousa e Eliana Márcia, hoje juíza.

A exigência para ingresso no DECOM como funcionário era ter curso de datilografia, para que se registrassem os Termos de Acordo e Termos de Audiência. Já os atendimentos eram feitos de forma manuscrita, com formulário próprio.

Na defesa comunitária a gama de atendimentos era bem ampla. Eram frequentes, por exemplo, reclamações de sacoleiras que trabalhavam de forma informal, vendendo de porta

em porta, que não recebiam pagamento de seus clientes. Também não eram raras as reclamações de galhos de árvores de vizinhos que caiam nos quintais, lixo do esgoto arrastado para o espaço do esgoto ao lado, entre outras.

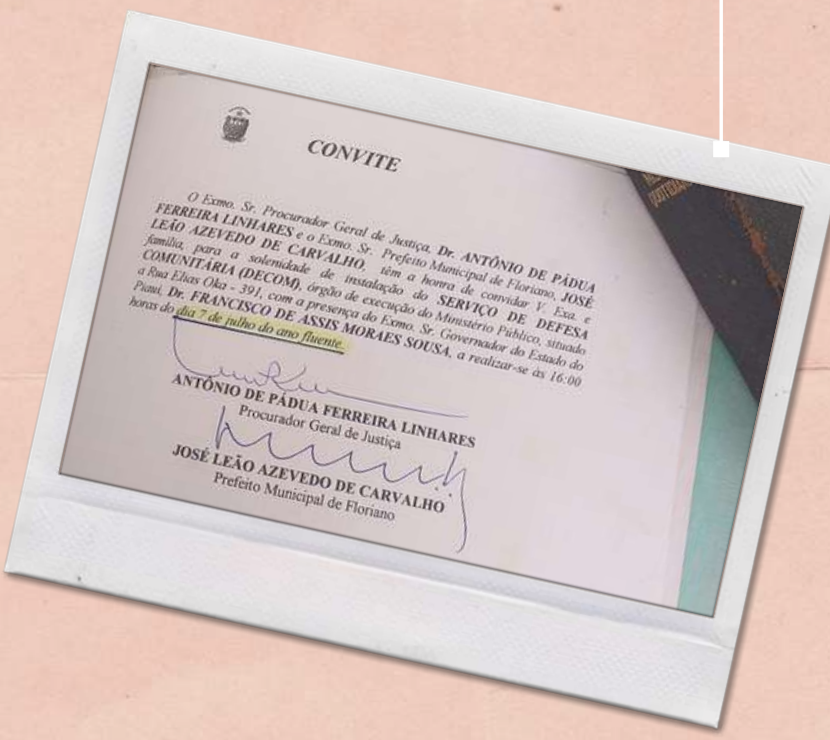
Nesse contexto a cada dia aumentava o fluxo de pessoas, forçando o órgão a contratar mais servidores e aumentar seu corpo de promotores, haja vista que toda audiência era comediada por esse profissional, como forma de trazer confiança e respeito ao Espaço Comunitário à época.

No intuito de tornar essa proteção mais eficaz, em 18 de dezembro de 1993, através da Lei Complementar N° 12, em seu art artigo 42, X, é autorizada a condução coercitiva. Essa lei foi fundamental para a atuação e também para a imagem do órgão, pois quem não conhecia o DECOM ou não acreditava em seu potencial, passou a buscá-lo.

Anteriormente, se o reclamado não comparecesse à audiência, o reclamante seria simplesmente encaminhado para o Judiciário. Com o poder da condução coercitiva, esse cenário mudou, o reclamado seria obrigado a comparecer. Assim, as demandas para o JECC reduziram.

Uma peculiaridade da época é que todos os acordo que envolviam pagamento em espécie eram depositados no setor financeiro. Havia um cofre para guardar esses valores e um servidor específico para essa tarefa.

Devido a grande demanda de reclamações e a necessidade de atendimento nos municípios do Piauí, no dia 07 de julho de 1997 foi inaugurado o DECOM de Floriano, que tinha como Coordenador Adeval Pereira da Silva. A implantação do órgão foi uma parceria entre Ministério Público e a prefeitura da cidade. O município era responsável pelo pagamento dos funcionários e o MP fornecia todo material permanente e de trabalho cotidiano. Essa parceria foi um grande avanço na Defesa Comunitária, algo que é replicado até hoje na expansão dos Procons pelo interior.


CONVITE

O Exmo. Sr. Procurador Geral de Justiça, Dr. ANTÔNIO DE PÁDUA FERREIRA LINHARES e o Exmo. Sr. Prefeito Municipal de Floriano, JOSÉ LEÃO AZEVEDO DE CARVALHO, têm a honra de convidar V. Exa. e família, para a solenidade de instalação do SERVIÇO DE DEFESA COMUNITÁRIA (DECOM), órgão de execução do Ministério Público, situado a Rua Elias Oka - 391, com a presença do Exmo. Sr. Governador do Estado do Piauí, Dr. FRANCISCO DE ASSIS MORAES SOUSA, a realizar-se às 16:00 horas do dia 7 de julho do ano fluente.

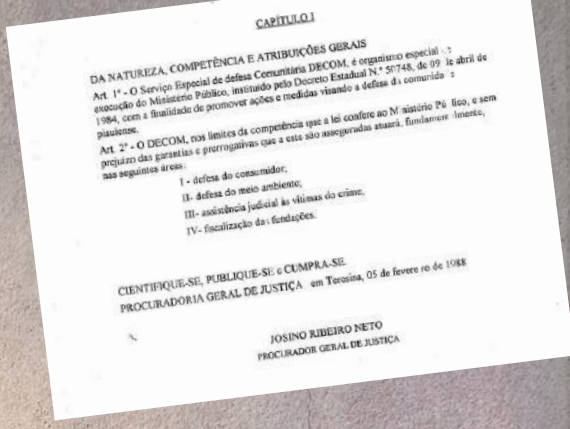
ANTÔNIO DE PÁDUA FERREIRA LINHARES
Procurador Geral de Justiça

JOSÉ LEÃO AZEVEDO DE CARVALHO
Prefeito Municipal de Floriano

Fatos Históricos

Em setembro de 1990 foi aprovada a Lei 8.078/90, o conhecido Código de Defesa do Consumidor, mesmo com a aprovação da Lei, o DECOM continuou com o mesmo atendimento, não mudou o público nem os termos de reclamante para consumidor.

1990



CAPÍTULO I

DA NATUREZA, COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES GERAIS

Art. 1º - O Serviço Especial de defesa Comunitária DECOM, é organismo especial [illegible] execução do Ministerio Público, instituido pelo Decreto Estadual N.º 5074S, de 09 de abril de 1984, com a finalidade de promover ações e medidas visando a defesa da comunidade piauiense.

Art. 2º - O DECOM, nos limites da competência que a lei confere ao Ministério Público, e sem prejuizo das garantias e prerrogativas que a esta são asseguradas atuará, fundamentalmente, nas seguintes áreas:

I - defesa do consumidor;
II- defesa do meio ambiente;
III- assistência judicial às vítimas do crime;
IV- fiscalização das fundações.

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA em Teresina, 05 de fevereiro de 1988

JOSINO RIBEIRO NETO
PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA

Com atendimento anual de mais de 6 mil processos, houve a necessidade de expandir posto do DECOM pelas regiões de Teresina. Em 1995, foi inaugurado o segundo Posto do DECOM em Teresina, na Av. João XXIII, em um espaço criado pelo Governo do Estado para atendimento de alguns órgãos da administração: Vida Nova Cidadão, hoje conhecido como Espaço da Cidadania.

1995

CEPISA
COMPANHIA ENERGÉTICA DO PIAUÍ
Eletrobrás

Certificado

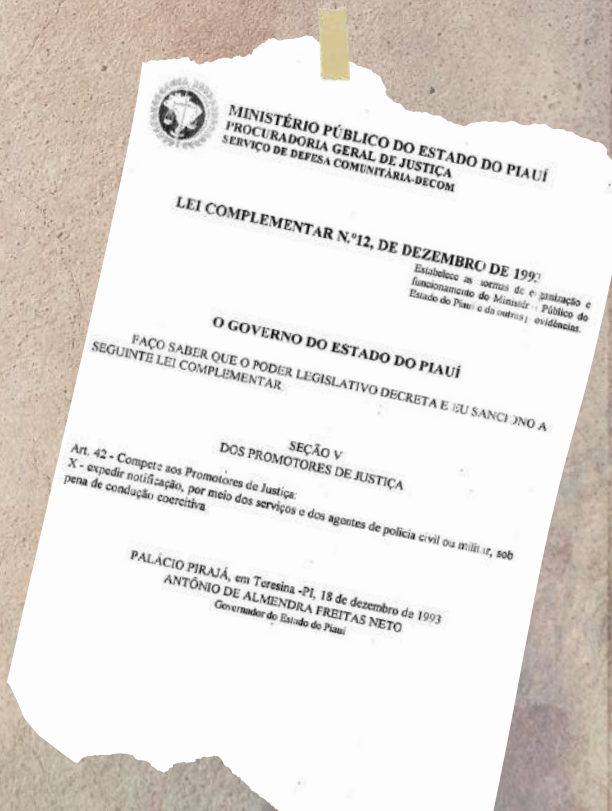
O Conselho de Consumidores da Cepisa, constituído através de Resolução da Diretoria Executiva nº05/96 de 17 de janeiro de 1996, conforme Portaria 519 do DNAEE, de 01.06.93, certifica que o Sr. ***Gilberto Pereira Duarte,*** exerceu as elevadas funções de Conselheiro Efetivo, no ano de 1997, como representante do DECOM.-PI.

Teresina(PI), 08 de Maio de 1998

Meriam Abraham Ohana
Presidente da Cepisa

O então Coordenador do DECOM, Gilberto Pereira Duarte, foi convidado para ser Conselheiro Efetivo da CEPISA, trabalhando como representante dos consumidores piauienses.

1997



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
SERVIÇO DE DEFESA COMUNITÁRIA-DECOM

LEI COMPLEMENTAR N.º12, DE DEZEMBRO DE 1993

Estabelece as normas de organização e funcionamento do Ministério Público do Estado do Piauí e dá outras providências.

O GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

FAÇO SABER QUE O PODER LEGISLATIVO DECRETA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR.

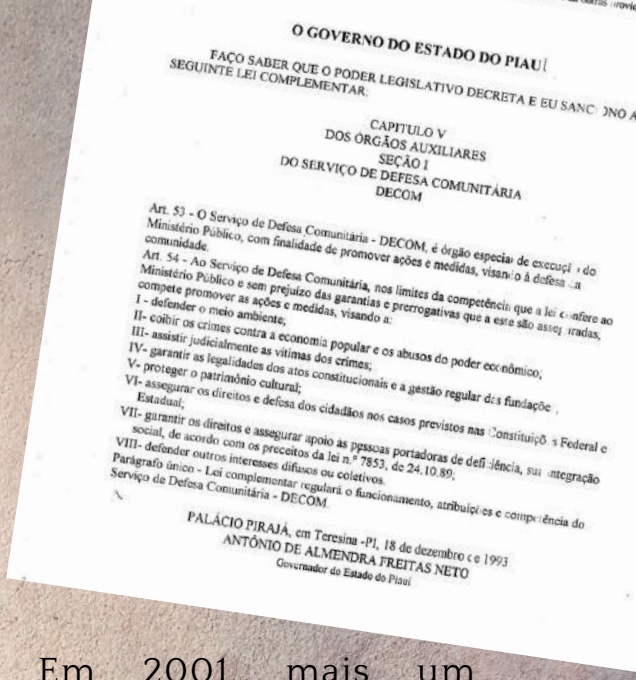
SEÇÃO V
DOS PROMOTORES DE JUSTIÇA

Art. 42 - Competem aos Promotores de Justiça:
X - expedir notificação, por meio dos serviços e dos agentes de polícia civil ou militar, sob pena de condução coercitiva.

PALÁCIO PIRAJÁ, em Teresina -PI, 18 de dezembro de 1993
ANTÔNIO DE ALMENDRA FREITAS NETO
Governador do Estado do Piauí

Em 2000 foi criado o DECOM na cidade de Piripiri, tendo como Coordenadora Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues.

2000



O GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

FAÇO SABER QUE O PODER LEGISLATIVO DECRETA E EU SANC ONO A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR:

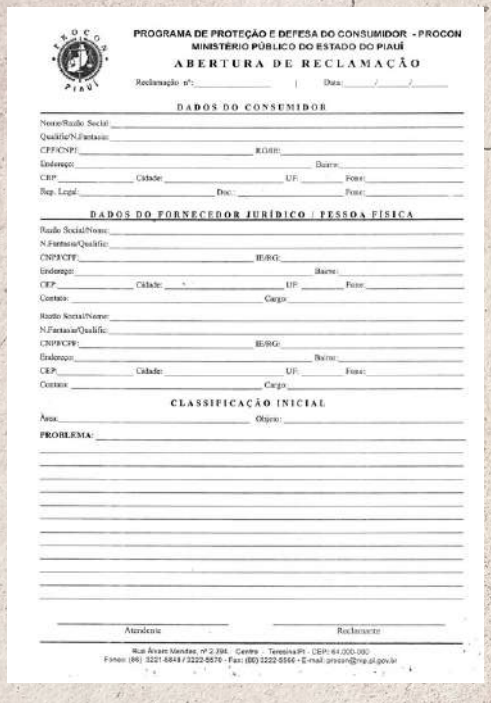
CAPITULO V
DOS ÓRGÃOS AUXILIARES
SEÇÃO I
DO SERVIÇO DE DEFESA COMUNITÁRIA
DECOM

Art. 53 - O Serviço de Defesa Comunitária - DECOM, é órgão especia de execuçã do Ministério Público, com finalidade de promover ações e medidas, visando à defesa da comunidade.

Art. 54 - Ao Serviço de Defesa Comunitária, nos limites da competência que a lei confere ao Ministério Público e sem prejuízo das garantias e prerrogativas que a este são asseguradas, compete promover as ações e medidas, visando a:

I - defender o meio ambiente;
II- coibir os crimes contra a economia popular e os abusos do poder econômico;
III- assistir judicialmente as vítimas dos crimes;
IV- garantir as legalidades dos atos constitucionais e a gestão regular das fundações ;
V- proteger o patrimônio cultural;
VI- assegurar os direitos e defesa dos cidadãos nos casos previstos nas Constituição Federal e Estadual;
VII- garantir os direitos e assegurar apoio às pessoas portadoras de defiiência, sua integração social, de acordo com os preceitos da lei n.º 7853, de 24.10.89;
VIII- defender outros interesses difusos ou coletivos.
Parágrafo único - Lei complementar regulará o funcionamento, atribuições e competência do Serviço de Defesa Comunitária - DECOM.

PALÁCIO PIRAJÁ, em Teresina -PI, 18 de dezembro de 1993
ANTÔNIO DE ALMENDRA FREITAS NETO
Governador do Estado do Piauí



PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

ABERTURA DE RECLAMAÇÃO

Reclamação nº: | Data:

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome/Razão Social:
Qualific/N.Fantasia:
CPF/CNPJ: RG/IE:
Endereço: Bairro:
CEP: Cidade: UF: Fone:
Rep. Legal: Doc: Fone:

DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO / PESSOA FÍSICA

Razão Social/Nome:
N.Fantasia/Qualific:
CNPJ/CPF: RG/SG:
Endereço: Bairro:
CEP: Cidade: UF: Fone:
Contato: Cargo:
Razão Social/Nome:
N.Fantasia/Qualific:
CNPJ/CPF: RG/SG:
Endereço: Bairro:
CEP: Cidade: UF: Fone:
Contato: Cargo:

CLASSIFICAÇÃO INICIAL

Área: Objeto:
PROBLEMA:

Atendente Reclamante

Rua Álvaro Mendes, nº 2.794 - Centro - Teresina/PI - CEP: 64.000-060
Fone: (86) 3221-6849 / 3222-5570 - Fax: (86) 3222-5566 - E-mail: procon@mp.pi.gov.br

2001

Em 2001, mais um posto do DECOM foi inaugurado, dessa vez na zona sul da cidade, (Prédio do JECC). Tinha como Coordenador Antonio Dumont Vieira.

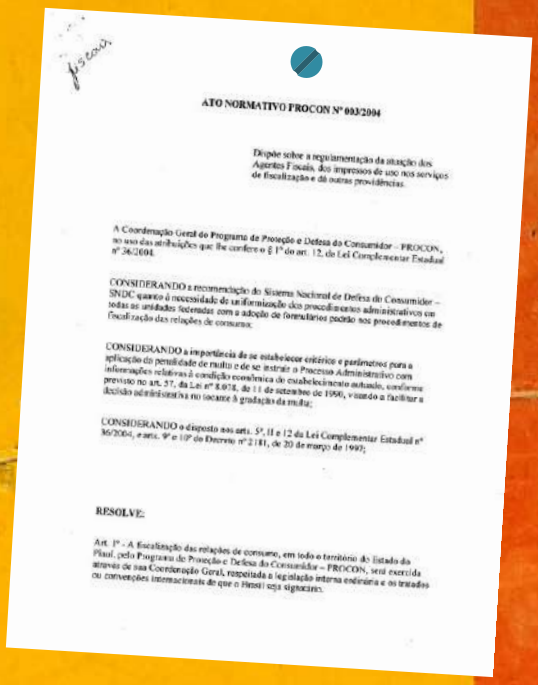
2002

Em 2002, o PROCON provou que detinha alto grau de confiabilidade da população. Devido ao aumento descontrolado dos combustíveis, os servidores do DECOM,

através do seu Coordenador José Gil Barbosa Júnior, fizeram panfletagem pedindo apoio a população para abastecer apenas de uma bandeira a cada semana, a bandeira dos postos de abastecimento da semana era sorteadas, com essa ação os combustíveis reduziram os preços, fato nunca ocorrido em Teresina.

Somente em 2004, através da Lei Complementar n° 36, o DECOM mudou sua nomenclatura para Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON. Com isso, passou-se a adotar termos em adequação à lei. Além disso, sua atribuições passaram a ser exclusivamente dedicadas às relações de consumo, o que deixou muitas pessoas insatisfeitas, já que não poderiam ser atendidas pelo órgão. Com a nova Lei, houve uma reestruturação no quadro de pessoal, foi criada a Fiscalização e outros setores internos.

2004



ATO NORMATIVO PROCON Nº 003/2004

Dispõe sobre a regulamentação da atuação dos Agentes Fiscais, dos impressos de uso nos serviços de fiscalização e dá outras providências.

A Coordenação Geral do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, no uso das atribuições que lhe confere o § 1º do art. 12, da Lei Complementar Estadual nº 36/2004.

CONSIDERANDO a recomendação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC quanto à necessidade de uniformização dos procedimentos administrativos em todas as unidades federadas com a adoção de formulários padrão nos procedimentos de fiscalização das relações de consumo;

CONSIDERANDO a importância de se estabelecer critérios e parâmetros para a aplicação da penalidade de multa e de se instruir o Processo Administrativo com informações relativas à condição econômica do estabelecimento autuado, conforme previsto no art. 57, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, visando a facilitar a decisão administrativa no tocante à gradação da multa;

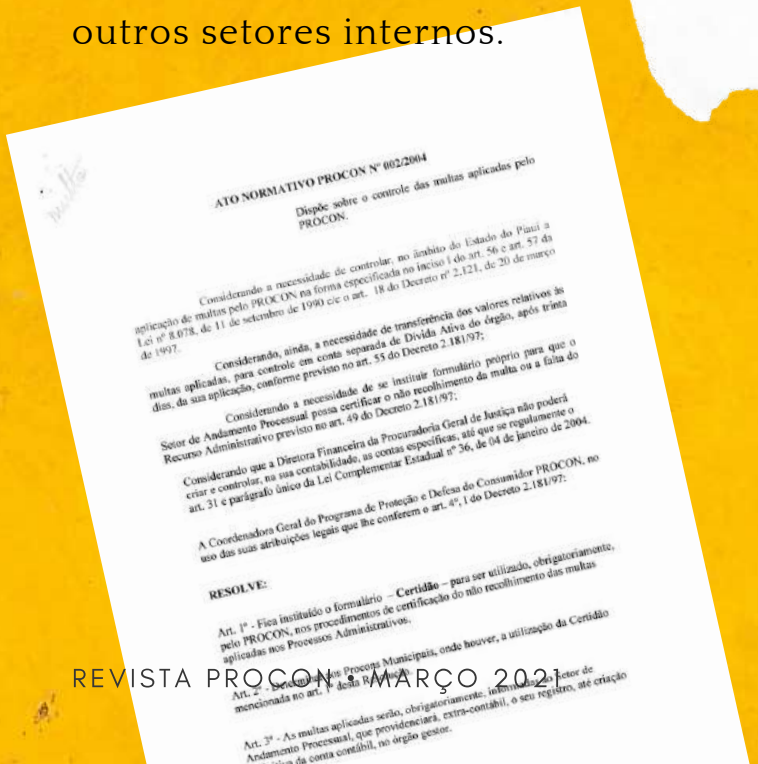
CONSIDERANDO o disposto nos arts. 5º, II e 12 da Lei Complementar Estadual nº 36/2004, e arts. 9º e 10º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997;

RESOLVE:

Art. 1º - A fiscalização das relações de consumo, em todo o território do Estado do Piauí, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, será exercida através de sua Coordenação Geral, respeitada a legislação interna ordinária e os tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário.

2006

No segundo semestre de 2006 visando o atendimento especializado, foi feito um Convênio com o DPDC- Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, para utilização do SINDEC. A partir deste momento, todos os Procons do Piauí ficaram conectados pelo sistema. Foi um grande avanço para defesa do consumidor, pois o trabalho foi agilizado e criou-se um banco de dados confiável.



ATO NORMATIVO PROCON Nº 002/2004

Dispõe sobre o controle das multas aplicadas pelo PROCON.

Considerando a necessidade de controlar, no âmbito do Estado do Piauí a aplicação de multas pelo PROCON na forma especificada no inciso I do art. 56 c art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 c/c o art. 18 do Decreto nº 2.121, de 20 de março de 1997.

Considerando, ainda, a necessidade de transferência dos valores relativos às multas aplicadas, para controle em conta separada de Dívida Ativa do órgão, após trinta dias, da sua aplicação, conforme previsto no art. 55 do Decreto 2.181/97;

Considerando a necessidade de se instituir formulário próprio para que o Setor de Andamento Processual possa certificar o não recolhimento da multa ou a falta do Recurso Administrativo previsto no art. 49 do Decreto 2.181/97;

Considerando que a Diretora Financeira da Procuradoria Geral de Justiça não poderá criar e controlar, na sua contabilidade, as contas específicas, até que se regulamente o art. 31 e parágrafo único da Lei Complementar Estadual nº 56, de 04 de janeiro de 2004.

A Coordenadora Geral do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON, no uso das suas atribuições legais que lhe conferem o art. 4º, I do Decreto 2.181/97;

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituído o formulário – **Certidão** – para ser utilizado, obrigatoriamente, pelo PROCON, nos procedimentos de certificação do não recolhimento das multas aplicadas nos Processos Administrativos.

Art. 2º - [illegible] dos Procons Municipais, onde houver, a utilização da Certidão mencionada no art. 1º desta Resolução.

Art. 3º - As multas aplicadas serão, obrigatoriamente, inscritas pelo Setor de Andamento Processual, que providenciará, extra-contábil, o seu registro, até criação da conta contábil, no órgão gestor.

Coordenadores Decom/Procon

Antonio de Miranda Bezerra 1988

Gilberto Pereira Duarte 1990

José Soares de Albuquerque 1991

Alípio De Santana Ribeiro 1995

Aristides Silva Pinheiro 1995

Ubiraci De Sousa Rocha 1995

Gilberto Pereira Duarte 1996

Antonio Dumont Vieira 1999

José Gil Barbosa Júnior 2000

Ivaneide A. Tavares Rodrigues 2003

Edna Barbosa de A. Melo 2003

Maria Das Graças do M. Teixeira 2004

Cleandro Alves de Moura 2010

Luísa Cynobellina A. L. Andrade 2015

Nivaldo Ribeiro 2015

UM SALTO PARA O NOVO PROCON

Os últimos 6 anos foram de grande transformação para a Defesa do Consumidor no Piauí. Tal mudança foi resultado de ações planejadas para adaptar o Procon ao presente e firmar as bases para o futuro. Uma administração pública dinâmica e com responsabilidade social.

Aqui veremos, em uma linha do tempo,
os principais acontecimentos desse período:

2015

Início das tratativas para integração dos Procons pelo Sindec

Inauguração do Procon Municipal de Oeiras

maio 2017

junho 2016

Aprovação da Lei Complementar n°213/2016

Procon assume coordenação de todo o sistema, podendo atuar de forma judicial e extrajudicial na defesa do consumidor. Passa a poder instaurar inquéritos civis e outros procedimentos administrativos, além de receber e analisar as reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas ou classe de pessoas, processando aquelas que evidenciarem lesão a direitos difusos.

Inauguração do Procon Municipal de Piripiri

julho 2017

outubro 2016

Inauguração do Procon Alepi

julho 2017

Aquisição do ônibus para o projeto MP em Ação - Procon Itinerante

Assinatura de ACT entre MPPI e TJ-PI para que os acordos celebrados durante as audiências do Procon sejam homologados pelo Cejusc.

Implantação de boleto eletrônico para arrecadação de multas aplicadas pelo Procon recolhidas ao FPDC

agosto 2018

março 2019

Inauguração do Procon Municipal de Teresina

julho 2019

Inauguração do Procon Municipal de Capitão de Campos

Declaração de pandemia de Covid-19 pela OMS. Interrupção das atividades presenciais

julho 2019

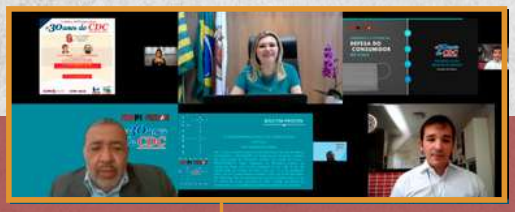
novembro 2019

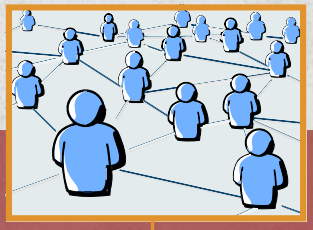
Inauguração do Procon Câmara de Corrente

janeiro 2020

Implantação do Posto Avançado Procon Alepi na sede do Procon MPPI

março 2020





Implementação de audiências virtuais no Procon em meio à pandemia de Covid-19

julho 2020

setembro 2020

Webinar 30 anos do CDC. Primeiro evento totalmente virtual do Procon

Presente e Futuro

O Procon segue evoluindo, mais necessário do que nunca

Audiência Virtual

Desde o início da pandemia, em março, o Procon vem realizando suas audiências por videoconferência.

Em julho de 2020, essa prática foi transformada em projeto e, posteriormente, em um programa permanente, com a implementação do programa de audiência virtual pelo Ato Conjunto PGJ/PROCON/MPPI nº 01/2020.

O ato permitiu o compartilhamento de toda estrutura de tecnológica, como uso do da plataforma Teams aos Procons integrados aos SEDC por meio de ACTs, além de capacitação por curso em EAD dos seus conciliadores pela a escola do consumidor (EEDC).

Tudo é feito pelos canais digitais, Com agendamento, realização e gravação de audiências por meio de videoconferência, além do envio de cópia da ata às partes interessadas nos e-mails indicados. Assim como ofício com cópia desta ao Cejusc para homologação.

O objetivo é harmonizar os interesses de consumidores e fornecedores, com base nos princípios da boa-fé e do equilíbrio, com a criação de mecanismos alternativos para solução de conflitos.

A medida deve racionalizar e melhorar os serviços públicos, por meio do uso adequado dos recursos tecnológicos, de forma que o cidadão tenha acesso rápido e facilitado aos órgãos competentes para mediar acordos e agilizar a solução de suas demandas.

PROJETOS PGA

Nos últimos anos, o Procon vem apresentando projetos pautados na expansão da defesa do consumidor pelo Estado do Piauí. Com o apoio da administração do Ministério Público, muito se avançou na descentralização do atendimento às demandas dos consumidores.

2016/2017

Até 2016, existiam os Procons municipais de Parnaíba, Campo Maior, Floriano e Picos. Somente o primeiro estava integrado no Sindec. Com o Projeto PGA Rede Procon, traçou-se um plano para criação integrar os Procons municipais que estavam forma do SEDC de norte a sul do estado. Atualmente o Sistema Estadual de Defesa do Consumo conta com 11 unidades integradas ao sistema, além de 9 Regionais de Promotorias de Justiça de Defesa do consumidor.

REDE PROCON

2017/2018

No ano seguinte, o Procon MPPI resolveu ir diretamente ao seu público-alvo, através do Procon Itinerante, projeto PGA de 2017. Um ônibus foi adquirido com recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor e foi todo adaptado para atendimento móvel. Munido de equipamentos e servidores capacitados, o Procon Itinerante já percorreu --- cidades e realizou --- atendimentos.

MELHORES PRÁTICAS
1º LUGAR

2018/2019

Em 2018 foi a vez de aproximar o direito do consumidor do dia-a-dia das promotorias de Justiça. O projeto PGA 2018 foi intitulado Expandir para Proteger, com enfoque no aprimoramento da defesa do consumidor por parte das promotorias de Justiça. Para isso, o Procon elaborou material de apoio, capacitou servidores e criou canais facilitadores para as comarcas que aderirem ao projeto. A gênese desse projeto inspirou a elaboração do Ato Conjunto n° PGJ/Procon N° 04/2021 para a entrega hoje do lançamento do Curso Manual de atuação para Promotorias de Justiça, divididos em 08 módulos e 100h de curso, em parceria da EEDC/MPPI com o CEAF/MPPI.

2020/2021

O último projeto lançado, e já fase de implementação, é o Laboratório Móvel, que analisará a qualidade dos combustíveis no Piauí. Uma van adaptada com equipamentos e profissionais qualificados se juntarão ao setor de fiscalização do Procon para executar a tarefa. Quando em pleno funcionamento, o programa provocará grandes e positivas mudanças no mercado local, pois o órgão terá meios rápidos e eficazes de coibir a adulteração de combustíveis e outras práticas ilegais.

ATUAÇÃO PROCON

O trabalho de proteção e defesa do consumidor se apresenta em três frentes principais no Procon: Extrajudicial, judicial e fiscalização. Veremos aqui como funciona cada uma delas.

EXTRAJUDICIAL

Na sua atuação diária, o PROCON está sempre atento às demandas consumeristas, acompanhando de perto as relações contratuais, a fim de coibir abusos e descumprimentos à legislação.

Busca-se preservar os consumidores, os quais são por essência, seres vulneráveis.

O PROCON é responsável pelo processamento e apuração das práticas infrativas às normas do Código de Defesa do Consumidor e isso ocorre na seara administrativa/extrajudicial, conforme dispõe a Lei nº 8078/90, Lei Complementar nº 36/2004 e Ato Conjunto PGJ/PROCON nº 04/2020.

Assim, após o devido processo legal, onde é oportunizado ao fornecedor o contraditório e ampla defesa, é proferida uma decisão administrativa. Uma vez condenatória, será estipulada sanção administrativa, a qual encontra guarida no art. 56 do CDC e possui, além do caráter punitivo, uma função educativa também, buscando-se restabelecer o equilíbrio nas relações de consumo.

Importante observar que, quando da apuração das práticas infrativas, busca-se não apenas condenar o fornecedor ao cumprimento de uma das sanções previstas no CDC, mas também se busca restaurar as relações de consumo, restabelecendo, assim, a paz social. Para tanto, o PROCON poderá celebrar compromisso de ajustamento de conduta.

Como exemplos da atuação do PROCON Estadual nos últimos anos, temos conquistas na melhoria da qualidade em diversos serviços públicos essenciais, como abastecimento de água, energia elétrica e telefonia móvel, tanto na zona urbana e rural de Teresina, como também em várias cidades do interior do Estado, em apoio técnico às Promotorias de Justiça tais como Altos, Valença, Cocal, Pedro II, São João do Arraial, dentre muitas outras.

Outro exemplo de sucesso alcançado pelo PROCON foi a celebração de Termos de Ajustamento de Conduta com o Conselho Regional de Farmácia para a permanência de farmacêuticos durante todo o horário de funcionamento das farmácias. Além disso, tivemos compromissos firmados com construtoras para entrega de imóveis que estavam em atraso, compromissos de revisão de cláusulas contratuais abusivas e correção de vícios construtivos.

Temos, ainda, alguns exemplos na área da educação, na qual muitos compromissos de ajuste de conduta foram firmados para garantir e o acesso a documentos escolares retidos, estágios obrigatórios e diplomas não entregues.

Importante citar que as principais ferramentas à nível administrativo são as técnicas autocompositivas, tendo destaque especial a conciliação, com isso alcança-se soluções de forma célere, satisfatória para todos os envolvidos, evitando-se, assim, a judicialização dos conflitos.

JUDICIAL

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor tem atuação judicial na defesa do consumidor em sede de direitos coletivos, que se dividem em: direitos difusos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos individuais homogêneos.

Entendem-se por direitos difusos aqueles direitos transindividuais (indeterminação dos titulares), de natureza indivisível, nos quais os titulares estão ligados entre si por circunstâncias de fato.

Por conseguinte, os direitos coletivos também são transindividuais e de natureza indivisível, contudo possuem titulares determináveis, ao passo que estes constituem grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária, em decorrência de uma relação jurídica de base preexistente.

Consideram-se direitos individuais homogêneos aqueles cujos titulares são, a princípio indeterminados, mas passíveis de serem identificados. Além disso, possuem natureza divisível, e decorrem de uma situação de fato ou de direito comum as partes.

A atividade judicial do PROCON MPPI é prevista no Código de Defesa do Consumidor, na Constituição Estadual, na Lei Complementar Estadual n° 36/2004, na Lei Federal n° 7.347/85 (Lei que disciplina a Ação Civil Pública), dentre outras normas do microssistema de tutela coletiva.

As atribuições são amplas, destacando-se o ajuizamento de ações civis públicas que envolvam interesse de cunho coletivo. Estas ações têm como objetivo primário a proteção dos interesses da coletividade e, como objetivo secundário, a responsabilização do infrator pelo dano causado a determinados bens jurídicos.

Reconhecido em sentença genérica o direito da coletividade, os beneficiários da decisão deverão executar individualmente os seus danos. Todavia, no caso de decorrido o prazo de um ano sem a habilitação de interessados em

número compatível com a gravidade do dano, a liquidação e a execução da indenização poderá ser promovida pelo PROCON MPPI, sendo o produto da indenização revertido ao FPDC.

O PROCON MPPI possui ações em diversos setores, tais como construção civil, ensino particular, prestação de serviços essenciais, instituições financeiras, dentre outros.

Na construção civil, pode-se destacar que grande parte das ações trata de empreendimentos comercializados que não foram entregues e os adquirentes não foram ressarcidos.

Quanto à prestação de serviços essenciais, questiona-se, na maioria das vezes, o desabastecimento ou abastecimento irregular dos serviços de água e luz.

Atualmente, com a disseminação mundial da COVID-19, aumentou o número de reclamações em face das instituições de ensino particular, no que tange a alteração da modalidade presencial para remoto, bem como os reflexos financeiros dessas modificações.

Em razão disso, o PROCON MPPI ingressou com ação judicial em face das instituições de ensino que prestam serviços educacionais, do ensino infantil ao superior, visando ao equilíbrio financeiro e contratual entre as partes. Na ocasião, foi deferida tutela de urgência, determinando o desconto nas mensalidades para os alunos das instituições de ensino superior enquanto não houver o retorno das aulas presenciais.

Insta frisar, ainda, que antes de adentrar na esfera judicial, o PROCON MPPI busca de todas as formas a composição extrajudicial.

Mesmo após o ingresso da ACP, o órgão de Defesa do Consumidor continua aberto às tratativas extrajudiciais, com o fim de pôr fim à lide. A exemplo disso, tem-se as ações em face do SERASA, do Consórcio Nacional Honda, Porto Belo União LTDA, Equatorial, entre outros. Nas quais em todas elas, o PROCON MPPI continuou a buscar uma solução junto às partes, conseguindo, em alguns casos, firmar Termo de Ajustamento de Conduta e pondo fim à ação judicial.

FISCALIZAÇÃO

Compete ao Procon MPPI fiscalizar as relações de consumo que tenham repercussão coletiva, no estado do Piauí, visando à proteção dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, no que se refere ao fornecimento de produtos e à prestação de serviços.

Instituída pelo Ato PGJ nº 697/2017, a Divisão de Fiscalização das Relações de Consumo do Procon tem como finalidade planejar, promover, coordenar e controlar as atividades de fiscalização exercidas pelo Procon/MPPI, de forma a uniformizar a atuação e aperfeiçoar as ações fiscalizatórias futuras.

Constatando infrações, os agentes fiscais autuam os fornecedores, realizam apreensões de produtos impróprios para o consumo, interditam cautelarmente fornecedores sem autorização de funcionamento e tomam outras medidas urgentes na fiscalização do mercado de consumo.

Do mesmo modo, atendendo à determinação dos promotores de Justiça da Rede Procon, inutilizam produtos, suspendem fornecimentos de produtos e serviços, dentre outras medidas.

A Divisão de Fiscalização auxilia ainda a Assessoria Técnica de Pesquisa e Educação para o Consumo e a Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC) nas atividades voltadas para a formação e o aperfeiçoamento de agentes fiscais do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC). Assim como aos fornecedores de diversos segmentos de mercado, ministrando cursos e palestras e contribuindo para a elaboração de publicações de materiais informativos.

Mural do Procon

Uma galeria com momentos especiais e pessoas que constroem dia-a-dia esse órgão.