

AS PROMOTORIAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA RELEVÂNCIA NA DEFESA DA SOCIEDADE: BREVE ANÁLISE DO ANO DE 2018

Hudson Alexandre Araújo Peres¹

Renata Knackfuss Rodrigues²

RESUMO

A Constituição Federal de 1988 trouxe diversas inovações na seara dos direitos fundamentais, incluindo no rol do art. 5º: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Nesse cenário, e com esta base constitucional, intervém o Ministério Público (MP) no campo consumerista, afirmando-se como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Dessa forma, atendendo aos cidadãos que veem seus direitos feridos no âmbito da coletividade -, sem qualquer possibilidade de pleitear por si só a solução dessas questões, o Ministério Público atua diretamente como agente transformador da realidade social. As três Promotorias de Defesa do Consumidor da Comarca de Natal – 24ª PmJ, 29ª PmJ e 59ª PmJ – desempenham papel vital na busca pela justa relação de consumo entre consumidores e os fornecedores de produtos e serviços, com atuação relevante no ano de 2018 no sentido de garantir que o Direito do Consumidor fosse assegurado a todos os cidadãos. A atuação dessas Promotorias se deu por meio de instauração de procedimentos diversos, bem como o acompanhamento desses, em busca da melhor forma de resolver as questões trazidas pelos cidadãos. Nesse contexto, o Ministério Público torna-se um verdadeiro agente de relevância social, detentor de meios judiciais e extrajudiciais hábeis a transformar a realidade social brasileira.

Palavras-chave: Promotorias de Defesa do Consumidor. Sociedade. Análise. 2018

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 trouxe em seu bojo diversas garantias e direitos, bem como diversos objetivos fundamentais da nossa República, tais quais a construção de uma sociedade justa, livre e solidária, garantia do desenvolvimento nacional, erradicação da pobreza e da marginalização e redução das desigualdades sociais e regionais, além de promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

A nossa Carta Magna apresentou, ainda, o art. 5º, XXXII, cujo teor aduz que “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Além dos comandos normativos sobre os direitos consumeristas espalhados na Carta Magna, o Código de Defesa do Consumidor (Lei

¹ Estudante de Direito da UFRN e Estagiário da 29ª PmJ

² Assessora da 29ª PmJ

8.078/90) trouxe diversos dispositivos que detalham a tutela do direito em questão, visto a necessidade de uma maior proteção em relação ao consumidor, o qual, via de regra, apresenta-se como a parte hipossuficiente nas relações de consumo.

Nesse desiderato, o Código de Defesa do Consumidor trouxe ferramentas objetivando adequar o crescente desenvolvimento econômico e tecnológico às necessidades dos consumidores, assim como garantir o respeito a sua dignidade, saúde e segurança; proteção de seus interesses econômicos e melhoria de sua qualidade de vida.

No mesmo rumo, foi promulgado o Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Tal decreto estabelece uma nova estrutura estatal a fim de garantir a efetividade das normas de proteção ao consumidor e elevá-las ao *status* de política de Estado.

Apesar de todo o cotejo normativo protetivo disponível, observa-se que muitos brasileiros ainda não conseguem garantir, por si próprios, a defesa dos seus direitos, bem como a garantia da sua cidadania e dignidade. Diante disso, muitos fornecedores de produtos e serviços se valem dessa hipossuficiência para malferir a legislação, ofertando-os aquém do esperado e de forma totalmente abusiva, lesando os consumidores em favor de seu próprio benefício.

Neste cenário, contando com a base constitucional para sua atuação, intervém o Ministério Público, instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, o qual ainda desempenha, nos dias atuais, papel de grande importância na defesa dos direitos coletivos dos consumidores.

Sobre a tutela dos direitos coletivos, de acordo com Watanabe (1999), o Ministério Público, através das promotorias do consumidor, é o responsável pela defesa dos interesses do consumidor, conforme dicção do art. 5º da Lei 8.078/90:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

[...]

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

Com efeito, a atuação do Ministério Público na defesa dos consumidores está adstrita aos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, em decorrência do comando constitucional inserto no art. 127 da Constituição.

Sobre o tema, Paulo Valério Dal Pai Moraes e Hugo Nigro Mazzili (1989,) discorrem no sentido de que, para que haja obrigatoriedade de atuação do *Parquet*, em qualquer tipo de ação

judicial, basta que sejam identificados o interesse público e a relevância social da matéria, evidenciados pela *dimensão ou característica do dano* ou pela *relevância do bem jurídico a ser protegido*.

Portanto, tratando-se de afronta ao Direito Consumerista Coletivo, haverá a atuação das Promotorias de Defesa do Direito do Consumidor no sentido de proteger os consumidores de eventuais abusividades e violação dos seus direitos, em âmbito coletivo, face à presumida hipossuficiência e vulnerabilidade frente aos fornecedores de produtos ou serviços.

A cidade de Natal/RN atualmente possui três Promotorias de Defesa do Consumidor – 24ª PmJ, 29ª PmJ e 59ª PmJ – desempenhando papel vital na busca pela justa relação de consumo entre os fornecedores de produtos e serviços e os consumidores.

Assim, focando no objetivo do presente trabalho, foi realizada pesquisa de dados, documental e bibliográfica com o intuito de demonstrar a relevância social da atuação das Promotorias do Direito do Consumidor da cidade de Natal.

A atuação das Promotorias de Defesa do Consumidor

Na busca pela proteção das boas práticas consumeristas, as Promotorias de Defesa do Consumidor recebem e dão encaminhamento a denúncias envolvendo fatos que afrontam o direito dos consumidores, desde que, diante delas, esteja legitimado a agir. Conforme versa o art. 127 e 129 da CF/88:

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

[...]

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

Exemplos da atuação das Promotorias de Defesa do Consumidor são os casos que envolvam propaganda enganosa publicada em jornais de grande circulação, que tratem de contratos de adesão com cláusulas leoninas em diversos ramos e problemas com *recalls*, dentre outros.

Nesse contexto, o cidadão pode fazer uma denúncia quando tiver conhecimento sobre um fato em que a sociedade tenha sido prejudicada, ou quando um dos direitos comuns a todos tenha sido desrespeitado.

Para tanto, são disponibilizadas a todos os cidadãos diversas formas para realizar suas denúncias: por meio presencial, na própria sede das Promotorias de Defesa do Consumidor; por meios eletrônicos – e-mail –, e até mesmo por telefone.

Existe, ainda, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, mais um canal disponível para recebimento das reclamações acerca de afronta ao direito coletivo.

Ao efetuar uma denúncia ao Ministério Público, o cidadão pode optar pelo sigilo ou não de suas informações, ou até mesmo pelo anonimato em sua manifestação.

A atuação no ano de 2018

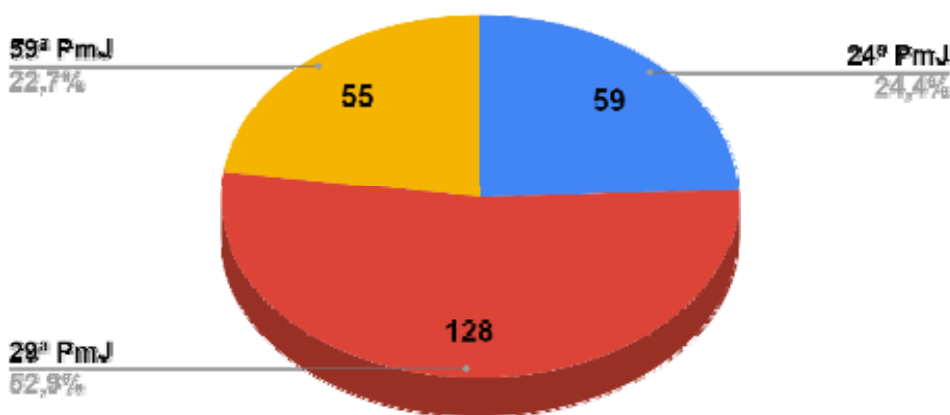
Cabe observar que a atuação das Promotorias de Defesa do Consumidor no ano de 2018 se deu por meio de instauração de procedimentos diversos, bem como o acompanhamento desses em busca da melhor forma de resolver as questões trazidas pelos cidadãos.

Nessa senda, compulsando os dados disponibilizados, podemos ver que no ano de 2018, nas Promotorias de Defesa do Consumidor de Natal, a saber, 24ª PmJ, 29ª PmJ e 59ª PmJ, foram instaurados 242 procedimentos.

Dos procedimentos abertos, verificamos que, dentre os 242, 59 (24,4%) foram abertos junto à 24ª PmJ; 128 (52,9%) junto à 29ª PmJ; e 55 (22,7%) junto à 59ª PmJ, conforme demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Total de procedimentos

Fig. 01 - Total de Procedimentos



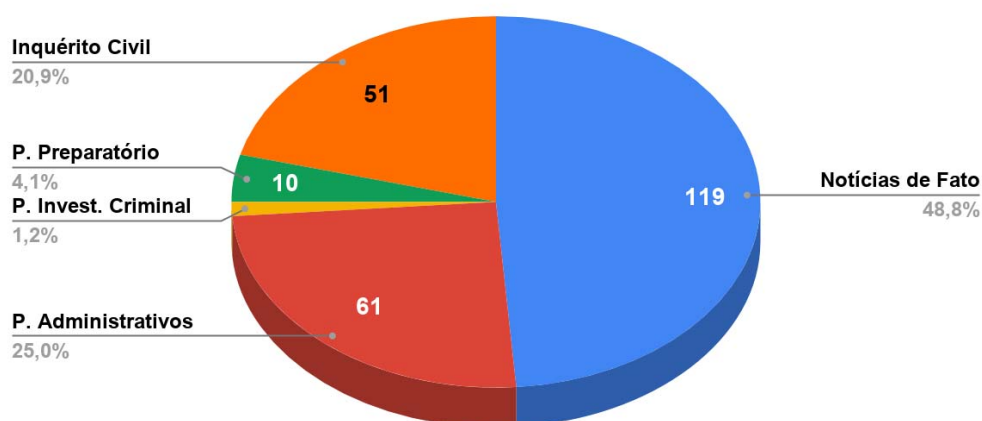
Fonte: elaborado pelo autor deste trabalho

Também foi possível averiguar a variação quanto ao tipo de procedimento inaugurado: notícias de fato, inquéritos civis, procedimentos administrativos, procedimentos preparatórios e procedimentos investigatórios criminais, conforme demonstra o Gráfico 2.

Para fins de observação da prestação de serviço ao cidadão, cumpre destacar que não foram analisados os procedimentos judiciais, visto que, para se chegar às vias forenses, eles devem iniciar por meio de um dos procedimentos listados acima.

Gráfico 2 – Tipo de procedimentos

Fig. 02 - Tipo do procedimentos



Fonte: elaborado pelo autor deste trabalho

Dessarte, vemos que o maior número de procedimentos abertos em 2018 foram notícias de fato, com um total de 119 (48,8%) incidências.

Nesses termos, conforme o art. 1º da Resolução nº 174, de 04 de Julho de 2017, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) define a Notícia de Fato como:

Art. 1º A Notícia de Fato é qualquer demanda dirigida aos órgãos da atividade fim do Ministério Público, submetida à apreciação das Procuradorias e Promotorias de Justiça, conforme as atribuições das respectivas áreas de atuação, podendo ser formulada presencialmente ou não, entendendo se como tal a realização de atendimentos, bem como a entrada de notícias, documentos, requerimentos ou representações.

Na sequência, temos os Procedimentos Administrativos, com 61 (25%) casos observados.

A Resolução nº 174, de 04 de Julho de 2017, do CNMP, também versa sobre o procedimento administrativo.

Art. 8º O procedimento administrativo é o instrumento próprio da atividade fim destinado a:

I - acompanhar o cumprimento das cláusulas de termo de ajustamento de conduta celebrado;

II - acompanhar e fiscalizar, de forma continuada, políticas públicas ou instituições;

III - apurar fato que enseje a tutela de interesses individuais indisponíveis;

IV - embasar outras atividades não sujeitas a inquérito civil.

Parágrafo único. O procedimento administrativo não tem caráter de investigação cível ou criminal de determinada pessoa, em função de um ilícito específico.

O inquérito civil possui um total de 51 (20,9%) ocorrências registradas. Outrossim, a Resolução nº 12/2018 do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte (CPJ/MPRN) define o inquérito civil como:

Art. 20. O inquérito civil, de natureza unilateral e facultativa, será instaurado para apurar fato que possa autorizar a tutela dos interesses ou direitos a cargo do Ministério Público, nos termos da legislação aplicável, servindo como preparação para o exercício das atribuições inerentes às suas funções institucionais.

Parágrafo único. O inquérito civil não é condição de procedibilidade para o ajuizamento de ações, nem para a adoção de medidas de atribuição do Ministério Público.

Com menor ocorrência, temos ainda o procedimento preparatório, com 10 (4,1%) registros.

Ainda de acordo com a Resolução nº 12/2018, o art. 15, *caput* assim discorre sobre esse procedimento:

Art. 15. O procedimento preparatório será instaurado de ofício ou em face das informações previstas nos art. 6º e 7º da Lei nº 7.347/1985, visando a apurar lesão ou ameaça de lesão a direitos cuja tutela caiba ao Ministério Público, quando os elementos até então existentes não sejam suficientes para a instauração de inquérito civil.

Por fim, verifica-se ainda a incidência de 3 (1,2%) registros do procedimento investigatório criminal (PIC).

Regido pela Resolução nº 181, de 07 de agosto de 2017, possuiu sua definição reformulada em razão da alteração dada pela Resolução nº 183, de 24 de janeiro de 2018, e assim passou a ser conceituada:

Art. 1º O procedimento investigatório criminal é instrumento sumário e desburocratizado de natureza administrativa e investigatória, instaurado e presidido pelo membro do Ministério Público com atribuição criminal, e terá

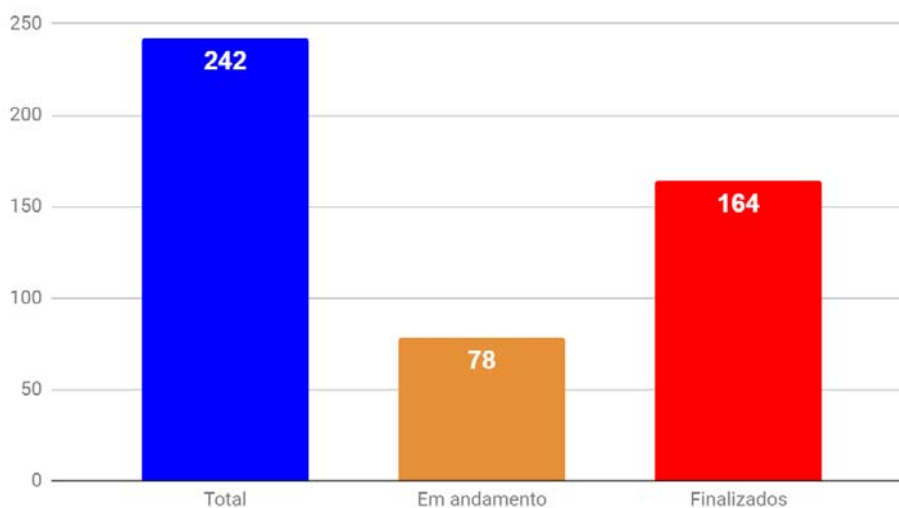
como finalidade apurar a ocorrência de infrações penais de iniciativa pública, servindo como preparação e embasamento para o juízo de propositura, ou não, da respectiva ação penal.

Foi possível também esmiuçar o número de feitos que ainda estão em andamento.

Nota-se, conforme o Gráfico 3, que do total de 242 procedimentos abertos em 2018, restam em andamento, em 2019, 78 desses, ou seja, 67,77% dos procedimentos abertos no ano de 2018 foram finalizados no mesmo ano.

Gráfico 3 – Comparativo entre o total de procedimentos em andamento e finalizados

Fig. 03 - Comparativo entre o total de procedimentos, em andamento e finalizados.



Fonte: elaborado pelo autor deste trabalho

Com isso, vemos a celeridade e atenção dada às manifestações trazidas às promotorias de defesa do consumidor, as quais buscam pela resolução rápida dos casos trazidos à baila.

Além dos procedimentos extrajudiciais mencionados alhures, o Ministério Público, por meio das promotorias de defesa do consumidor, vale-se, de acordo com Marcht (2012), das ações civis públicas (Lei nº 7.343/85), para fins de solucionar os conflitos existentes na relação de consumo.

O Ministério Público ajuíza a ação civil pública e a encaminha ao Judiciário, caso conclua que há lesão aos direitos consumeristas de modo coletivo e/ou individuais indisponíveis no caso concreto. Nesse caso, cumpre ponderar que o ajuizamento de ações se revela como medida extrema, utilizada nas hipóteses de impossibilidade de solução da celeuma no âmbito extrajudicial.

Nessa senda, com base nos dados arrazoados, compreende-se a importância da atuação do Ministério Público na defesa dos direitos consumeristas, seja pela atuação administrativa, com todos os procedimentos elencados nas Resoluções que regem sua atuação, tais quais a Resolução nº 12/2018 CJ/MPRN e a Resolução nº 174 CN/MP, ou até mesmo por meio de ajuizamento de ações civis públicas.

CONCLUSÃO

O Ministério Público possui um papel decisivo na proteção do consumidor, seja como órgão conciliador ou legitimado para ajuizar ação civil pública, propondo ações de controle em casos de afronta dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, que muitas vezes, carentes de informações ou mesmo de recursos, não têm condições de efetivar a defesa de seus interesses.

Dessa forma, atendendo aos cidadãos que veem seus direitos feridos no âmbito da coletividade, sem qualquer possibilidade de pleitear, por si só, a solução dessas questões, o Ministério Público atua diretamente como agente transformador da realidade social em conformidade com a Constituição Federal de 1988, detentor de meios judiciais e extrajudiciais hábeis a transformar a realidade social brasileira.

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 127, §2º, garante ao Ministério Público autonomia funcional, a fim de que atue na defesa da ordem jurídica, do regime democrático, e dos direitos sociais e individuais indisponíveis.

Dessa forma, pode-se dizer que, sempre que possível, cabe ao órgão ministerial a atuação preventiva no intuito de resguardar os valores constitucionais, buscando uma transformação social, lutando pela garantia e efetivação dos direitos dos cidadãos.

Tratando-se da atuação das Promotorias de Defesa do Consumidor da de Natal/RN, podemos enxergar a busca pela eficiência em sua atuação. As atividades desempenhadas pelas referidas promotorias em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores resultam em uma mudança de postura daqueles que constantemente abusam das garantias trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor e pela nossa Carta Magna.

Observando os dados das três Promotorias de Defesa do Consumidor – 24ª PmJ, 29ª PmJ e 59ª PmJ – no ano de 2018, vemos que foi desempenhando um papel vital na busca pela efetivação do equilíbrio nas relações de consumo entre os fornecedores de produtos e serviços e os consumidores de forma justa para ambos.

Desta feita, o Ministério Público, representado por suas Promotorias de Defesa do Consumidor, no exercício de suas atribuições, dispõem de meios para promover alterações substanciais na sociedade, conforme demonstrado ao norte.

Diante da necessidade de se efetivar os direitos dos consumidores garantidos por meio da Constituição Federal e do Código de Defesa do Consumidor, o Ministério Público deve continuar trabalhando na ampliação de sua atuação extrajudicial e no incentivo à participação popular, incrementando, dessa maneira, seu papel de verdadeiro agente de transformação social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Luís Fernando. *Análise do poder de polícia e competência dos órgãos de proteção ao consumidor: procons para aplicar penalidades administrativas*. Disponível em: <https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=14943>. Acesso em: 15 de jul. 2019.

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. *Direito do Consumidor esquematizado*. São Paulo: Saraiva, 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. e amp. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. *Manual de Direito do Consumidor*. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2014.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. *Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013*. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm>. Acesso em: 15 de jul. 2019.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 15 de jul. 2019.

BRASIL. *Resolução nº 174, de 04 de Julho de 2017*. Conselho Nacional do Ministério Público. Disciplina, no âmbito do Ministério Público, a instauração e a tramitação da Notícia de Fato e do Procedimento Administrativo. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/5192>> Acesso em: 15 de jul. 2019.

BRASIL. *Resolução nº 12/2018*. Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte. Disponível em: <<http://www.mprn.mp.br/Portal/inicio/servicos/legislacao/resolucoes>> Acesso em: 15 de jul. 2019.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *O Ministério Público na Constituição de 1988*. São Paulo: Saraiva, 1989.

MEMÓRIA. Antônio Ricardo Brigido Nunes. *O Ministério Público em defesa do consumidor*. competência, vedações constitucionais, doutrina. precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <<http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2016/05/artigo114.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. 2019.

MORAES, Paulo Valéria Dai Pai. O Ministério Público e a legitimidade para a defesa dos interesses coletivos decorrentes de questões tributárias de massa. *Revista do Ministério Público do RS*, nº 43, p. 51-104, p. 52. 13. Disponível em: <https://www.amprs.com.br/public/arquivos/revista_artigo/arquivo_1281014588.pdf>. Acesso em: 15 de jul. 2019.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

WATANABE, *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.