



ÓRGÃOS QUE GARANTEM O QUE PRECONIZA O CDC ESTÃO LONGE DA REALIDADE DOS CONSUMIDORES

Avaliado pelo sistema *double blind review*.
 Editor Científico: Maria Amelia Jundurian Corá

Bárbara Regina Lopes Costa¹
Rogério Antonio Gonçalves²
Katiuska Lorenzetti Mota³

RESUMO

Movimentos sociais têm emergido e/ou estão reorganizando-se para amparar a sociedade das consequências do moderno padrão de vida. O consumerismo, tema deste estudo, visa a ampliar os poderes e os direitos dos consumidores. Nesse sentido, este estudo busca mensurar se os brasileiros, mesmo possuindo uma avançada legislação de defesa do consumidor, têm acesso a órgãos públicos que atuem no sentido de garantir o que preconiza o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a proteção do consumidor é direito fundamental, previsto na Constituição Federal como dever do Estado. Esta investigação de cunho descritivo buscou identificar e quantificar os órgãos públicos brasileiros que se propõem garantir o que preconiza o CDC no âmbito nacional, por meio de análise de dados/documentos disponíveis, inicialmente pela internet, em sites de órgãos públicos, para a construção de dois quadros-síntese que possibilitem a visualização da disponibilidade, distribuição geográfica e da população que possui acesso a órgãos que subjazem os direitos dos consumidores. Ao término fica evidenciado que a autodefesa e o acesso a órgãos que atuam diretamente na garantia à proteção e à defesa dos direitos dos consumidores ainda é incipiente, com raras reservas regionais.

Palavras chaves: *Consumerismo; Código de Defesa do Consumidor - CDC; Órgãos Públicos; Defesa do Consumidor.*

¹ Doutora em Administração pela UDE. Mestre em Administração pela USCS. Publicitária. Professora de Pós-graduação em Comunicação e Marketing na FAESB – Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara e na FEI - Centro Universitário da Fundação Educacional Inaciana PE Saboia de Medeiros. Endereço: Av. Gessy Lever, 915 – casa 306, Valinhos/SP –13272-000 – Fone: 19-32992273 e 19-988223066 - *E-mail:* babhy@terra.com.br

² Procurador do município Tatuí. Especialista em Direito Tributário. Professor de Direito na FAESB – Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara. Endereço: Rua Onze de Agosto, 2900, Bairro Valinho – Tatuí/SP – CEP 18277-000 - Fone: 15-3259-3838 - *E-mail:* ragprocurador@gmail.com

³ Consultora e Advogada Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e em Direito Constitucional pela Escola Superior de Direito Constitucional (ESDC). Professora de Graduação em Direito na FAESB – Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara de Tatuí. Endereço: Rua Treze de Maio, 904-C, Centro, Tatuí, CEP 18270-210 – Fone 15-3251-8456 – *E-mail:* kalorenzetti@adv.oabsp.org.br

ABSTRACT

Social movements have emerged and / or are reorganizing themselves to protect the society from the modern standard of living consequences. The consumerism, subject of this study, aims to extend the consumers powers and rights. Thus, this study seeks to measure whether Brazilian, despite having an advanced consumer protection legislation, have access to public agencies which act to ensure the Consumer Protection Code content, since consumer protection is fundamental right provided for in the Federal Constitution as a state duty. The descriptive research sought to identify and quantify the Brazilian government agencies that propose to ensure the CDC content in the national level, through analysis of data initially available on the Internet, in government agencies sites, for the construction of a summary table that permit the visualization of availability and geographic distribution of government agencies that underlies consumer rights. At the end it is evident that self-defense and the access to government agencies that act directly on ensuring the protection and defense of consumer rights is still in its infancy, with few regional reserves.

Keywords: *Consumerism; Consumer Protection Code; Public agencies; Consumer defense*

INTRODUÇÃO

Apesar de a trajetória dos movimentos de defesa do consumidor não serem tão recentes, ainda faz parte do cenário mercadológico de diversos países, e no Brasil não é diferente, atendimentos inadequados, publicidades enganosas e abusivas, produtos que não cumprem com o prometido, má prestação de serviços, inadimplência com prazos estabelecidos, descaso com garantias e outros descumprimentos dos direitos do consumidor.

*No decorrer das últimas décadas, um movimento social tem emergido pra assegurar que a voz do consumidor seja ouvida e suas questões sejam respondidas (CARVALHO, s/d). Esse movimento organizado, que visa ampliar os poderes e os direitos dos consumidores, foi denominado de Consumerismo (COSTA, 2010). Corroborando e ampliando a definição, Carvalho (s/d) explica que a prática do Consumerismo *não se restringe a organizações com as quais mantenha relações de negócios, sendo um conceito ainda mais amplo* e que abrange não só empresa, *incluindo hospitais, bibliotecas e mesmo agências governamentais, dentre outras organizações*. O consumerismo advém da evolução nas relações de consumo, no momento que os consumidores providos de conhecimento e informação conquistam seus direitos (GOVATTO, 2007, p.76). Etzel, Walker e Stanton (2001, p.610) explicam que as reações consumeristas se efetivam por meio de queixas junto a órgãos de defesa ou à própria empresa causadora da insatisfação, ou, ainda, por meio de boicote ou manifestação pública. Portilho (2009, p.206), ao analisar o consumerismo, explica*

que se trata de um movimento que luta, *principalmente, na esfera jurídica, considerando os direitos dos consumidores como direito dos cidadãos em sua relação de consumo.*

As discussões sobre o consumerismo requerem aprofundamentos em diversas temáticas, entretanto, a abordagem deste estudo busca mensurar se os brasileiros, mesmo possuindo uma avançada legislação de defesa do consumidor, têm acesso a órgãos que atuem no sentido de garantir o que preconiza o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este estudo parte do alerta feito por Silva (2010, p.12-13) de que o CDC *é um dos mecanismos importantes para fazer valer um direito, mas não o suficiente*, e órgãos que atuam no sentido de garantir o que preconiza o CDC precisam estar *disponibilizados no espaço local onde vive o cidadão; do contrário, ele não terá este auxílio no momento em que mais necessita.*

Com a pretensão de apresentar uma abordagem concentrada unicamente em desvelar a disponibilidade por meio da distribuição geográfica de órgãos que subjazem os direitos dos consumidores, sem qualquer pressuposição ideológica, este estudo poderá se tornar fonte de informação, análise e estímulo à esfera pública e, ainda, propiciar referências para aqueles que se interessem pelo assunto, ou para futuros estudos das Ciências Sociais.

TRAJETÓRIA DA DEFESA DOS CONSUMIDORES

Com o desenvolvimento industrial e o fortalecimento do capitalismo no final do século XIX, o movimento de defesa do consumidor se organizou, se fez presente e, por vezes, até ganhou certa notoriedade. Não houve um fator único para o início desse movimento, mas, sim, o cruzamento de diversas vertentes complementando-se e fortalecendo-se, tais como desgastes nas relações comerciais, estratégias comerciais agressivas, movimentos populares, ação governamental, apoio jurídico-legal, mudanças nas gestões empresariais, mobilização da opinião pública etc.

Embora Lang e Gabriel (2004, p.34) descrevam o movimento não importação de 1764 a 1776 como uma revolta dos consumidores norte-americanos contra a importação de bens, que levou os Estados Unidos a deixarem de comprar produtos britânicos, a rejeitarem as leis fiscais coloniais e a expressarem desejo de independência cultural; Giacomini Filho (2008, p.236) relate que, em 1809, na Suécia, criou-se a figura do *ombudsman, uma espécie de fiscal dos atos governamentais, previsto no direito administrativo*; e Portilho (2009, p.208) identifique exemplos históricos que relatam estratégias de uso político do consumo em protestos de consumidores desde o século XVII, relacionados ao *aumento de preços e à*

estrutura de produção e distribuição, Zald et al.⁴, citados por Santos (2009, p.19), explicam que mesmo assim o consumidor não era reconhecido como ator social, não havia organizações dedicadas à sua causa naquele período e que somente entre 1880 e 1890 é que foram criadas ações estatais a fim de realizar pesquisas e produzirem estatísticas sobre o custo de vida, o que provocou reações conflituosas e ações consumeristas. Sodré (2007, p.116) constata essa defasagem histórica entre o surgimento da sociedade de consumo, em torno dos séculos XVII e XVIII, e as primeiras entidades de defesa e leis que efetivamente visavam à proteção do consumidor. Lang e Gabriel (2004, p.33) corroboram e apontam que tal discrepância de registros e estudos é surpreendente, pois o movimento de consumidores é um movimento social com força de valor equivalente a outros movimentos que são amplamente relatados e analisados.

Segundo Lazzarini (2007, p.58), o início do movimento de consumidores deu-se nos Estados Unidos, no final do século XIX, marcado pela constituição da *Consumers League*, em 1891, e pela *National Consumers League*, em 1898. Tais associações civis tinham como objetivo direcionar o poder de compra dos consumidores para prestigiar produtos fabricados e comercializados em condições dignas de trabalho (LAZZARINI, 2007, p.58; ZÜLZKE, 1997, p.126). Ladeira e Santos (2010, p.02) também delimitam o final do século XIX como data do surgimento dos movimentos consumeristas, mas definem como objetivo a reação aos preços excessivos e à má qualidade dos bens comercializados.

Na década de 20, é fundada a *Consumers Research Inc.*, para realizar testes de produtos e proporcionar informações para os consumidores (LANG e GABRIEL, 2004, p.38). Volpi (2007, p.95) observa que após o *crash* da Bolsa de Nova Iorque⁵ os cidadãos ficaram mais conscientes da relação custo-benefício dos bens e serviços e passaram a realizar manifestações consumeristas em defesa dos seus direitos como consumidores.

Em 1936, é fundada a *Consumers Union*, nos EUA, que realiza testes de produtos independentemente. *Os objetivos eram a contraposição aos abusos praticados pelas empresas e a obtenção de regulamentação que assegurassem mecanismos de controle para coibi-los* (LAZZARINI, 2007, p.58).

⁴ ZALD, Mayer N.; RAO, Hayagreeva; MORRILL, Calvin. *Power Plays: How Social Movements and Collective Action Create New Organizational Forms*. In: *Research in Organizational Behaviour*, Vol. 22, pp.239-282, 2000.

⁵ Também denominada por Grande Depressão norte-americana, foi a mais longa e a pior crise econômica do século XX, que resultou na quebra da Bolsa de valores de Nova Iorque e conseqüentemente agravou drasticamente a recessão. Começou em 1929 e perdurou até o início da Segunda Guerra Mundial, em 1939. Os efeitos da Grande Depressão foram sentidos mundialmente (COSTA, 2010, p.13).

Outras organizações não governamentais de defesa de consumidores foram fundadas entre 1930 e 1960, nos Estados Unidos, em alguns países da União Europeia e na Austrália (LAZZARINI, 2007, p.58). Sodré (2007, p.123) corrobora e especifica que na década de 1950 surgiram organiza es na Inglaterra, Holanda, Bélgica, França, Noruega e Alemanha Ocidental e também na  ndia e no Paquistão.

Logo no início da década de 60, conforme Volpi (2007, p.97) e Giacomini Filho (2008, p.232), para instituir uma a o mundial e o fortalecimento do movimento em outros países, líderes das maiores associa es de consumidores dos Estados Unidos, Inglaterra, Holanda, Bélgica e Austrália criaram a *International Organization of Consumers Unions – IOCU –*, que logo passou a ser órgão consultivo da ONU, atualmente denominada de *Consumers International – CI*. Santos (2009, p.62) destaca que entre os membros fundadores estava Ralph Nader⁶, um dos mais célebres consumeristas americanos. Atualmente, 2016, são mais de 250 organiza es-membro presentes em 120 países, que desde sua cria o visam proteger e fortalecer os consumidores em todos os lugares⁷ onde atua.

Em 15 de março de 1962, o presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy, reconheceu os direitos dos consumidores (segurança, informa o, escolha e voz ativa) e o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor passou, então, a ser comemorado nessa data. Para Sodré (2007, p.116), o direito do consumidor nasce, quando há a constata o de que na sociedade de consumo a rela o entre fornecedor e consumidor   desigual, visando o equilíbrio de poder.

Schewe e Smith (1982) observam que, no final dos anos 60, uma parcela significativa de consumidores americanos se associa ao consumerismo, que se apresentava bastante disseminado em países da América do Norte e Europa Ocidental, principalmente por meio do suporte das entidades privadas de defesa do consumidor (GIACOMINI FILHO, 1998, p.232).

A partir dos anos 1970, outros países começam a receber grande volume de informa es sobre os movimentos consumeristas, as associa es e as novas legisla es internacionais que defendiam e protegiam os consumidores. Na Europa, *de 1970 a 1980 viu-*

6 O advogado Ralph Nader publicou o livro 'Unsafe at Any Speed', em 1965, uma crítica   indústria automobilística. Baseando-se em testes independentes, Nader mostrou como a suspensão traseira do Corvair facilitava derrapagens e capotagens, contradizendo sua publicidade que pregava *fácil manuseio, sendo um sedan familiar*. (LANG e GABRIEL, 2004, p.40) (Tradu o nossa) e (VOLPI, 2007, p. 93).

7 O Brasil participa da CI por meio do Instituto Brasileiro de Direito do Consumidor e Política (Brasilcon), Fórum Nacional das Entidades Cívicas de Defesa do Consumidor (FNECDC), Funda o de Prote o e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (PROCON-SP), Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Instituto Alana, Associa o Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE) e Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Disponível em: <<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/about-us>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

se o surgimento e proliferação (...) de organizações de defesa e as regras de proteção do consumidor⁸ (CALAIS-AULOY, 1996, p.2). Em 1975, a Comunidade Econômica Europeia cria o Programa Preliminar da CEE para uma Política de Proteção e Informação dos Consumidores, reconhecendo que os *consumidores sofrem problemas específicos, que mereciam soluções diferentes daquelas até então buscadas* (SODRÉ, 2007, p.119), embora a instituição da Comunidade Econômica Europeia tenha aglutinado às *normas consumeristas numa ação conjunta, cada país desenvolveu sua legislação específica nesse campo* (GIACOMINI FILHO, 2008, p.236).

Segundo a Fundação PROCON (2013), em 1985, a Assembleia Geral da ONU adotou a Resolução 39/248, que estabeleceu Diretrizes para a Proteção do Consumidor, ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor. Dentre as diretrizes de direito do consumidor instituídas pelas Nações Unidas, está à *participação do Estado na instituição de políticas consistentes de proteção ao consumidor* (VOLPI, 2007, p.96). Para Silva (2010, p.10), dentro da evolução dos direitos do consumidor, esse posicionamento da ONU foi o marco de uma nova etapa.

Os relatos históricos destacam as imposições da sociedade na busca de seus direitos, determinando, assim, novas relações de consumo. No entanto, em muitos países, ainda não há equidade entre os agentes mercadológicos, pois mesmo munido da legislação, os direitos dos consumidores são negados, desrespeitados, violados ou negligenciados rotineiramente.

O CAMINHAR DOS MOVIMENTOS CONSUMERISTAS NO BRASIL

Santos (2009, p.10 e 69) e Gohn (2003, p.44-47), ao estudar os movimentos consumeristas e sociais brasileiros, respectivamente, identificaram registros que apontam manifestações, desde o século XIX, questionando o sistema de pesos e medidas e a carestia.

No ano de 1858, surgiu, em Salvador/BA, um protesto popular contra a alta de gêneros alimentícios que teve como lema '*Queremos carne sem osso e farinha sem caroço*' (GOHN, 2003, p.44). Até 1862, não havia, nacionalmente, a adoção de um padrão de pesos e medidas, o que gerou conflitos e protestos, levando Dom Pedro II a decretar a Lei nº 1.157, de 26 de junho de 1862, que substituiu em todo o império o sistema vigente pelo Sistema Métrico

⁸ *Les années 1970 et 1980 ont vu l'éclosion et la multiplication, en France comme dans le pays voisins, d'organismes de défense et des règles protectrices.* (Tradução nossa)

Francês.

No começo do século XX, é iniciada a formação de centros urbanos, caracterizados por densidade populacional e desenvolvimento comercial, *momento em que o Brasil começou a fazer parte da chamada 'sociedade de consumo'*⁹ (SILVA, 2010, p.02), proliferando o subsídio ao consumo, por meio da concessão de empréstimos e da oferta de facilidades e descontos comerciais (SANTOS, 2010, p.1998).

Gohn (2003, p.71-74 e 165) descreve que no período de 1911 a 1914, eclodiram em todo território nacional manifestações populares por causa do custo de vida. Dentre elas, a Greve dos Consumidores, em São Paulo, em 1911, contra as más condições de moradia e seu custo elevado. Santos (2009, p.73), analisando tais manifestações públicas, destaca que o tema central dos movimentos dos consumidores era a carestia, que havia total ausência da concepção de direitos dos consumidores e que os movimentos até esse período tinham caráter não institucional.

A legislação brasileira, desde o começo do século XX, de forma tímida e sem menção expressa, foi contemplada com dispositivos que acenavam em direção à proteção e defesa aos direitos do consumidor. Dessa forma, foram criados o Código Civil (1916), o Código Penal (1940) e o Código Comercial (1950), que já estabeleciam critérios de responsabilidade aos fornecedores.

Segundo a Fundação PROCON (2012), nos anos 30 e 50, movimentos consumeristas de iniciativa popular questionavam a falta e o alto preço dos produtos. Giacomini Filho (2008, p.43) destaca que nesse período instituem-se alguns órgãos e iniciativas a fim de conter as práticas comerciais e de marketing descomedidas, *mas sem instituições consolidadas para esse fim, eles não surtem efeitos profundos*. A Associação Brasileira de Propaganda (ABP), em 1939, formula o primeiro Código de Ética Profissional na Propaganda. Em 1940, é fundada a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), uma entidade privada, sem fins

⁹ O conceito de sociedade de consumo surgiu na segunda metade do séc. XIX, inicialmente nos Estados Unidos e na Inglaterra, a partir da possibilidade de produção, distribuição e comercialização de produtos em massa. Ocorreram mudanças significativas durante esse processo, em que há variância de datas, como o aumento da alfabetização, a migração do campo para as metrópoles, a redução do número de membros em uma família, novas formas e processos de consumo e comercialização, dentre outras. Alguns fatores merecem maior destaque na formação da sociedade de consumo, sendo eles: a industrialização e distribuição em massa, a oferta de crédito, o consumo individual movido pela moda e pelo *status*, o apelo das mensagens publicitárias e a evolução tecnológica. Diante de tais mudanças, as pessoas deixaram de consumir para satisfazer apenas suas necessidades fisiológicas e passaram a adquirir produtos para atender lacunas sociais e psicológicas (COSTA; DIAS; ZAMPAOLO, 2011, p.03-04).

lucrativos, visando à definição de normas técnicas para aferir a qualidade na produção e oferta de produtos e serviços; posteriormente foi reconhecida como único Foro Nacional de Normalização - Resolução n.º 07 do CONMETRO, de 24.08.1992 (ABNT, 2012).

Em 1942, era fundado o primeiro instituto de pesquisa brasileiro: o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE). Criticamente, Giacomini Filho (2008, p.37) observa que até o final da primeira metade do século XX *parece que não havia necessidade de se conhecer este já desconhecido consumidor*.

Santos (2009, p.64) e Silva (2010, p.02) consideram as décadas de 70 a 90, como o período de maior relevância na vida política e social brasileira¹⁰, destacando, ainda, o apoio de algumas entidades e de agentes sociais, como o acolhimento da Igreja Católica à atuação das mulheres nos movimentos consumeristas, o que permitiu a organização e maior disseminação do seu discurso. Assim o fenômeno consumeristas brasileiro adquiriu características peculiares, uma vez que a pauta específica da defesa do consumidor vinculava-se à pauta de outros movimentos sociais.

Foi na década 70, quando a economia brasileira conhece os mais altos índices de inflação, que os meios de comunicação brasileiros passam a divulgar as manifestações consumeristas que eclodem pelo mundo (SILVA, 2010, p.07); (GOLLNER e MACHADO, 2010, p.03); (CASEMIRO e SAMPAIO, 2012).

Essa consciência cidadã, que contagiou o Brasil a partir da década de 1970, não caiu do céu, mas nasceu acima da faixa do Equador. Na ponte construída pela globalização do consumo, os direitos internacionais das relações entre clientes e empresas caíram na cesta de compras dos consumidores brasileiro, que incorporou posturas civilizadas de cidadãos de nações como Estados Unidos, Inglaterra, França e Suécia (VOLPI, 2007, p.95).

Em 1973, é criado o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), pela Lei nº 5.966, órgão dedicado à realização de testes, certificação e fiscalização da conformidade das normas técnicas estabelecidas para cada produto.

É nesse período que surgem as primeiras associações de defesa do consumidor. O governo do Estado de São Paulo¹¹ criou, em 1974, uma equipe de trabalho, que posteriormente

¹⁰ Redemocratização do país (1982), a elaboração de uma nova Constituição (1987 e 1988), a escolha do primeiro presidente civil, por meio do voto direto (1989), a redução dos impostos incidentes sobre os produtos importados, levando à abertura do mercado brasileiro (1990) e ingresso no mundo globalizado e a aprovação do CDC (1990).

¹¹ Paulo Egydio Martins – governou o Estado de São Paulo de 15/03/1975 a 15/03/1979.

daria origem ao PROCON (PROCON-SP, 2011, p.13) (VOLPI, 2007, p.101). Em 1975, foi criada em Porto Alegre/RS, a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC¹²) e, no ano seguinte, 1976, é fundada a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC), atual Associação de Defesa e Orientação do Cidadão¹³.

Em 1976, a Câmara Federal instalou a Comissão Parlamentar de Inquérito do Consumidor (CPI), a fim de ouvir representantes de diversos setores da produção. Tal fato chamou ainda mais a atenção da sociedade civil e ampliou a discussão em âmbito nacional (COSTA, 2009, p.60); (SILVA, 2010, p.09).

Giacomini Filho (2008, p.44) e Volpi (2007, p.101) observam que a autodefesa, naquele momento, era difícil para o cidadão brasileiro, sendo necessária a intervenção governamental e de outros setores sociais.

O que diferencia o movimento consumerista brasileiro dos existentes nos demais países, é que no Brasil o Estado, pelos seus órgãos, deu a alavancagem e dá a sustentação à defesa do Consumidor, quanto alhures o movimento consumerista é eminentemente privado, sob as inspirações, principalmente, das milhares de organizações privadas americanas (GAMA, 2006, p.08).

Em Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais, em 1978, é fundada a Associação Brasileira de Consumidores (ABC¹⁴) (CASEMIRO e SAMPAIO, 2012). Nesse mesmo ano, também o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) iniciou suas atividades para coibir a propaganda enganosa e abusiva.

Santos (2009, p.77-78) observa que com o agravamento da crise financeira nos anos 80, surgem movimentos consumeristas das mulheres preocupadas com as questões do orçamento doméstico e efetivam-se os *lobbies nos parlamentos pela aprovação de leis, passeatas e 'panelaços' nas principais capitais* (SANTOS, 2009, p.77-78).

Em 1982, ocorre o I Seminário de Defesa do Consumidor promovido pela Câmara dos Deputados, em Brasília. Casemiro e Sampaio (2012) historiam que, em 1983, o INMETRO criou a divisão do consumidor com o objetivo de defender o consumidor contra fraudes em relação a peso, volume ou quantidade de produtos industrializados, principalmente alimentos.

A Lei nº7.347, de 24 de julho de 1985, Ação Civil Pública, mesmo não sendo uma

¹² No final da década de 1990, em razão de ser uma entidade de caráter privado e não possuir recursos e força legal a APC foi extinta (SILVA, 2010, p.08).

¹³ Disponível em: <<http://www.sintecpr.com.br/site/main.asp?cod=07>>. Acesso em: 01 out. 2012.

¹⁴ Desde o ano de 1982, a ABC afastou-se do atendimento individualizado dos consumidores e passou a se dedicar à formação de cidadãos consumidores e líderes, além de promover a defesa do consumidor pela via judicial no âmbito do direito coletivo, visando maior equilíbrio de forças nas relações de consumo. Disponível em: <www.consumidorbrasil.com.br>. Acesso em: 18 fev. 2016.

legislação específica referente aos problemas de consumo, passou a disciplinar as ações judiciais relativas a danos causados ao consumidor, meio ambiente, bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e de interesse difuso ou coletivo.

Talvez a mais notável participação consumerista da população brasileira tenha ocorrido por ocasião do Plano Cruzado, em 1986, quando o presidente da República¹⁵ lançou um novo plano econômico, dirigido ao combate à inflação, e solicitou aos consumidores que fiscalizassem e delatassem os abusos de preços e outras irregularidades de consumo. Destacando o alto número de denúncias voluntárias dos consumidores ao órgão fiscalizador (Sunab) e a cobertura da imprensa (SILVA, 2010); (ROCHA E CHRISTENSEN, 1999); (GIACOMINI FILHO, 2008), o movimento teve sucesso inicial, mas face às pressões empresariais e à falta de estrutura da Sunab, aliado às multas de valores baixos, o Plano não teve sustentabilidade, o movimento popular enfraqueceu e as altas taxas de inflação sobrepuseram-se aos desejos dos consumidores, comprometendo, *não só a credibilidade do plano e do governo, como também a das entidades consumeristas públicas, nas quais sempre se apoiara o consumerismo brasileiro* (GIACOMINI FILHO, 2008, p.51).

Em 1987, foi fundado, em São Paulo, o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC), uma associação de consumidores, sem fins lucrativos e sem vínculo com empresas, governos ou partidos políticos, com a missão de defender o consumidor.

Pela pressão social, por meio de abaixo-assinados realizados em vários estados do país, foram balizadas atividades de revisão do texto constitucional, que resultaram no inciso XXXII, do Artigo 5º, da nova Constituição/1988, estabelecendo a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão.

Dois anos depois, após diversas audiências públicas, ativismo consumerista e mobilização social, foi sancionada a Lei nº 8.078, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). Segundo Miyazaki (2001), a proteção e a defesa do consumidor estão inseridas no ordenamento jurídico brasileiro com uma lei moderna e inovadora. Rocha e Christensen (1999, p.22) corroboram e afirmam que *o Brasil é um dos países com legislação mais avançada nesse campo*. Santos (2009, p.65) observa que a Lei nº 8078/90 prevê uma política de incentivo para a sociedade civil organizar associações de consumidores, conferindo às associações civis *status* jurídico, a fim de disciplinar os agentes mercadológicos em relação aos interesses dos consumidores. Cauteloso, Silva (2010, p.12-13) alerta que o CDC *é um dos mecanismos importantes para fazer valer um direito, mas*

¹⁵ José Sarney de Araújo Costa.

não o suficiente; logo, a atuação dos cidadãos-consumidores é fundamental para a efetivação desse direito, assim como os órgãos que atuam no sentido de garantir o que preconiza o CDC estejam disponibilizados no espaço local onde vive o cidadão; do contrário, ele não terá este auxílio no momento em que mais necessita. Conforme registros de Casemiro e Sampaio (2012), a meta, do então presidente da República¹⁶, era instalar 2.500 PROCONs municipais em todo o país.

Por meio da mídia e das ações das entidades de proteção e defesa do consumidor, a população, assim como os empresários, começaram a receber informações e orientações de forma maciça sobre o CDC.

A “Defesa do Consumidor” nasceu antes do Código, no entanto, foi ele que solidificou e amparou os procedimentos a serem adotados, que deu voz ao consumidor, que estabeleceu uma relação equânime entre fornecedores e consumidores, que inseriu inovações jurídicas no texto de uma lei, que determinou não apenas sanções aos fornecedores que descumprirem as normas, mas, antes, trouxe como elementos precípuos a educação e orientação preventivas (PROCON-SP, 2011, p.56).

Posteriormente, em 1992, foi fundado em São Paulo, pelos autores do anteprojeto de lei que originou o CDC, o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), associação civil de âmbito nacional, multidisciplinar, de caráter científico, técnico e pedagógico, sem fins lucrativos ou filiação partidária. O Instituto mantém estreito relacionamento com instituições e universidades do Brasil e do exterior¹⁷. No mesmo ano, foi realizado, no Rio Grande do Sul, o I Congresso Latino-Americano de Direito do Consumidor e o I Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor. Representantes de países da América Latina, América do Norte, Europa, Ásia, além da Organização das Nações Unidas (ONU), estiveram presentes (CASEMIRO; SAMPAIO, 2012).

Em 1995, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) estabeleceu a Comissão de Defesa do Consumidor, que teve como competências o estudo sobre a aplicação e aprimoramento das normas do Código de Defesa do Consumidor; a divulgação dos estudos dessa legislação específica e sua maior difusão nos meios sociais; viabilizar os meios para eventual atendimento ao consumidor carente que não disponha dos recursos mínimos necessários à contratação de advogado¹⁸.

Expandindo sua atuação municipal e estadual, desde 1996, o PROCON passou a

¹⁶ Fernando Affonso Collor de Mello foi o primeiro presidente eleito por voto direto. Seu mandato foi de 1990 a 1992, quando denúncias de corrupção política culminaram em um processo de impeachment.

¹⁷ Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

¹⁸ Disponível em: <<http://www.oabsp.org.br/comissoes2010/direito-relacoes-consumo/competencia>>. Acesso em: 14 fev. 2013.

integrar comissões técnicas federais (PROCON-SP, 2011, p.74) e o governo federal criou a primeira Agência Reguladora¹⁹, a Aneel²⁰. Ainda em 1996, foi realizada no Brasil, pela primeira vez, uma Reunião Regional da *Consumers International*, reunindo 60 representantes de países filiados da América Latina e Caribe.

Em 2001, a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE), outra entidade civil sem fins lucrativos, apartidária, independente de governos e empresas, que atua na defesa e no fortalecimento dos direitos dos consumidores brasileiros, é fundada²¹.

Entre os célebres consumeristas brasileiros, Marilena Lazzarini²², em 2003, assume a presidência da *Consumers International* (CI).

Depois da edição do CDC, outras normas têm intensificado o movimento consumerista, como as normas para anúncios de medicamentos (RDC nº 102/2000); de promoção de produtos alimentícios infantis e para lactantes (RDC nº 222/2002, ANVISA²³); o Estatuto do Torcedor (Lei nº 10.671/2003); a sentença do Supremo Tribunal Federal (STF), em dezembro de 2006, sobre a Ação Direta de Inconstitucionalidade (Adin nº 2.591), movida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), determinando que o sistema bancário deve atender o que preconiza o CDC; a Lei dos SACs (Decreto nº 6.523/2008); a Portaria Conjunta nº 69/2010 do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça que estabelece prazos referentes aos procedimentos de *recall* nos veículos automotores, entre outras.

¹⁹ As agências reguladoras foram criadas para fiscalizar a prestação de serviços públicos praticados pela iniciativa privada. Além de controlar a qualidade na prestação do serviço, estabelecem regras para o setor, atendem a reclamações e mediam os conflitos de interesses entre os agentes do setor e os consumidores. Atualmente, existem dez agências reguladoras implantadas, mas nem todas realizam atividades de fiscalização (BRASIL, 2013). As empresas prestadoras dos serviços de energia elétrica, telefonia móvel e fixa, televisão por assinatura, plano de saúde, aviação civil, transporte interestadual, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartão de crédito e consórcios são reguladas pelo Poder Público.

²⁰ Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica, vinculada ao Ministério de Minas e Energia.

²¹ A PROTESTE é membro da *Euroconsumers* - Associação Europeia, também filiada à *Consumers International* – Organização Mundial. Disponível em: <<http://www.proteste.org.br/>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

²² Marilena Lazzarini é agrônoma e pós-graduada em Economia Regional e Urbana pela USP. Foi diretora do PROCON-SP e fundou o Idec, em 1987, ocupando sua presidência nas gestões 1987/1991 e 1992/2005. Participou das discussões para a criação do CDC. Também presidiu a *Consumers International*. Atualmente, 2012, preside o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e é presidente do conselho diretor do Idec. Possui diversos livros e artigos publicados sobre o tema Defesa do Consumidor (IDEC, 2012).

²³ A Agência Nacional de Vigilância Sanitária foi criada em 1999, tem independência administrativa e autonomia financeira e é vinculada ao Ministério da Saúde. A agência protege a saúde da população ao realizar o controle sanitário sobre a produção e a comercialização de produtos e serviços que devem passar por vigilância sanitária, fiscalizando, inclusive, os ambientes, os processos, os insumos e as tecnologias relacionados a esses produtos e serviços. A Anvisa também controla portos, aeroportos e fronteiras e trata de assuntos internacionais a respeito da vigilância sanitária (BRASIL, 2013a).

Em dezembro de 2010, foi instituída uma comissão de juristas para apresentar propostas de atualização do Código de Defesa do Consumidor. Em março de 2012, a comissão apresentou um documento preliminar. A Agência Senado (2012) declarou que as principais modificações tratam da proteção do consumidor em compras feitas por meio de comércio eletrônico (PLS 281/2012); sobre as regras para ações coletivas destinadas a proteger interesses ou direitos de qualquer natureza (PLS 282/2012); e institui mecanismos de prevenção e tratamento judicial e extrajudicial no que se refere à superendividamento das pessoas físicas (PLS 283/2012). Embora de forma mais genérica, outros temas em discussão são referentes ao consumo sustentável, o fortalecimento dos PROCONs e sobre a publicidade infantil. Em 30 de setembro de 2015, o Senado aprovou a PLS 281/12 e a PLS 283/12, no entanto, ainda serão discutidas na Câmara dos Deputados, em 2016.

Ainda, em 2012, é criada a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, para planejar, elaborar, coordenar e executar a Política Nacional das Relações de Consumo, com objetivo de garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; promover a harmonização das relações de consumo; e incentivar a integração e atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Volpi (2007, p.120) destaca que após longa jornada dos movimentos consumeristas, os brasileiros passaram a enxergar, *com maior clareza, que era refém de bens e serviços de qualidade discutível* e os dogmas internacionais de relacionamento com o cliente passaram a ser disseminados, criando um ambiente mercadológico propício para reeducar o consumidor.

METODOLOGIA

Dada à quantidade de órgãos não governamentais consumeristas que visam melhorar as relações mercadológicas e garantir o cumprimento dos direitos do consumidor, apresentou-se como opção para delimitação deste estudo o atendimento dos consumidores realizado pelos órgãos públicos, uma vez que a proteção ao consumidor é direito fundamental, previsto na Constituição Federal brasileira como dever do Estado (Art. 5º - XXXII²⁴) e Resolução 39/248, da ONU, que estabelece Diretrizes para a Proteção do Consumidor e instituiu aos governos de cada país a implantação de políticas de defesa do consumidor.

²⁴ Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade; XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

A investigação de cunho descritivo buscou identificar e quantificar os órgãos públicos brasileiros que se propõem garantir o que preconiza o CDC no âmbito nacional, e por meio de análise de dados/documentos disponíveis na internet, em *sites* de órgãos públicos, foram construídos quadros-síntese que possibilitam a visualização da disponibilidade, distribuição geográfica e acesso populacional a órgãos que subjazem os direitos dos consumidores.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Embora o CDC brasileiro seja um dos mais avançados do mundo e esteja completando 26 anos, as organizações ainda não o dominam e desconhecem o seu potencial como avanço nas relações de consumo. Em contrapartida, segundo o Perfil do Consumidor Brasileiro apresentado pela eCGlobal (2013), 84% dos brasileiros dizem conhecer seus direitos como consumidor e 87% sabem quais são os órgãos públicos que os protegem.

No entanto, o estudo da eCRM123 (2014), mostra que 97% da amostra participante da pesquisa já tiveram experiências ruins com atendimento ao consumidor no Brasil. E o estudo da eCGlobal (2013) registra que 76% dos consumidores consideram não ter seus direitos respeitados pelas empresas brasileiras e 69% já tiveram problemas com algum produto ou serviço. A pesquisa feita pelo Ministério da Justiça (BRASIL, 2013b) também mensurou que 36% dos consumidores declararam ter passado por algum desrespeito aos seus direitos de consumidor. Mas são poucos os que exigem tais direitos, como mostra a pesquisa feita pelo Instituto Data Popular (apud Freitas, 2013, s/p): dos 94,32 milhões de consumidores brasileiros que já tiveram problemas em suas relações mercadológicas, apenas 20,3 milhões fizeram algum tipo de reclamação. *Em tempos de internet, o boca a boca é a principal maneira de reclamar.* Quanto às reclamações, 52% foram feitas no boca a boca, com amigos, parentes e conhecidos, via telefone, pela internet ou pessoalmente; 34% recorreram ao SAC da empresa; 29% usaram para registrar sua reclamação tanto canais virtuais oficiais da empresa quanto em outros *sites*, *blogs* e perfis nas redes sociais; e apenas 0,8% se dirigiu a um órgão de defesa do consumidor. O Ministério da Justiça (BRASIL, 2013b) revela números que ratificam esse comportamento, pois segundo o estudo, recorrer à própria empresa foi a ação mais realizada, quando os consumidores se propuseram a reclamar (63%), 15% mencionaram o PROCON, 3% disseram buscar seus direitos no Judiciário e menos de 2% recorreu a alguma agência reguladora como a primeira opção.

Os estudos feitos por Andrade, Balassiano e Brandrão (2013, p.67-68) evidenciaram postura mais passiva dos participantes com relação à concretização de medidas tanto retaliatórias quanto vingativas contra a empresa. Registraram que dentre os

comportamentos vingativos realizados pela maioria de consumidores que ficaram insatisfeitos nas relações de compra e consumo, é possível observar que contaram o ocorrido para todos os seus amigos e familiares para protegê-los de futuras frustrações (80%); entraram em contato com a empresa e registraram a reclamação (79%); e decidiram não se relacionar mais com a empresa/marca (59%), priorizando o registro de suas insatisfações na internet (48,25%) a se direcionar a um órgão de proteção do consumidor para registro do problema (34,01%), dentre estes, 11,3% realizaram a reclamação a um PROCON.

Diante de tais comportamentos dos consumidores contemporâneos, vale deixar claro que registrar uma reclamação pela internet, em *sites*, *blogs* e/ou redes sociais virtuais não garante o reparo ao dano e pode não ser seguro, uma vez que a empresa poderá acionar a justiça para se resguardar da manifestação. Recorrer a um órgão de defesa do consumidor garante um assessoramento técnico, com esclarecimento e orientação necessários, verificando a viabilidade de uma reclamação formal junto ao PROCON ou a abertura de um processo direto no Poder Judiciário, no juizado especial ou na justiça comum ou, ainda, se o consumidor deve utilizar outro mecanismo, como a realização de um boletim de ocorrência na Delegacia do Consumidor.

Mas será que se trata de uma postura mais pacata e/ou com menor gana dos brasileiros que os afastam dos órgãos oficiais de defesa do consumidor ou são outras questões que se apresentam como empecilho? Como delimitado, este estudo se propõe a verificar a distribuição geográfica dos órgãos públicos de defesa do consumidor no território nacional, sendo desenvolvidos dois quadros que sintetizam o histórico da implantação e a acessibilidade geográfica e populacional a tais órgãos.

Quadro-Síntese – Levantamento histórico da implantação dos órgãos governamentais que garantem os direitos do consumidor

Região	Estado	Implantação de Órgão Estadual de Defesa do Consumidor ²⁵
Norte	Rondônia (RO)	A Lei Complementar nº 685, de 14 de novembro de 2012, criou o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SISDEC, o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor – CONDECON, a Coordenadoria do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/RO e a Comissão Estadual Permanente de Normatização - CEPN.
	Acre (AC)	O PROCON/AC foi criado através da Lei Estadual nº 1.341, de 19 de julho de 2000, mas seu funcionamento se deu a partir de 22 de março de 2002.

²⁵ A maioria das informações (legislações e datas) desta coluna é proveniente do Balanço Social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor 2003-2010.

Amazonas (AM)	O PROCON/AM foi criado pela Lei Estadual nº. 1.896 de 02 de janeiro de 1989.
Roraima (RR)	O DECON-RR (Departamento de Defesa do Consumidor) foi criado em 31 de dezembro de 2001, através da Lei Estadual nº. 317. ²⁶ O PROCON/RR foi criado em dezembro de 2011. ²⁷
Pará (PA)	O PROCON/PA foi criado a partir do Decreto nº 4.946, de 25 de agosto de 1987 e regulamentado pelo Decreto nº 5.456, de 23 de maio de 1988 ²⁷ .
Amapá (AP)	O PROCON/AP foi criado pela Lei nº 0687, de 07 de junho de 2002.
Tocantins (TO)	O PROCON/TO foi criado em 19/05/92, pelo Decreto n.º 5.685/92.
Maranhão (MA)	O PROCON/MA foi criado em 03 de julho de 1987, por meio do Decreto nº 10.451.
Piauí (PI)	O PROCON/PI surgiu com a Lei Complementar Estadual nº 36, de 09 de janeiro de 2004, substituindo o DECON-PI, que foi criado em 1984, pelo Decreto-Lei nº 5.748, e iniciou suas atividades em 1987. ²⁸
Ceará (CE)	O DECON-CE foi criado através da Lei Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002. ²⁸
Rio Grande do Norte (RN)	O PROCON/RN foi criado em 1995, mas regulamentado somente em 8 de janeiro de 1997, pela Lei Estadual nº 6.972.
Paraíba (PB)	Decreto Estadual nº 12.690, de 04 de outubro de 1988, regulamentou o PROCON/PB.
Pernambuco (PE)	O PROCON/PE foi criado pela Lei nº 8.117, de 6 de maio de 1980.
Alagoas (AL)	O PROCON/AL foi regulamentado pelo Decreto Estadual de nº 32.673, de 13 de Novembro de 1987.
Sergipe (SE)	O PROCON/SE foi criado através da Lei Estadual de nº 3.139, de 23 de Dezembro de 1991.
Bahia (BA)	Em 1991, o estado da Bahia criou a Coordenação de Defesa do Consumidor (art. 42 da Lei nº 6.074), que mais tarde passou a se chamar Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 3º Lei nº 7.028). Em 1999, o Decreto Estadual nº 7.521, no seu art. 2º, passou a atribuir ao órgão o <i>status</i> de Superintendência. ²⁸

²⁶ PORTAL DOS CONVÊNIOS. Proposta 1554363. Disponível em: <<http://api.convenios.gov.br/siconv/dados/proposta/1554363.html>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

²⁷ PROCON-PA. O PROCON. Apresentação: Histórico do Órgão. Disponível em: <<http://www.procon.pa.gov.br/?q=node/78>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

²⁸ SJDHDS - Secretaria da Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social. Superintendência de Proteção ao Consumidor - PROCON-BA. Disponível em:

Sudeste	Minas Gerais (MG)	O Programa Estadual de Proteção ao Consumidor foi instituído pelo Decreto n.º 22.027, de 1982. Em 1989, a Constituição Estadual de Minas Gerais, no artigo 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, transfere o PROCON/MG para a Procuradoria-Geral de Justiça.
	Espírito Santo (ES)	Em 17 de junho de 1983 foi publicada a Lei de nº 3.565 que instituiu o CONDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor e o PROCON/ES - Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor do Estado do Espírito Santo. ²⁹
	Rio de Janeiro (RJ)	O PROCON/RJ foi criado pelo Decreto Estadual nº 9.953, em 22 de maio de 1987.
	São Paulo (SP)	Em 6 de maio de 1976, o Decreto nº 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, denominado PROCON. ³⁰
Sul	Paraná (PR)	Em 1983 é criada a Coordenadoria de Orientação e Proteção ao Consumidor (Codec). Criada, pelo Decreto nº 609, de 23 de julho de 1991, a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-PR. ³¹
	Santa Catarina (SC)	O PROCON/SC foi regulamentado pelo Decreto Estadual nº 2.472, de 07 de novembro de 1988.
	Rio Grande do Sul (RS)	PROCON/RS foi criado pela Lei Estadual nº 10.913, de 03 de janeiro de 1997.
Centro-Oeste	Mato Grosso do Sul (MS)	O PROCON/MS teve origem no Decreto nº 3.557, de 24 de abril de 1986, que criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor – SEPROCON e a Secretaria Executiva de Proteção ao Consumidor. ³²
	Mato Grosso (MT)	Em 1983 foi criado Grupo Executivo de Defesa do Consumidor. Em 10 de março de 1986, por meio do Decreto nº 1.860 foi criada a Comissão Estadual de Defesa do Consumidor. Em 18 de setembro de 1986, houve o efetivo funcionamento do PROCON/MT. ³³
	Goiás (GO)	O Decreto n.º 2.590, de 06 de maio de 1986 criou o PROCON/GOIÁS.
	Distrito Federal (DF)	A defesa do consumidor no DF começa em 1º de março de 1986, quando foi criado, por meio do Decreto nº 9.314, o Grupo Executivo de Defesa do Consumidor. Em 6 de abril de 1993, criou-se a Subsecretaria de Defesa do Consumidor.

Fonte: Elaborado pelos autores.

<<http://www.justicasocial.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=72>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

²⁹ PROCON-ES. Histórico. Disponível em: <<http://www.procon.es.gov.br/default.asp>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

³⁰ FUNDAÇÃO PROCON-SP. Institucional: Linha do Tempo: 1974 - 1989. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1131>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

³¹ PROCON-PR. Retrospectiva Histórica PROCON-PR. Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=533>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

³² PROCON-MS. Histórico. Disponível em: <http://www.procon.ms.gov.br/?page_id=15>. Acesso em: 23 fev. 2016.

³³ DA COSTA, Eneide Maria Cruz Modesto. A Proteção do Consumidor em Mato Grosso. Disponível em: <<http://www.procon.mt.gov.br/index.php?pag=historico.html>>. Acesso em: 23 fev. 2016.

Após a iniciativa do governo do estado de São Paulo, em 1976, outros estados também reconheceram a importância de estabelecer um órgão governamental de proteção ao consumidor: Pernambuco, em 1980; Minas Gerais, em 1982; Espírito Santo e Paraná, em 1983; os quatro estados do Centro-Oeste (Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás e o Distrito Federal), em 1986; Maranhão, Piauí, Alagoas e Rio de Janeiro, em 1987; Pará, Paraíba e Santa Catarina, em 1988; Amazonas, em 1989. Os outros dez estados, a saber, Bahia e Sergipe, em 1991; Tocantins, em 1992; Rio Grande do Norte e Rio Grande do Sul, em 1997; Acre, Amapá e Ceará, em 2002; Roraima, em 2011 e Rondônia, em 2012, só criaram um órgão governamental de proteção ao consumidor após a publicação do CDC. Com defasagem de mais de duas décadas, após a promulgação do CDC, Rondônia e Roraima foram os últimos estados brasileiros a constituir um órgão oficial de proteção e defesa do consumidor, impossibilitando a autodefesa da população e marginalizando-a quanto ao progresso nas relações mercadológicas.

Quadro-Síntese 2 - Acesso público a órgão governamental que garanta os direitos dos consumidores (levantamento geográfico e demográfico)

Região	Estado	População ³⁴	Municípios ³⁵	Quantidade de Cidades com Órgão de Defesa do Consumidor	População c/ acesso a Autodefesa
				Cidades com Órgão de Defesa do Consumidor (População Municipal - 2015) ³⁵	%
Norte	Rondônia (RO)	1.768.204	52	6	972.837
				Ariquemes (104.401), Cacoal (87.226); Ji-Paraná (130.419); <u>Porto Velho</u> (502.748); Rolim de Moura (56.242); Vilhena (91.801) ³⁶	55,02%
	Acre (AC)	803.513	22	3	429.908
				<u>Rio Branco</u> (370.550); Sena Madureira (41.750); Xapuri (17.608) ³⁷	53,50%
Amazonas (AM)	336	62	1	2.057.711	

³⁴ IBGE. Estados@. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/index.php>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

³⁵ IBGE. Cidades@. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/home.php>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

³⁶ Portal do Governo do Estado de Rondônia. PROCON – Proteção e Defesa do Consumidor. Disponível em: <<http://www.rondonia.ro.gov.br/seas/institucional/atendimento-social/procon-protacao-e-defesa-do-consumidor/>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

³⁷ PORTAL DO CONSUMIDOR. PROCONs. Disponível em: <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp?acao=buscar>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

Nordeste	Roraima (RR)	505.665	15	Manaus (2.057.711) ³⁸	52,25%
				1	320.714
	Pará (PA)	8.175.713	144	Boa Vista (320.714) ³⁹	63,42%
				21	3.922.680
	Amapá (AP)	766.679	16	Abaetetuba (150.431); Ananindeua (505.404); Bacarena (115.779); Bragança (121.528); Belém (1.439.561); Breves (98.231); Canaã dos Carajás (33.632); Castanhal (189.784); Conceição do Araguaia (46.395); Itaituba (98.446); Jacundá (56.006); Marabá (262.085); Paragominas (107.010); Parauapebas (189.921); Redenção (80.797); Rondon do Pará (49.977); Santarém (189.921) São Francisco do Pará (15.380) Salvaterra (22.370); Tucuruí (107.189); Xinguara (42.833) ⁴⁰	47,98%
				2	501.883
	Tocantins (TO)	1.515.126	139	Macapá (456.171); Laranjal do Jari (45.712) ⁴¹	65,46%
				9	716.628
	Maranhão (MA)	6.904.241	217	Araguaína (170.183); Araguatins (34.392); Colinas do Tocantins (33.981); Dianópolis (21.167); Guaraí (25.149); Gurupi (83.707); Palmas (272.726); Porto Nacional (52.182); Tocantinópolis (23.141) ⁴²	47,30%
				20	2.848.151
Piauí (PI)	3.204.028	224	Açailândia(109.685); Bacabal (102.656); Barreirinhas (60.588); Balsas (92.144); Caxias (161.137); Codó (120.265); Cururupu (30.913); Estreito (40.629); Imperatriz (253.123); Itapecuru Mirim (66.433); Pedreiras (38.506); Pinheiro(81.438); Presidente Dutra (46.680); Santa Inês (83.238); Santa Luzia (71.067); São João dos Patos (25.371); São José de Ribamar (174.267); São Luís (1.073.893); Timon (164.869); Viana (51.249) ⁴³	41,25%	
			6	1.238.016	
Ceará (CE)	459.184	184	Campo Maior (45.971); Floriano (58.803); Parnaíba (149.803); Picos (76.544); Piri-piri (62.650); Teresina (844.245) ⁴⁴	38,64%	
			22	4.787.714	

³⁸ Balanço social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor 2003-2010.

³⁹ PORTAL DOS CONVÊNIOS. Proposta 1554363. Disponível em: <<http://api.convenios.gov.br/siconv/dados/proposta/1554363.html>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

⁴⁰ PROCON-PA. PROCONs Municipais no Estado do Pará. Disponível em: <<http://www.procon.pa.gov.br/?q=node/712>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

⁴¹ Balanço social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor 2003-2010.

⁴² PROCON-TO. Núcleos Regionais. Disponível em: <<http://procon.to.gov.br/procon-no-mapa/nucleos-regionais/>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

⁴³ PROCON-MA. Unidades do PROCON-MA. Disponível em: <<http://www.procon.ma.gov.br/unidades-do-procon-ma/>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁴⁴ MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ. PROCON - Geral. Disponível em: <http://www.mp.pi.gov.br/internet/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=143&Itemid=317>. Acesso em: 17 fev. 2016.

Rio Grande do Norte (RN)	3.442.175	167	Acará (61.210); Aquiraz (77.717); Aracati (72.727); Barbalha (58.855); Camocim (62.473); Caucaia (353.932); Crateús (74.271); Crato (128.680); <u>Fortaleza</u> (2.591.188); Icó (67.198); Iguatu (101.386); Itapajé (51.113); Juazeiro do Norte (266.022); Maracanaú (221.504); Morada Nova (61.903); Russas (75.018); Santa Quitéria (43.359); São Benedito (46.171); Sobral (201.756); Tauá ⁴⁵ (57.701); Tianguá (73.468); Várzea Alegre (40.062) ⁴⁶	53,77%
			11	1.426.742
Pernambuco (PB)	3.972.202	223	Alexandria (13.852); Apodi (36.189); Caraúbas (20.564); Macaú (31.318); Mossoró (288.162); <u>Natal</u> (869.954); Nova Cruz (37.395); Pau dos Ferros (29.954); Santa Cruz (38.924); São José de Mipibu (43.191); São Paulo do Potengi (17.239) ⁴⁷	41,45%
			10	1.719.189
Piauí (PI)	9.345.173	185	(Bayeux (96.140); Cabedelo (65.634); Cajazeiras (61.431); Campina Grande (405.072); Guarabira (58.162); <u>João Pessoa</u> (791.438); Patos (106.314); Pompal (32.712); São Bento (33.464); Sousa (68.822) ⁴⁸	43,28%
			34	5.902.169
Alagoas (AL)	3.340.932	102	Abreu e Lima (98.602); Araripina (82.800); Arcoverde (72.625); Barreiros (42.220); Belo Jardim (75.462); Belém do São Francisco (20.675); Cabo de Santo Agostinho (200.546); Chã Grande (21.274); Caruaru (347.088); Condado (25.823); Garanhuns (136.949); Goiana (78.618); Igarassu (112.463); Ilha de Itamaracá (24.888); Jaboatão (686.122); Lagoa dos Gatos (16.161); Limoeiro (56.269); Olinda (389.494); Ouricuri (67.676); Palmares (62.300); Passira (28.982); Paudalho (55.028); Paulista (322.730); Petrolândia (35.342); Petrolina (331.951); <u>Recife</u> (1.617.183); Santa Cruz do Capibaribe (101.485); Salgueiro (59.769); Santa Maria da Boa Vista (41.293); Serra Talhada (84.352); Sertânia (35.367); Surubim (63.166); Timbaúba (53.581); Vitória de Santo Antão (135.805) ⁴⁹	63,16%
			7	1.522.602
Sergipe (SE)	2.242.937	75	Arapiraca (231.053); Delmiro Gouveia (51.997); <u>Maceió</u> (1.013.773); Penedo (64.074); Porto Calvo (27.288); Palmeira dos Índios (73.878); São Miguel dos Campos (60.539) ⁵⁰	45,57%
			1	632.744
Bahia (BA)	15.203.954	417	<u>Aracaju</u> (632.744) ⁵¹	28,21%
			36	7.348.782
			Alagoinhas (154.495); Barreiras (153.918); Bom Jesus da Lapa (69.526); Brumado (69.255); Camaçari (286.919); Canavieiras (33.268); Cícero Dantas (34.478); Coaraci (19.770); Conceição do Coité (68.146); Euclides da Cunha (60.666); Eunápolis (113.191); Feira de Santana (617.528); Guanambi (85.797); Ilhéus (180.213); Ipirá (62.095); Irecê	48,33%

⁴⁵ O PROCON de Tauá foi instituído na cidade em outubro de 2009 através da Emenda Municipal nº 1.700. CÂMARA MUNICIPAL – PROCON – Programa de defesa do consumidor. Disponível em: <<https://camarataua.wordpress.com/procon/>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁴⁶ DECON – CE (PROCON Estadual). Institucional. Disponível em: <<http://www.decon.ce.gov.br/atendimentos/unidadesatendimento.asp>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁴⁷ MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO NORTE. Consumidor - Contatos. Disponível em: <<http://www.mprn.mp.br/portal/inicio/consumidor/consumidor-contatos>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁴⁸ GOVERNO DA PARAÍBA. PROCONs Instalados na Paraíba. Disponível em: <<http://procon.pb.gov.br/ProconEstadual/procons-instalados-na-paraiba>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁴⁹ PROCON PERNAMBUCO. Unidades do PROCON em Pernambuco. Disponível em: <http://www.procon.pe.gov.br/locais_horario_atendimento_procon.php>. Acesso em: 17 fev. 2016.

⁵⁰ PROCON-AL. Onde e Como Reclamar: Onde Fazer a Sua Reclamação - Outros Municípios Alagoanos. Disponível em: <<http://www.procon.al.gov.br/institucional/onde-e-como-reclamar>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

⁵¹ PROCON-SE. Contato. Disponível em: <procon.sejuc@sejuc.se.gov.br>. Acesso em: 18 fev. 2016.

			31	14.031.301
(RJ)	16.550.024	92	Araruama (122.865); Armação de Búzios (31.067); Barra do Pirai (96.865); Barra Mansa (179.915); Belford Roxo (481.127); Cabo Frio (208.451); Campos dos Goytacazes (483.970); Duque de Caxias (882.729); Magé (234.809); Maricá (146.549); Mesquita (170.751); Nilópolis (158.309); Niterói (496.696); Nova Iguaçu (807.492); Nova Friburgo (184.786); Paraíba do Sul (42.356); Petrópolis (298.142); Pirai (27.838); Porto Real (18.266); Resende (125.214); Rio das Ostras (131.976); Rio de Janeiro (6.476.631); São Fidélis (37.703); São Francisco de Itabapoana (41.291); São Gonçalo (1.038.081); São João da Barra (34.583); São João de Meriti (460.625); São Pedro da Aldeia (96.920); Teresópolis (173.060); Três Rios (79.264); Volta Redonda (262.970) ⁵⁵	84,78%
(SP)	44.396.484	645	257	40.302.900
			Adamantina (35.048); Aguai (34.863); Águas da Prata (8.025); Agudos (36.524); Altinópolis (16.179); Americana (229.322); Amparo (70.280); Andradina (57.250); Angatuba (24.161); Aparecida (36.217); Apiaí (25.211); Araçariçuama (20.114); Araçatuba (192.757); Araçoiaba da Serra (31.321); Araraquara (226.508); Araras (128.895); Artur Nogueira (50.246); Assis (101.597); Avaré (88.385); Bady Bassitt (16.359); Bariri (34.048); Barra Bonita (36.321); Barretos (119.243); Barrinha (31.230); Barueri (262.275); Bastos (21.067); Batatais (60.589); Bauru (366.992); Bebedouro (77.627); Bertioga (56.555); Birigui (118.352); Bocaina (11.810); Boituva (55.725); Bom Jesus dos Perdões (23.025); Botucatu (139.483); Bragança Paulista (160.665); Cabreúva (46.528); Caçapava (91.162); Cachoeira Paulista (32.294); Caieiras (95.780); Cajamar (71.805); Cajati (28.962); Cajobi (10.341); Cajuru (25.230); Campinas (1.164.098); Campo Limpo Paulista (80.847); Campos do Jordão (50.852); Cândido Mota (31.131); Capão Bonito (47.486); Capivari (53.152); Caraguatatuba (113.317); Carapicuíba (392.294); Casa Branca (29.877); Catanduva (119.480); Cedral (8.767); Cerqueira César (19.109); Cerquilha (45.142); Colina (18.245); Cordeirópolis (23.234); Cosmópolis (66.807); Cotia (229.548); Cravinhos (34.110); Cruzeiro (81.082); Cubatão (127.006); Cunha (22.086); Descalvado (32.980); Diadema (412.428); Dois Córregos (26.517); Dracena (45.847); Dumont (9.178); Embu das Artes (261.781); Embu-Guaçu (67.296); Engenheiro Coelho (18.611); Espírito Santo do Pinhal (43.897); Euclides da Cunha Paulista (9.642); Fartura (15.960); Fernandópolis (68.120); Ferraz de Vasconcelos (184.700); Flórida Paulista (14.000); Franca (342.112); Francisco Morato (168.243); Franco da Rocha (145.755); Garça (44.532); Guaira (39.813); Guará (20.911); Guararapes (32.346); Guaratinguetá (119.073); Guariba (38.499); Guarujá (311.230); Guarulhos (1.324.781); Ibitinga (57.649); Ibiúna (76.432); Igarapava (29.727); Ilhabela (32.197); Ilha Solteira (26.344); Indaiatuba (231.033); Inúbia Paulista (3.881); Ipaussu (14.579); Iperó (33.367); Iracemópolis (22.557); Itanhaém (96.222); Itapeverica da Serra (167.236); Itapetininga (157.016); Itapeva (92.710); Itapevi (223.404); Itapira (72.967); Itápolis (42.343); Itapuí (13.328); Itaquaquecetuba (352.801); Itararé (50.105); Itatiba (113.284); Itatinga (19.738); Itu (167.095); Itupeva (54.128); Ituverava (40.994); Jaborandi (6.882); Jaboticabal (75.820); Jacareí (226.539); Jaguariúna (51.907); Jales (48.922); Jambeiro (6.092); Jandira (118.832); Jardinópolis (41.799); Jarinu (27.473); Jaú (143.283); Jundiá (401.896); Junqueirópolis (20.066); Juquiá (19.359); Leme (99.388); Lençóis Paulista (66.131); Limeira (296.440); Lins (76.092); Lorena (87.178); Louveira (43.862); Lucélia (21.196); Luís Antônio (13.378); Macatuba (17.013); Mairinque (46.015); Marília (232.006); Martinópolis (25.805); Matão (81.439); Mauá (453.286); Miguelópolis (21.728); Mirandópolis (29.043); Mirassol (57.857); Mococa (68.797); Mogi das Cruzes (424.633); Mogi Guaçu (147.233); Mogi Mirim (91.483); Mongaguá (52.492); Monte Alto (49.456); Monte Aprazível (23.857); Monte Mor (55.409); Morro Agudo (31.620); Nova Odessa (56.764); Olímpia (53.360); Orlândia (42.678); Osasco (694.844); Osvaldo Cruz (32.475); Ourinhos (110.282); Palmatal (22.094); Paraguaçu Paulista (44.794); Paraibuna (18.125); Parapuã (11.098); Paulínia (97.702); Pederneiras (44.910); Pedreira (45.579); Penápolis (62.071); Peruíbe (65.226); Pindamonhangaba (160.614); Piracicaba (391.449); Piraju (29.664); Pirapora do Bom Jesus (17.646); Pirassununga (74.587); Pitangueiras (38.211); Platina (3.434); Poá (113.793); Pompéia (21.375); Pontal (45.978); Porto Feliz (51.928); Porto Ferreira (54.761); Potim (22.453); Potirendaba (16.709); Pradópolis (19.814); Praia Grande (299.261); Presidente Epitácio (43.535); Presidente Prudente (222.192); Presidente Venceslau (39.407); Quatá (13.702); Rancharia (29.778); Registro (56.280); Ribeirão Pires (120.396); Ribeirão Preto (666.323); Rinópolis (10.133); Rio Claro (199.961); Rio das Pedras (32.982); Rio Grande da Serra (48.302); Rosana (18.459); Salto (114.171); Salto Grande (9.223); Santa Bárbara D' Oeste (190.139); Santa Cruz das Palmeiras (32.749); Santa Cruz do Rio Pardo (46.633); Santa Fé do Sul (31.348); Santa	90,78%

⁵⁵ PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS. PROCONs municipais no estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/dados-abertos/anexos/procons-municipais-rio-de-janeiro-6.csv>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

			Gertrudes (24.737); Santa Isabel (54.926); Santa Mercedes (2.937); Santa Rita do Passa Quatro (27.502); Santa Rosa do Viterbo (25.666); Santana de Parnaíba (126.574); Santo André (710.210); Santo Antônio de Posse (22.389); Santos (433.966); São Bernardo do Campo (816.925); São Caetano do Sul (158.024); São Carlos (241.389); São João da Boa Vista (89.027); São Joaquim da Barra (50.110); São José do Rio Pardo (54.388); São José do Rio Preto (442.548); São José dos Campos (688.597); São Manuel (40.367); São Miguel Arcanjo (32.769); <u>São Paulo</u> (11.967.825); São Pedro (34.284); São Roque (86.515); São Sebastião (83.020); São Sebastião da Gramma (12.355); São Simão (15.104); São Vicente (355.542); Serra Negra (28.321); Serrana (42.784); Sertãozinho (120.152); Severínia (16.806); Socorro (39.565); Sorocaba (644.919); Sumaré (265.955); Suzano (285.280); Taboão da Serra (272.177); Tambaú (23.214); Tapiratiba (13.076); Taquaritinga (56.587); Tarumã (14.205); Tatuí (116.682); Taubaté (302.331); Teodoro Sampaio (22.675); Tietê (40.194); Tupã (65.651); Ubatuba (86.392); Valinhos (120.258); Valparaíso (24.993); Vargem Grande do Sul (41.807); Várzea Paulista (116.601); Vinhedo (72.550); Viradouro (18.428); Votorantim (117.794); Votuporanga (91.278) ⁵⁶	
		59	6.869.864	
	(PR) 11.163.018 399	Apucarana (130.430); Arapongas (115.412); Assaí (16.212), Assis Chateaubriand (34.027); Astorga (25.976); Bandeirantes (32.639); Cambé (103.822); Campina do Simão (4.096); Campo Largo (124.098); Campo Mourão (92.930); Cândói (15.822); Cascavel (312.778); Castro (70.810); Cianorte (77.515); Chopinzinho (19.992); Colorado (23.678); Cornélio Procópio (48.551); Coronel Vivida (21.846); <u>Curitiba</u> (1.879.355); Dois Vizinhos (39.138); Foz do Iguaçu (263.782); Francisco Beltrão (86.499); Goioerê (29.702); Guarapuava (178.126); Irati (59.708); Jacarezinho (40.243); Jaguariaíva (34.468); Japira (5.071); Laranjeiras do Sul (32.133); Londrina (548.249); Mandaguacu (21.672); Mandaguari (34.289); Mangueirinha (17.334); Maringá (397.437); Matelândia (17.340); Medianeira (44.885); Ortigueira (23.418); Palmas (47.674); Palmeira (33.753); Paranaguá (150.660); Paranaíba (86.773); Pato Branco (79.011); Ponta Grossa (337.865); Pontal do Paraná (24.352); Prudentópolis (51.567); Quatro Barras (22.048); Rio Negro (33.395); Rolândia (63.316); Santo Antônio da Platina (45.299); São José dos Pinhais (297.895); São Mateus do Sul (44.594); São Miguel do Iguaçu (27.197); Sarandi (90.376); Sertãozinho (16.373); Telemaco Borba (75.809); Toledo (132.077); Ubiratã (21.864); Umuarama (108.218); União da Vitória (56.265) ⁵⁷	61,54%	
Sul	(SC) 6.819.190 295	91	5.437.757	
		Abelardo Luz (17.717); Água Doce (7.132); Araquari (32.454); Araranguá (65.769); Armazém (8.341); Balneário Barra do Sul (9.828); Balneário Camboriú (128.155); Balneário Piçarras (20.617); Barra Velha (26.374); Biguaçu (64.488); Blumenau (338.876); Bombinhas (17.477); Botuverá (4.943); Braço do Norte (31.765); Brusque (122.775); Caçador (75.812); Camboriú (74.434); Campo Alegre (11.992); Campo Erê (8.993); Campos Novos (35.054); Canoinhas (54.188); Capinzal (22.129); Capivari de Baixo (23.663); Catanduvas (10.374); Chapecó (205.795); Cocal do Sul (16.156); Concórdia (72.642); Correia Pinto (13.826); Criciúma (206.918); Curitibaanos (39.231); Erval Velho (4.464); <u>Florianópolis</u> (469.690); Forquilha (25.129); Fraiburgo (35.942); Gaspar (65.024); Gravatal (11.231); Guabiruba (21.612); Guarani (40.878); Herval d'Oeste (22.204); Ibirama (18.412); Içara (53.145); Ilhota (13.493); Imbituba (43.168); Indaial (63.489); Ipumirim (7.499); Itajaí (205.271); Itapema (57.089); Ituporanga (24.061); Jaguaruna (18.980); Jaraguá do Sul (163.735); Joaçaba (29.008); Joinville (562.151); Lages (158.732); Laguna (44.650); Luis Alves (11.908); Luzerna (5.701); Mafra (55.313); Maravilha (24.345); Massaranduba (16.024); Morro da Fumaça (17.213); Navegantes (72.772); Orleans (22.449); Otacílio Costa (17.835); Palhoça (157.833); Penha (29.493); Pinhalzinho (18.696); Pomerode (31.181); Porto Belo (19.189); Porto União (34.882); Rio das Antas (6.246); Rio do Campo (6.113); Rio do Sul (67.237); Rio Negrinho (41.602); São Bento do Sul (80.936); São Francisco do Sul (48.606); São Joaquim (26.247); São José (232.309); São Miguel do Oeste (38.984); Schroeder (18.827); Seara (17.439); Sombrio (28.966); Tangará (8.757); Tijucas (35.402); Timbó (41.283); Três Barras	79,74%	

⁵⁶ FUNDAÇÃO PROCON-SP. PROCONs Municipais. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=209>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

⁵⁷ PROCON-PR. PROCONs Municipais do Paraná. Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=179>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

Centro-Oeste	(RS)	11.247.972	497	(18.945); Treze Tílias (7.237); Tubarão (102.883); Urussanga (21.003); Videira (50.926); Xanxerê (48.370); Xaxim(27.630) ⁵⁸	
				85	7.588.055
	Mato Grosso do Sul (MS)	2.651.235	79	Alegrete (78.499); Antônio Prado (13.285); Bagé (121.749); Balneário Pinhal (12.305); Bento Gonçalves (113.287); Butiá (21.192); Caçapava do Sul (34.654); Cachoeira do Sul (85.712); Cachoeirinha (125.975); Campo Bom (64.171); Candiota (9.315); Canoas (341.343); Capão da Canoa (47.148); Carazinho (62.039); Casca (9.038); Caxias do Sul (474.853); Cidreira (14.301); Condor (6.815); Cruz Alta (63.776); Dom Pedrito (39.886); Erechim (102.345); Estância Velha (46.444); Esteio (83.984); Estrela (32.748); Farroupilha (68.562); Garibaldi (33.131); Giruá (17.198); Gravataí (272.257); Guaporé (24.509); Horizontina (19.232); Ibirubá (20.242); Ijuí (82.833); Imbé (19.993); Itaqui (39.088); Jaguarão (28.310); Lagoa Vermelha (28.431); Lajeado (78.486); Lindolfo Collor (5.671); Manoel Viana (7.359); Marau (40.174); Montenegro (63.216); Não Me Toque (16.997); Novo Hamburgo (248.694); Osório (43.897); Palmeira das Missões (34.974); Panambi (41.148); Parobé (55.486); Passo Fundo (196.739); Pelotas (342.873); <u>Porto Alegre</u> (1.476.867); Quaraí (23.579); Rio Grande (207.860); Rolante (20.712); Rosário do Sul (40.773); Santa Bárbara do Sul (8.793); Santa Cruz do Sul (126.084); Santa Maria (276.108); Santa Rosa (72.240); Santa Vitória do Palmar (31.436); Sant'Ana do Livramento (82.968); Santiago (50.635); Santo Ângelo (78.976); Santo Antônio da Patrulha (41.977); São Borja (62.990); São Francisco de Assis (19.495); São Gabriel (62.785); São Leopoldo (228.370); São Luiz Gonzaga (35.193); São Marcos (21.204); São Sebastião do Caí (24.676); São Sepé (24.432); Sapiranga (79.560); Sapucaia do Sul (138.357); Soledade (31.261); Taquara (57.238); Taquari (27.128); Tio Hugo (2.912); Torres (37.107); Tramandaí (46.369); Três Passos (24.647); Tupanciretã (23.521); Uruguiana (129.652); Vacaria (64.857); Venâncio Aires (69.859); Victor Graeff (3.070) ⁵⁹	67,46%
				26	1.981.424
Mato Grosso (MT)	3.265.486	141	Alta Floresta (49.991); Alto Araguaia (17.509); Alto Taquari (9.674); Araputanga (16.047); Barra do Garças (58.398); Brasnorte (17.815); Cáceres (90.518); Campinápolis (15.112); Campo Novo do Parecis (31.985); Campo Verde (37.989); Campos de Júlio (6.155); Castanheira (8.405); Chapada dos Guimarães (18.699); Cláudia (11.546); Colíder (31.895); Comodoro (19.536); <u>Cuiabá</u> (580.489); Denise (8.975); Diamantino (21.064); Dom Aquino (8.032); Guarantã do Norte (33.929); Jaciara (26.401); Jauru (9.241); Juara (33.610); Juína (39.688); Lucas do Rio Verde (57.285); Nobres (14.959); Nova Bandeirantes (13.729); Nova Mutum (39.712); Nova Uiratã (10.801); Paranatinga (21.014); Pedra Preta (16.674); Poconé (32.131); Pontes e Lacerda (43.235); Primavera do Leste (57.423); Rondonópolis (215.320); Santa Rita do Trivelato (3.036); São José do Rio Claro (19.052); São José dos Quatro Marcos (18.622); Sapezal (22.665); Sinop (129.916); Sorriso (80.298); Tangará da Serra (94.289); Tapurah (12.305); Várzea Grande (268.594) ⁶¹	72,69%	
Goiás (GO)	681	246	33	4.556.549	

⁵⁸ PROCON-SC. PROCONs Municipais. Disponível em: <<http://www.procon.sc.gov.br/index.php/artigos-procons-municipais/251-procons>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

⁵⁹ PROCON-RS. PROCONs Municipais. Locais de Atendimento. Disponível em: <http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=locais_lista>. Acesso em: 23 fev. 2016.

⁶⁰ PROCON-MS. PROCONs Municipais. Disponível em: <http://www.procon.ms.gov.br/?page_id=53>. Acesso em: 23 fev. 2016.

⁶¹ PROCON-MT. PROCON por Município. Disponível em: <http://www.procon.mt.gov.br/index.php?pag=listar_procons.php>. Acesso em: 23 fev. 2016.

Distrito Federal (DF)	2.914.830	1	Águas Lindas de Goiás (187.072); Anápolis (366.491); Aparecida de Goiânia (521.910); Bom Jesus de Goiás (23.257); Buriti Alegre (9.467); Caldas Novas (81.477); Catalão (98.737); Crixás (16.695); Formosa (112.236); Goianésia (65.767); Goiânia (1.430.697); Goiatuba (34.043); Inhumas (51.543); Ipameri (26.373); Itaberaí (39.629); Itumbiara (100.548); Jaraguá (46.790); Jataí (95.998); Luziânia (194.039); Mineiros (60.464); Morrinhos (44.607); Nerópolis (27.341); Niquelândia (45.243); Pires do Rio (30.703); Planaltina (87.474); Quirinópolis (47.377); Rio Verde (207.296); Santo Antônio do Descoberto (69.988); São Miguel do Araguaia (22.728); Senador Canedo (100.367); Trindade (117.454); Uruaçu (39.483); Valparaíso de Goiás (153.255) ⁶²	68,93%
			1	2.914.830
			Brasília	100%

Fica a impressão de que o ex-presidente Fernando Collor de Mello reconhecia a necessidade de ampla expansão territorial de órgãos públicos de defesa do consumidor, pois embora sua meta fosse instalar 2.500 PROCONs municipais (CASEMIRO; SAMPAIO, 2012), 26 anos depois (2016), há apenas 980 órgãos públicos de defesa do consumidor em todo país, o que representa 39,20% de atingimento da meta.

A região Sudeste possui a melhor relação entre população e órgãos de defesa do consumidor, aproximadamente 80% da população desta região possui acesso facilitado pela proximidade de um órgão público consumerista. São Paulo, pioneiro na defesa do consumidor, possibilita que quase todos os paulistas (90,78%) tenham acesso ao PROCON. A região Centro-Oeste possibilita atendimento de 72,12% dos consumidores e a região Sul, 69,58%, possui acesso a órgãos de autodefesa. Em contrapartida, somente 54,99% dos nortistas e menos da metade dos nordestinos (44,85%) podem recorrer a um órgão público que atue para a sua proteção e defesa nas relações mercadológicas.

Para Giacomini Filho (2008, p.23), o consumerismo no Brasil, embora em alguns aspectos ainda esteja em formação, *sujeito a ocorrências sazonais e com grau de desenvolvimento diferenciado nas regiões* brasileiras, está chegando ao amadurecimento. O Quadro-Síntese - Acesso público a órgão governamental que garanta os direitos dos consumidores (levantamento geográfico) - evidencia essa diferenciação regional, ratificando as observações feitas por Canclini (2010, p.14):

as perguntas próprias aos cidadãos, sobre como obtermos informação e quem representa nossos interesses, são respondidas antes pelo consumo privado de bens e meios de comunicação do que pelas regras abstratas da democracia ou pela participação em organizações políticas desacreditadas

e a lamentação, de Silva (2010, p.18), de que nem sempre o respeito e o direito do consumidor

⁶² PROCON-GO. PROCONs Municipais. Disponível em: <<http://www.procon.go.gov.br/enderecos/municipais>>. Acesso em: 23 fev. 2016.

são vistos como prioritários pelos administradores, mesmo após a longa jornada dos movimentos consumeristas no Brasil, cabendo *pois, às comunidades sensibilizarem os agentes políticos para implantar o sistema municipal de defesa do consumidor.*

Considerações Finais

No Brasil, embora a trajetória do movimento consumerista tenha resultado em diversas ações e órgãos que visam maior controle de qualidade dos serviços e produtos comercializados, as condições impostas para a autodefesa e o acesso ao público a órgãos que atuam diretamente na garantia à proteção e defesa dos direitos dos consumidores ainda é incipiente, com raras reservas regionais.

Por isso, o número de brasileiros que já teve seus direitos de consumidor negados, desrespeitados, violados ou negligenciados é ainda muito expressivo. São poucos os brasileiros que realizam a necessária pressão social para o estabelecimento de órgãos de proteção e defesa do direito do consumidor em sua proximidade. A prática consumeristas está restrita a um grupo seletivo geograficamente.

Nesse sentido, vislumbra-se que a internet possibilitará a emancipação dos consumidores, pois através do amplo e contínuo fluxo de informações que circulam nesta mídia, os brasileiros ampliarão sua capacidade de expressão, buscarão previamente informação e orientação, exigirão respeito a seus direitos, participarão e acompanharão as diversas ações mercadológicas.

Referências

- ABNT. *Conheça a ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas*. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_página=929>. Acesso em: 21 set. 2012.
- AGÊNCIA SENADO. *Propostas de atualização do Código de Defesa do Consumidor são examinadas nesta manhã*. [Portal de notícias](#): [Matérias](#): [Comissões](#). 18/10/2012. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/noticias/materias/2012/10/16/propostas-de-atualizacao-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-sao-examinadas-nesta-manha>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- ANDRADE, Daniel Modenesi; BALASSIANO, Moisés; BRANDÃO, Marcelo Moll. *Modelo Estrutural do Comportamento de Retaliação e Vingança do Consumidor Insatisfeito*. Revista Brasileira de Marketing – REMark. São Paulo, v. 12, n. 1, pp.51-72, jan./mar. 2013.
- BRASIL. *Lei Imperial: Lei nº 1.157, de 26 de junho de 1862*. Assembleia Geral Legislativa, 1862.
- BRASIL. *O Brasil. Estrutura do Estado. Agências reguladoras*. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/o-brasil/estrutura/agencias-reguladoras>>. Acesso em: 14 fev. 2013. (2013a).

- BRASIL. Ministério da Justiça, Secretaria da Reforma do Judiciário. *Utilização de meios de resolução extrajudicial de conflitos no âmbito de serviços regulados por agências governamentais*. Brasília, 2013. 116 pp. (Diálogos sobre justiça) (2013b).
- CALAIS-AULOY, Jean. *Droit de La consommation*. 4. ed. Paris: Dalloz, 1996.
- CANCLINI, Néstor García. *Consumidores e cidadãos; conflitos multiculturais da globalização*. 8. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2010.
- CARVALHO, Luiz Eduardo. *O que é consumerismo?* [online] (s/d). Rio de Janeiro: Laboratório de Vida Urbana, Consumo & Saúde - FF/UFRJ. Disponível em: <http://acd.ufrj.br/consumo/faq/rc_definicao.htm>. Acesso em: 27 jul. 2011.
- CASEMIRO, Luciana; SAMPAIO, Nadja. *Linha do tempo da Defesa do Consumidor: história da luta pelos defesa dos direitos do consumidor se confunde com a da redemocratização do Brasil*. O Globo – País, 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/infograficos/defesa-do-consumidor/linha-do-tempo/>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- CI – Consumers International. *Women leaders inspire consumer movement*. Publicado em: 04/03/2013. Disponível em: <http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2013/03/womens_day_interview/>. Acesso em: 25 fev. 2014.
- COSTA, Barbara Regina Lopes. *Fundamentos de marketing*. 2. ed. Curitiba: Aymar, 2010.
- COSTA, Barbara Regina Lopes; [DIAS, Marcos de Carvalho](#); [ZAMPAOLO, Daniela Taís](#). *Análise do comportamento de compra e descarte de produtos por universitários moradores de república*. En: 6º Seminário sobre Sustentabilidade, 2011, Curitiba: Anáís do 6º Seminário sobre Sustentabilidade. Curitiba, FAE Centro Universitário, 2011.
- COSTA, Marco Antônio Castro. *O direito do consumidor no âmbito das políticas públicas no Brasil: conquistas e impasses*. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade). Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Centro de Humanidades, 2009.
- ECRM123. *Qualidade do atendimento ao consumidor no Brasil (2014) #Infografico*. Publicado em 19/02/2014. Disponível em: <<http://blog.ecrm123.com.br/resultado-da-pesquisa-qualidade-atendimento-ao-consumidor-brasil-2014/#more-2465/>> Acesso em: 16 abr. 2014.
- ECGLOBAL. *Perfil do Consumidor Brasileiro #Infografico*. Publicado em 15/03/ 2013. Disponível em: <<http://blogbr.ecglobal.com/comunidade-ecglobal/perfil-do-consumidor-brasileiro-infografico/>> Acesso em: 02 abr. 2014.
- ETZEL, Michael J.; WALKER, Bruce J.; STANTON, Wiliam J. *Marketing*. São Paulo: Makron Books, 2001.
- FREITAS, Andrea. *Boca a boca é o principal canal de reclamação do brasileiro*. Publicado em: 18/09/13. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do->

- consumidor/boca-boca-o-principal-canal-de-reclamacao-do-brasileiro-10026247>. Acesso em: 16 fev. 2014.
- GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de Direito do Consumidor*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- GIACOMINI FILHO, Gino. *Consumidor versus propaganda*. 5. ed. São Paulo: Summus, 2008.
- GIACOMINI FILHO, Gino. *Consumidor versus propaganda*. São Paulo: EPU, 1998.
- GOHN, Maria da Glória. *História dos movimentos e lutas sociais: A construção da cidadania dos brasileiros*. 3. ed., São Paulo: Edições Loyola, 2003.
- GOLLNER, André Petris; MACHADO, Carlos. *Sites consumeristas, redes sociais virtuais e comportamento do consumidor*. Revista Eletrônica do Programa de Pós-graduação da Faculdade Cásper Líbero. Vol. n. 2, ano 2 – dezembro 2010. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/comtempo/article/view/7484/6883>>. Acesso em: 25 jul. 2012.
- GOVATTO, Ana Claudia Marques. *Propaganda responsável: é o que todo anunciante deve fazer*. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.
- IDEC. *Quem somos: Conselho Diretor: Marilena Lazzarini*. (2012) Disponível em: <<http://www.idec.org.br/o-idec/quem-somos>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- LADEIRA, Alexandre Gouvêa; SANTOS, Djalma Eudes dos. *O Novo Consumidor: Consumerismo e Ação Individual*. Anais do V ENEC – Encontro Nacional de Estudos do Consumo e I Encontro Luso-Brasileiro dos Estudos do Consumo: Tendências e ideologias do consumo no mundo contemporâneo. 15, 16 e 17 de setembro de 2010, Rio de Janeiro/RJ, Brasil. pp.01-15.
- LANG, Tim; GABRIEL, Yiannis. *A Brief History of Consumer Activism*. pp.31-48. (2004) Disponível em: <http://bath.academia.edu/YiannisGABRIEL/Papers/814408/A_brief_history_of_consumer_activism>. Acesso em: 13 ago. 2012.
- LAZZARINI, Marilena. *O papel do movimento de consumidores frente aos desafios do consumo*. En: ANTAS JR. Ricardo M. *Desafio do Consumo*. Petrópolis: Editora Vozes, pp.55-59, 2007.
- MIYAZAKI, Elisete Rodrigues. *PROCON 25 anos*. São Paulo: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP, 2001.
- PROCON SP. *PROCON-SP 35 anos*. Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Org.). Imprensa Oficial do Estado de São Paulo. São Paulo, 2011.
- PROCON. *Institucional – Histórico – No Brasil*. Fundação PROCON/SP. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>>. Acesso em: 31 ago. 2012.

- PROCON. *Institucional – Histórico – No Mundo*. Fundação PROCON/SP. Disponível em: <<http://www.PROCON.sp.gov.br/texto.asp?id=1143>> Acesso em: 16 jan. 2013.
- PORTILHO, Fátima. Novos atores no mercado: movimentos sociais econômicos e consumidores politizados. *Revista Política & Sociedade*, Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. vol. 8 – n. 15, outubro de 2009, Florianópolis, Brasil. pp.199-224, 1999.
- ROCHA, Ângela; CHRISTENSEN, Carl. *Marketing: teoria e prática no Brasil*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTOS, Djalma Eudes. *O fenômeno consumerista e os movimentos sociais no Brasil*. 122f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas - Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG, 2009.
- SANTOS, Djalma Eudes. *O fenômeno consumerista e os movimentos sociais no Brasil*. Anais do III Seminário Nacional e I Seminário Internacional Movimentos Sociais, Participação e Democracia. Núcleo de Pesquisa em Movimentos Sociais - NPMS - Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, Brasil. pp.1990-2006, 2010.
- SCHEWE, Charles D.; SMITH, Reuben M. *Marketing: conceitos, casos e aplicações*. São Paulo: McGraw-Hill, 1982.
- SILVA, Rogério. *A Construção do Movimento Consumerista*. En: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes: SILVA, Rogério da (Orgs.). *Balção do Consumidor: relações de consumo*. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2010.
- SODRÉ, Marcelo Gomes. *O direito e a sociedade de consumo*. En: ANTAS JR. Ricardo M. *Desafio do Consumo*. Petrópolis: Editora Vozes, pp.115-132, 2007.
- VOLPI, Alexandre. *A História do Consumo no Brasil: do Mercantilismo à era do Foco no Cliente*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- ZÜLZKE, Maria Lúcia. *Abrindo a Empresa para o Consumidor*. Rio de Janeiro: Qualimark, 1997.