

PERGUNTAS FREQUENTES

1. O que é Sindec?

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento aos consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo que é típico de seus setores de atendimento.

Com seus diversos tipos de procedimento, o Sindec procura dar aos órgãos de defesa do consumidor diversas alternativas e ferramentas distintas para gestão de seus atendimentos e para implementação da política de enfrentamento dos problemas manifestados pelas demandas individuais de consumidores. Sabe-se que os Problemas que os Procons lidam diariamente são diversos e cada vez mais complexos.

2. Quem administra o Sindec?

O licenciamento e implementações na aplicação são administrados pelo Ministério da Justiça por meio da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon. Contudo, quando um Procon se integra ao Sindec, ele conta com o sistema instalado localmente e as informações ficam sob a tutela, utilização e manutenção dos Procons Integrados.

Entretanto, estas mesmas informações são coletadas também para um banco nacional cuja de responsabilidade da guarda e manutenção é da Senacon. Este banco é que alimenta as informações disponibilizadas no site (<http://portal.mj.gov.br/sindec/>) e subsidia a realização de estudos e pesquisas pela Secretaria.

3. Como um Procon é integrado ao Sindec?

A integração de um Procon Estadual ao Sindec se dá por meio da formalização de um Termo de Cooperação Técnica, assinado pela União representada pelo Ministério da Justiça e o Estado representado pelo Governo Estadual.

A partir da formalização da cooperação técnica, uma das atribuições do Procon Estadual é promover a integração dos Procons Municipais, igualmente por meio da formalização do Termo de Cooperação Técnica, que neste caso será assinado pelo Estado representado pelo Governo Estadual e o Município representado pela Prefeitura Municipal.

4. O que é o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos Procons Integrados ao Sindec, no período de 12 meses.

Ele é, portanto a consolidação dos Cadastros Estaduais e Municipais integrados ao Sindec.

Sua elaboração é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, por força do Art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.” (extraído da Lei 8.078/90)

6. Na nomenclatura do Sindec, o que é Reclamação?

Na nomenclatura do Sindec, *demanda* refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por de telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até processos administrativos, que na nomenclatura do Sindec são chamados **Reclamação**. Esta terminologia foi adotada na legislação (Código de Defesa do Consumidor- CDC).

Normalmente são recebidas como Reclamações demandas cuja complexidade ou urgência exijam a realização de uma audiência, mediante a convocação pessoal das partes em dia e hora designadas pelo Procon, quando haverá uma tentativa de intermediação do conflito por um conciliador do órgão.

Também podem ser recebidas como Reclamações, aquelas demandas que envolvam fornecedores, cuja conduta no enfrentamento dos problemas vivenciados pelos consumidores apresenta-se pouco resolutiva.

7. O que é uma Reclamação Fundamentada?

Configura como **Fundamentada** a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo, suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança e que não tenha sido prontamente solucionada pelo fornecedor.

Notem que para configurar uma Reclamação como Fundamentada é necessária a existência de verossimilhança no problema relatado pelo consumidor, não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão.

Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da Fundamentação da reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por muitas vezes consiste exatamente na dificuldade de demonstrar que o mesmo foi vítima de uma lesão causada por um fornecedor.

Como exemplo desta dificuldade, citamos: Como comprovamos que fomos vítimas de uma publicidade enganosa ou abusiva? De uma oferta não cumprida apresentada apenas verbalmente?

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

8. Quem decide quando uma Reclamação é ou não Fundamentada?

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

9. Como é elaborado o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

Na instauração da Reclamação o fornecedor é notificado para apresentar a resolução ao problema, e geralmente é convocado para realização de uma audiência.

Após a análise da manifestação do fornecedor, o Procon, por meio do técnico competente analisa os autos do processo administrativo e decide pela Fundamentação ou não da Reclamação.

Concluída esta fase, a Reclamação é finalizada no sistema, mediante a realização da classificação **Atendida** ou **Não Atendida**.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas consiste justamente na reunião destas Reclamações finalizadas dentro do período de 12 meses de apuração de cada Cadastro.

Consolidadas as Reclamações finalizadas no período de apuração do Cadastro, o Procon finalmente o publica. Nos últimos anos por decisão consensual dos Procons Integrados, esta publicação tem ocorrido na mesma data por todos os órgãos, potencializando assim os efeitos da divulgação.

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

10. O que é o Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

O Relatório Analítico é o documento que apresenta uma série de análises sobre os dados contidos no Cadastro. Para sua elaboração, são feitos estudos que permitem examinar com maior profundidade as Reclamações registradas, a partir da consolidação de

informações-chave, como agrupamentos por setores econômicos, *Assuntos*, *Problemas* e *Fornecedores* pertencentes a um mesmo conglomerado.

11. Quanto tempo dura desde a abertura até a finalização de uma Reclamação Fundamentada?

Não há prazo pré-estabelecido para conclusão da Reclamação e na prática, essa duração guarda relação com a estrutura dos Procons e principalmente com a sua disponibilidade de recursos humanos.

Em geral os Procons são órgãos muito procurados pela população, mas que contam com uma estrutura modesta, o que afeta diretamente a capacidade de processamento das Reclamações. Justamente por isso, muitos deles se utilizam predominantemente de tipos de atendimentos mais céleres e que contam com bom grau de resolutividade a exemplo de intermediação do conflito via contato telefônico com o fornecedor na mesma oportunidade do comparecimento do consumidor, ou ainda, por meio do envio de uma comunicação relatando o ocorrido e solicitando a resolução sob pena da instauração da Reclamação.

11. Qual é a finalidade do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

De todas as demandas registradas no sistema, somente uma parcela é tratada por meio de processos administrativos (Reclamações), já que a maior parte dos Procons utiliza-se preponderantemente de tipos de atendimento mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores. No último Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas divulgado, por exemplo, as Reclamações Fundamentadas representaram 15,3% de todos os atendimentos.

Ou seja, para concluir sobre os *Assuntos*, *Problemas* e *Fornecedores* que mais levam os consumidores aos Procons, é necessário analisar a integralidade da base de dados do Sindec, e não somente o Cadastro Nacional.

A Senacon periodicamente edita um relatório que traz as informações colhidas da base integral do Sindec, chamado ***Boletim Sindec***.

Resumindo, podemos diferenciar estes dois relatórios nos seguintes termos. Enquanto o Boletim Sindec oferece uma análise **quantitativa** dos problemas que são levados pelos consumidores aos Procons, o Cadastro Nacional permite uma análise **qualitativa** sobre a conduta dos fornecedores no enfrentamento destes problemas, notadamente aqueles que menos resolvem (ou seja, com maior volume de indicações ***Não Atendida***).

12. Como é feita a classificação de Assunto e Problema de cada uma das Reclamações?

O Sindec conta com várias tabelas de classificação de Assunto e Problema, e a efetivação da classificação é realizada manualmente pelo técnico que recebe e registra o relato do consumidor nos canais de atendimento dos Procons.

13. Como é inserida a informação da Razão Social do fornecedor?

A informação da Razão Social é um campo livre, sendo inserida manualmente pelo técnico encarregado pelo cadastramento do fornecedor na ocasião do atendimento. Uma vez cadastrado o fornecedor, os atendentes, naquele Procon podem utilizá-los nos demais atendimentos (por meio de uma ferramenta de busca).

Há alguns anos, com vistas a auxiliar os atendentes no momento de classificação do fornecedor, foi incorporada ao Sindec uma ferramenta de consulta ao banco de dados da Receita Federal, auxiliando a identificação do CNPJ, razão social e endereço de cadastramento do fornecedor.

14. Como é inserida a informação no Nome Fantasia do fornecedor?

A informação do nome fantasia é um campo livre no sistema, sendo inserida pelo técnico do Procon encarregado do cadastramento dos fornecedores.

15. Por que existem vários fornecedores repetidos no Cadastro Nacional?

Primeiro porque como já dito não há controle de cadastramento em duplicidade no Sindec, exceto pela repetição do mesmo CNPJ. Entretanto, sabemos que um fornecedor pode ter diversos CNPJ um para cada filial, de modo que por algumas vezes o cadastramento de um mesmo fornecedor na base ocorre pela necessidade técnica para o processamento das demandas em âmbito de cada um dos Procons. Outras vezes, esta repetição existe por inobservância do técnico, que realizou o cadastramento sem exaurir as tentativas de busca na base de fornecedores.

16. Qual foi o período de apuração do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

Nos anos de 2009 e 2010, o período de apuração das Reclamações finalizadas no Sindec (para fins de elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas) dava-se entre o mês de agosto do ano anterior ao mês de setembro do ano corrente. Entretanto, em 2011, com intuito de ajustar o ano de apuração ao ano civil, este foi alterado para o período compreendido entre o mês de janeiro e dezembro do mesmo ano.

17. Qual a penalidade para o fornecedor incluído no Cadastro de Reclamações Fundamentadas?

Como já mencionado anteriormente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é elaborado e publicado pelos órgãos de defesa do consumidor por força de uma obrigação legal.

O Sindec auxilia os Procons no cumprimento deste dever, oferecendo o suporte tecnológico necessário para o armazenamento e sistematização da informação das Reclamações.

Entretanto, deve ficar claro que não se trata de um cadastro de fornecedores punidos pelo Procon, pois, o seu caráter não é sancionatório (não detém a finalidade de punir o fornecedor) e sim educativo e preventivo. Ou seja, o procedimento que culmina na decisão de que uma Reclamação é Fundamentada se confunde com o procedimento que resulta na aplicação da penalidade ao fornecedor (em geral a multa pecuniária).