



## **RELATÓRIO BIENAL** **ANOS 2019-2020**

O presente relatório detalha a estimável atuação do PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL em favor da sociedade sobralense, no seu papel institucional de efetivar políticas públicas de defesa do consumidor, primando pela resolução das demandas consumeristas, bem como promovendo a conscientização da população local sobre seus direitos enquanto consumidores.

O Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor - PROCON Câmara Municipal de Sobral tem como missão principal orientar, educar, proteger e defender os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços, contribuindo para a harmonização das relações sociais de consumo.

Nessa esteira, o PROCON CMS atua na busca de soluções eficazes e de autocomposição das reclamações consumeristas, em consonância com a dinâmica das demandas sociais e vigilante no cumprimento das determinações do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Desde sua implementação, este PROCON vem aprimorando sua atuação social, garantindo um atendimento ao público humanizado e acolhedor, e, acima de tudo, primando pelo exercício da cidadania e pela melhoria da qualidade de vida da população sobralense.

Os dados a seguir expõem o compromisso do PROCON CMS com uma prestação de serviço público social de qualidade e eficiente, como também seu engajamento na aplicação das normas de Direito do Consumidor.

### **DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

O PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL exerce suas atividades primordialmente através do atendimento ao público, atuando na formulação das reclamações consumeristas e prestando orientações aos consumidores.

Além disso, o PROCON CMS também atua na conscientização da população sobre os direitos dos consumidores e sobre educação financeira. Através de orientações jurídicas, de palestras e de entrega de panfletos / cartilhas, são levadas para a população local informações sobre os seus direitos enquanto consumidores.

Entre os diversos serviços prestados em favor da população sobralense ao longo dos anos de 2019 e 2020, destacam-se os seguintes:

- Abertura de reclamações consumeristas;
- Consulta ao SPC/SERASA,
- Renegociação de dívidas,
- Orientação dos consumidores;
- Assistência jurídica;
- Palestras e eventos sobre temáticas do Direito do Consumidor;

Além disso, destaca-se a participação da equipe do PROCON CMS nos seguintes eventos, entre outros:

- ❖ Participação na **“Semana do Consumidor – Ano 2019”**, em parceria com DECON/CE e OAB/CE-Subseção Sobral, com a prestação dos serviços de orientação ao consumidor e abertura de reclamação no *“Vapt Vupt”*.
- ❖ Participação no **“II Encontro do Dia do Consumidor”**, proporcionado pela Escolha Estadual de Educação Profissional (EEEP) Monsenhor José Aloysio Pinto, no dia 15 de março de 2019, com a realização de uma palestra sobre Direito do Consumidor para cerca de 150 alunos dos cursos técnicos de Administração e Finanças da rede estadual de ensino.
- ❖ Realização da **Palestra “Direitos Humanos e Direito do Consumidor”**, realizada Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA) – Campus da Betânia (Sobral/CE), no dia 16 de janeiro de 2020, para os alunos do Curso de Pedagogia dessa instituição de ensino superior.
- ❖ Participação na **Audiência Pública sobre os serviços prestados pela empresa ENEL CE**, realizada no dia 18 de fevereiro de 2020, no Plenário da Câmara Municipal de Sobral, expondo as principais reclamações dos consumidores sobralenses em face dessa concessionária de serviço público (cobranças indevidas, interrupções indevidas do fornecimento de energia elétrica, demora excessiva no atendimento ao público etc.).
- ❖ Realização da **Reunião com a empresa ENEL CE**, ocorrida no dia 19 de fevereiro de 2020, na Câmara Municipal de Sobral, que viabilizou a disponibilização de um ponto de atendimento da própria empresa ENEL no prédio anexo da Câmara Municipal, visando proporcionar maior comodidade e segurança aos consumidores.
- ❖ Realização da **“Semana do Consumidor – Ano 2020”**, nos dias 09 a 13 de março de 2020, promovendo orientações sobre os direitos do consumidor para população local e viabilizando uma “Unidade Móvel da ENEL” alternadamente na Praça Dom Jerônimo, na Praça de Cuba e no Distrito de Jaibaras, com a prestação dos mesmos serviços de atendimento ao público realizados nas lojas físicas da empresa (pedidos de novas ligações, trocas de titularidade, inclusão na tarifa social de baixa-renda, parcelamentos etc.).
- ❖ Participação no movimento **“Desperta Consumidor”**, em parceria com a Escolha Estadual de Educação Profissional (EEEP) Monsenhor José Aloysio Pinto, realizado na Praça de Cuba, no dia 12 de março, promovendo o fortalecimento das políticas públicas de valorização do consumidor e a conscientização dos consumidores locais de seus direitos.

Atualmente, o atendimento ao público no PROCON CMS é realizado de forma remota, com a disponibilização de canais virtuais de atendimento (*e-mail e Whatsapp*). Através do *e-mail* institucional de atendimento, o consumidor sobralense pode realizar normalmente sua reclamação ou consulta sobre relações de consumo.

## DA ATUAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Em razão do estado de emergência de saúde e do estado de calamidade pública no município de Sobral decorrente da gravidade da pandemia do coronavírus (Covid-19), bem como da adoção de medidas de isolamento social, o PROCON DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL, no dia 17 de março de 2020, prontamente disponibilizou canais remotos de atendimento (*whatsapp* e *e-mail*) para que os consumidores sobralenses pudessem enviar denúncias sobre o aumento abusivo dos preços de produtos indispensáveis para prevenção do coronavírus (exemplos: álcool em gel e máscaras) e produtos essenciais (exemplo: alimentos, água e medicamentos), bem como nos casos de suspensão do fornecimento de energia elétrica ("corte de energia") por inadimplemento.

No período de 17/03/2020 a 07/08/2020, o PROCON CMS realizou **347 interações** com os consumidores locais, através desses canais virtuais de atendimento.

Nesse íterim, também foram realizadas reuniões remotas com a Promotoria de Justiça de Sobral responsável pela defesa do consumidor, com o objetivo de alinhar as estratégias de combate às práticas abusivas e ilícitas contra os consumidores locais durante essa época de pandemia.

Assim, em decorrência das inúmeras denúncias registradas nesses canais virtuais (*whatsapp* e *e-mail*), e em atuação conjunta com o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON-CE), vinculado ao Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), o PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL determinou a **notificação de 38 estabelecimentos comerciais**, com Recomendações Administrativas indicando que as empresas do comércio varejista não realizassem a elevação sem justa causa dos preços dos produtos essenciais para a prevenção do coronavírus e dos produtos alimentícios, que adotassem estratégias para racionalizar as vendas de álcool gel e máscaras descartáveis (limitação de quantidade por pessoa) e que é obrigatória a entrega da nota fiscal (cupom fiscal) dos produtos aos consumidores, entre outras práticas comerciais no interesse da saúde pública.

Além disso, durante a vigência das medidas de isolamento social rígido, o PROCON CMS atuou firmemente para solucionar os casos de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica ("corte de luz") pela concessionária ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, auxiliando diretamente os consumidores nos seus casos através dos canais virtuais de atendimento (*Whatsapp* e *e-mail*).

O PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL também fez uma solicitação junto a gerência da empresa ENEL CEARÁ para que a interrupção temporária do fornecimento de energia elétrica no bairro Padre Ibiapina, no dia 17/05/2020, por motivos de manutenção e segurança da rede elétrica, fosse realizada de forma rápida e eficaz, com o menor dano possível aos consumidores locais. Por meio de um acompanhamento cauteloso e simultâneo, o PROCON CMS conseguiu que a população do bairro ficasse sem energia elétrica por apenas algumas horas do dia, tendo em vista vigorar na época o dever geral de permanência domiciliar.

Por fim, insta salientar que a pandemia do coronavírus (Covid-19) ocasionou mudanças na forma de atendimento ao público em diversos órgãos do País, que são de suma importância para o adequado e eficaz enfrentamento dessa

crise sanitária que estamos vivenciando. Nesse sentido, a Câmara Municipal de Sobral, através da Resolução nº 150/2020, que regulamentou o retorno gradual das atividades internas e presenças desta Casa Legislativa, e com o fito de alinhar-se às políticas públicas de saúde e de enfrentamento da pandemia, suspendeu o atendimento ao público nos prédios do Poder Legislativo.

O PROCON DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL então, desde o dia 10/08/2020, vem exercendo normalmente suas atividades de orientação e abertura de reclamações em favor dos consumidores sobralenses através do atendimento remoto ao público, com a disponibilização de canais virtuais de contato (*e-mail* e *Whatsapp*).

Por meio do *e-mail* [atendimento.procon@camarasobral.ce.gov.br](mailto:atendimento.procon@camarasobral.ce.gov.br), o cidadão sobralense pode formalizar sua consulta ou reclamação consumerista. O órgão também conta com canais exclusivos via *Whatsapp*, com o objetivo de fornecer informações iniciais e sanar dúvidas quanto ao atendimento e a forma de abertura de procedimento junto a este Procon.

#### **DO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESTADOS**

No biênio 2019-2020, o PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL registrou um número bastante significativo de atendimentos prestados, **totalizando 3.025 (três mil e vinte e cinco) serviços.**

Segue abaixo a tabela com o **Quantitativo de Atendimentos** registrados nos anos 2019-2020, discriminado por período:

<b>ANO 2019</b>	
<b>Período</b>	<b>Total</b>
Janeiro/Fevereiro	271
Março/Abril	317
Maio/Junho	445
Julho/ Agosto	359
Setembro/ Outubro	437
Novembro/ Dezembro	334
<b>Total Anual</b>	<b>2.163</b>

<b>ANO 2020</b>	
<b>Período</b>	<b>Total</b>
Janeiro/ Fevereiro	342
Março <sup>*1</sup>	78
<b>Período <sup>*2</sup></b>	
Julho	06
Agosto <sup>*3</sup>	73

Setembro	121
Outubro	97
Novembro	77
Dezembro <sup>*4</sup>	68
<b>Total anual</b>	<b>862</b>
<b>TOTAL BIENAL</b>	
	<b>3.025</b>

*\*1* Atendimentos contabilizados até 16/03/2020, em razão da suspensão preventiva das atividades do Poder Legislativo Sobralense a partir de 17/03/2020, considerando a gravidade da pandemia do coronavírus (Covid-19), nos termos do Decreto Legislativo nº 834/2020.

*\*2* No período de 17/03/2020 a 07/08/2020, durante a vigência das medidas de isolamento social rígido e a suspensão das atividades presenciais da Casa Legislativa, o PROCON CMS realizou **347 interações** com os consumidores locais, através dos canais virtuais (Whatsapp e e-mail) disponibilizados para denúncias de práticas abusivas.

*\*3* No dia 10/08/2020 ocorreu o início do Atendimento Virtual para formalização de consultas e reclamações pelos consumidores, em conformidade com o Resolução nº 150/2020 da Câmara Municipal de Sobral, que regulamentou a retomada gradual das atividades presenciais na Casa Legislativa.

*\*4* Atendimentos contabilizados até a data de 29/12/2020.

### **PROCURADORIA JURÍDICA**

Juliana Freitas Alves  
Procuradora Jurídica  
OAB/CE 27.757

Samir Nobre Chaves  
Procurador Jurídico  
OAB/CE 24.668

Sobral, CE, 29 de dezembro de 2020.