

DEFESA DO CONSUMIDOR

O Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON/AM) cumpre o dever de intermediar os conflitos entre consumidores e fornecedores e, no ano de 2021, com as dificuldades trazidas pela pandemia do novo *Coronavírus*, essa necessidade de intermediação ficou ainda mais evidente. O Instituto desempenhou um papel decisivo no apoio à população e não mediu esforços para conter os abusos praticados no mercado de consumo, ampliando seus canais de atendimento, realizando um trabalho contínuo de monitoramento de preços e, sobretudo, adaptando-se à nova realidade para garantir que os cidadãos não ficassem desamparados.

No período de janeiro a outubro de 2021 foram realizadas 77.797 ações inteiramente voltadas à sociedade, dentre as quais 46.047 atendimentos diretos ao consumidor, 3.127 audiências de conciliação entre consumidores e fornecedores, 4.415 fiscalizações, 1.409 atendimentos feitos pelo setor jurídico e 6.601 manifestações processadas pela Ouvidoria. As ações tiveram como finalidade assegurar a aplicação de políticas públicas, buscando a proteção e acesso à justiça e aos direitos do consumidor no Estado do Amazonas.

Entre as atividades do Instituto estão o mapeamento e fiscalização dos supermercados e demais estabelecimentos que comercializam alimentos e produtos de limpeza, a realização de pesquisa semanal do preço do combustível e a realização de pesquisa sazonal do preço do material escolar e dos itens comercializados por ocasião do feriado de Páscoa. Todos os resultados foram amplamente divulgados e podem ser conferidos nas redes sociais e no site do PROCON/AM.

No que concerne às fiscalizações realizadas de forma individual, além da capital do estado foram visitados os municípios de Alvarães, Iranduba, Lábrea, Canutama, Tapauá, Itapiranga, Silves, Itacoatiara, Coari, Tefé, Fonte Boa, Parintins, Nhamundá, Barreirinha, Careiro, Careiro da Várzea, Manaquiri, Autazes, Maués, Boa Vista do Ramos, Lábrea, Tabatinga, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, Novo Aripuanã, Boca do Acre e Rio Preto da Eva. Um dos focos do Instituto foi o preço da gasolina, alvo de muitas reclamações e denúncias por parte dos consumidores.

Já em relação às ações realizadas em conjunto com outros órgãos, Secretarias e entidades de defesa do consumidor, o PROCON firmou parceria para compor a Central Integrada de Fiscalização (CIF) e atuar nas atividades organizadas pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas - SSP/AM. Durante as fiscalizações, estabelecimentos comerciais de diversos seguimentos foram flagrados descumprindo o Decreto Estadual nº 43.303, de 23 de janeiro de 2021, que autorizava atendimento presencial ao público somente em caso de fornecimento de serviços essenciais. Entre os locais autuados estão hotéis, oficina mecânica, concessionárias de automóveis, padarias, entre outros.

Ainda dentre as parcerias, mas já sob a coordenação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria de Operações Integradas (SEOPI), PROCON, SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor), IPEM (Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas), ANP (Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis), DECON (Delegacia do Consumidor), Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Ambiental do Amazonas e Marinha do Brasil realizaram, juntos, uma fiscalização em postos de combustível localizados na região metropolitana de Manaus, tanto na área terrestre quanto na área fluvial, nos *pontões*. A operação, denominada Petróleo Real, foi engendrada com o intuito de combater fraudes e coibir infrações na venda de combustível, alcançando projeção nacional.

Posteriormente, considerando o resultado satisfatório obtido pela Operação Petróleo Real, PROCON e ANP assinaram um termo de cooperação visando o oferecimento de treinamento e capacitação aos servidores do Instituto. O documento, que tem validade de 48 (quarenta e oito) meses, prevê também um cronograma de ações conjuntas e o fortalecimento do intercâmbio de informações, conferindo maior qualidade ao serviço oferecido à população e garantindo que as fiscalizações relacionadas ao abastecimento de combustível sejam ainda mais eficientes.

A despeito de terem sido realizadas inúmeras outras parcerias fiscalizatórias exitosas, cumpre mencionar, ainda, àquela firmada entre PROCON/AM, DECON, Polícia Civil e IPEM/AM, que colocou em prática a Operação *FakeToy* e foi responsável pela apreensão de inúmeros produtos

falsificados que estavam sendo comercializados em lojas de brinquedos e lojas de roupa infantil localizadas na cidade de Manaus.

Já em relação às ações e campanhas voltadas à conscientização da população, duas tiveram grande repercussão. A primeira delas, realizada pela passagem do Dia do Idoso e executada em parceria com a Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUNATI), promoveu a conscientização da população acerca da vulnerabilidade da pessoa idosa e dos direitos a ela conferidos. A segunda, denominada "Balinha Não é Troco", difundiu o conteúdo da Lei Estadual nº 5.099, de 14/01/2020 (*Lei do Troco*) com objetivo de conscientizar consumidores e comerciantes acerca da obrigatoriedade de fornecimento do troco em espécie.

Finalmente, dentre todas as parcerias, atividades, ações e projetos executados pelo PROCON/AM no ano 2021, os de maior destaque foram, sem dúvida, a implementação do Núcleo de Apoio aos Superendividados (NAS) e a criação do Centro Judiciário de Solução Consensual (CEJUSC - PROCON).

Por meio do NAS, inaugurado após o advento da Lei nº 14.181/2021 (responsável pela atualização do Código de Defesa do Consumidor), o PROCON deu início a uma grande campanha de renegociação de dívidas e de educação financeira, protegendo e auxiliando consumidores que, na condição de superendividados, não possuem recursos financeiros para quitar seus débitos sem que para isso comprometam o mínimo existencial ou afetem sua dignidade.

Já o CEJUSC, oriundo de um Termo de Cooperação Técnica assinado pelo Instituto e pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), possibilitará a implementação de uma nova técnica de conciliação e mediação entre consumidores e fornecedores, promovendo valores como pacificação e ética, e desenvolvendo estudos de estratégias e ferramentas voltadas ao aumento do índice de resolubilidade dos problemas de ordem consumerista.

METAS FÍSICAS PROGRAMADAS x REALIZADAS

A unidade de medida adotada é a quantidade de consumidores efetivamente atendidos pelo Instituto. Nessas circunstâncias, considerando que a meta prevista para o ano de 2021 é de 94.000 consumidores atendidos e que no período de janeiro a outubro de 2021 foram realizados 77.797 atendimentos,

conclui-se que, até a elaboração do presente relatório, a porcentagem atingida da meta de 2021 era de 82,76%.