

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Secretaria da
Justiça e Cidadania

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

São Paulo (Estado). Secretaria de Justiça e Cidadania
Procon SP : 50 anos : em defesa do consumidor 1976-2026 / São Paulo (Estado). Secretaria de Justiça e Cidadania ; [coordenadores Elaine da Cruz, Nilciane Zalpa Castanho. -- 1. ed. -- São Paulo : Ex Libris Comunicação, 2026.

Vários colaboradores.
ISBN 978-65-988287-4-5

1. Consumidores - Direitos - Brasil
2. Consumidores - Leis e legislação - Brasil
I. Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-SP) I. Cruz, Elaine da. II. Castanho, Nilciane Zalpa. III. Título.

26-351754.0 CDU-34:381.6(81)(094.46)

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Programa de Proteção e Defesa do Consumidor : História 34:381.6(81)(094.46)

Aline Graziele Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129



São Paulo, 2026

Clip Clap
inteligência de mídia

Ficha Técnica Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP

Tarcísio Gomes de Freitas
Governador do Estado de São Paulo

Arthur Lima
Secretário de Estado da Justiça e Cidadania

Luiz Orsatti Filho
Diretor Executivo

Maria Julia Pivato de Oliveira
Chefe de Gabinete

Carina Roberta Minc
Assessora Chefe

Álvaro Batista Camilo
Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor – DAOC

Elaine da Cruz
Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas – DEP

Marcelo Pagotti João
Diretoria Adjunta de Fiscalização – DFISC

Patrícia Alvares Dias
Diretoria Adjunta de Assuntos Jurídicos – DAJ

Pedro Paulo Baroncelli Moreira
Diretoria Adjunta de Administração e Finanças – DAF

Robson Santos Campos
Diretoria Adjunta de Relações Institucionais – DRI

Carlos Augusto Machado Coscarelli
Assessoria Técnica da Diretoria Executiva – ATDEX

César Alexandre Carli
Assessoria de Controle de Processos – ACP

José Carlos Pereira da Silva
Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – ATIC

José Renato Raposo
Assessoria Técnica de Ação Regional – ATAR

Marcelo Figueiredo da Rocha
Lincoln Spada da Silva
Assessoria de Comunicação Social – ACS

Márcio Rodrigues
Ouvidoria

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP
Rua Conselheiro Furtado, 503 – Liberdade
01511-000 – São Paulo – SP
www.procon.sp.gov.br

@proconsp | @proconspoficial | @TVProconSP | educaproconsp

Coordenação editorial:
Elaine da Cruz
Nilciane Zalpa Castanho

Fotos de:
Denilson Araújo de Oliveira
Glauber Alvarenga Ribeiro
Rosemary Gois Monteiro
Acervo Procon-SP
Acervo Secretaria da Justiça e Cidadania
Shutterstock

Edição:
Clipclap Artes Gráficas LTDA
Av. Paulista 509/602 - CEP 01311-000
www.clipclap.com.br - Fone: (11) 32666088
contato@clipclap.com.br
Editor:
Claudio Camargo
Projeto gráfico e diagramação:
Regina Gotlieb Beer Salles
Revisão:
Jayme Brener

Gráfica:
Vtprint Outdoor e Gráfica LTDA
Rua João Eugênio Gonçalves Pinheiro, 350 - Bairro Areão,
CEP: 78010-308 - Cuiabá - MT
Telefone: (65) 3617-7600
CNPJ: 04.135.560/0001-04

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA / VENDA PROIBIDA



SUMÁRIO

7 Apresentação do Governador do Estado de São Paulo

8 Apresentação do Secretário de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo

11 Entrevista
Luiz Orsatti Filho, Diretor-Executivo do Procon-SP

18 Linha do tempo institucional

20 Introdução
Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo: uma trajetória de cinco décadas

24 Capítulo 1
Origens e estruturação da Política Pública de Defesa do Consumidor (1975–1985)

46 Capítulo 2
A consolidação jurídica da Política Pública de Defesa do Consumidor (1986–1997)

94 Capítulo 3
Expansão institucional e modernização administrativa (1998–2015)

140 Capítulo 4
Transformações digitais e reconfiguração das relações de consumo (2016–2026)

206 Capítulo 5
Pesquisas e produção de conhecimento na política de defesa do consumidor

232 Epílogo
Continuidade institucional, desafios contemporâneos e perspectivas da política pública de defesa do consumidor

247 Dirigentes da Instituição

APRESENTAÇÃO



É com imensa satisfação que o Governo de São Paulo celebra em 2026 os 50 anos do Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor), referência em políticas públicas de defesa do consumidor para todo o Brasil. Ao longo de cinco décadas de trabalho, essa instituição pioneira tem atuado de maneira contínua para informar e proteger o cidadão, cada vez mais consciente de seus deveres e, principalmente, de seus direitos.

Por ocasião da data comemorativa, surgiu a oportunidade de realizar um registro histórico dessa estrutura, nascido da demanda crescente pela mediação das relações de consumo, impulsionadas pela urbanização das cidades e pela expansão econômica daquele contexto. Nestas páginas, reconhecemos os desafios e conquistas que a Fundação reúne a partir de 1976.

Desde essa época, a fundação assumiu papel técnico fundamental para a mediação e a fiscalização em questões relacionadas a preços, abastecimento e qualidade de serviços, entre outras demandas. Nesse início, a defesa do consumidor ainda não havia sido reconhecida como direito fundamental, algo concretizado apenas na Constituição Federal de 1988 e, dois anos depois, no Código de Defesa do Consumidor.

No decorrer dessa trajetória, o Procon-SP superou seu papel regulatório ao coordenar o diálogo com outros setores da sociedade para provocar debates e viabilizar mudanças mais profundas, que impactavam o comportamento e o bem-estar públicos. Grande exemplo foi a implantação da Lei Antifumo em bares e restaurantes, em 2009, amplamente registrada neste livro.

Acompanhando as transformações no perfil do consumidor, conectado e com mais poder de decisão, o Procon-SP também mira em um futuro digital e ainda mais próximo do cidadão. Meus cumprimentos a todos os servidores que escreveram as primeiras linhas nessa história e aos que hoje dão continuidade a esse trabalho sem perder de vista o tempo em que vivemos.

Tarcísio de Freitas
Governador do Estado de São Paulo



Procon-SP 50 anos: uma trajetória de defesa do consumidor e impacto na vida dos paulistas

Celebrar os 50 anos do Procon-SP é reconhecer, de forma clara e objetiva, a relevância de uma instituição que se consolidou como um dos principais pilares na garantia dos direitos do consumidor no Brasil. Ao longo de cinco décadas, o Procon-SP não apenas acompanhou as transformações do mercado e da sociedade, como também se posicionou de forma ativa na construção de relações de consumo mais justas, equilibradas e transparentes.

O Procon-SP foi o primeiro órgão criado no Brasil com a missão de garantir os direitos dos cidadãos nas relações de consumo, abrindo caminho para a estruturação de um sistema de defesa do consumidor em todo o país. Sua atuação pioneira não apenas estabeleceu padrões e práticas, como também inspirou a criação de órgãos semelhantes em outros estados, consolidando-se, ao longo do tempo, como uma referência nacional em proteção e defesa do consumidor.

A história do Procon-SP, retratada nesta publicação comemorativa, evidencia uma trajetória marcada por evolução institucional, inovação e compromisso público. Desde sua criação, o Procon-SP tem ampliado sua atuação por meio de operações de fiscalização, ações educativas e modernização dos canais de atendimento, facilitando o acesso da população aos seus serviços. Mais do que um órgão fiscalizador, tornou-se uma referência na mediação de conflitos e na orientação dos consumidores, desempenhando um papel estratégico no combate a práticas abusivas

Esse protagonismo é continuamente fortalecido pela gestão do Diretor-Executivo Luiz Orsatti, que está à frente da instituição desde 2023, com uma condução

pautada pela eficiência, pela ampliação da presença do órgão em todo o território paulista e pela inovação nos serviços prestados à população.

É importante destacar que esse avanço institucional é resultado de uma política pública consistente, que conta com o apoio do governador Tarcísio de Freitas. Sob sua diretriz, o fortalecimento da defesa do consumidor, a transparência nas relações de consumo e a proteção efetiva do cidadão tornaram-se prioridades, permitindo ao Procon-SP ampliar sua capacidade de atuação de forma integrada, unindo fiscalização, educação e tecnologia.

Ao longo dessas cinco décadas, o Procon-SP também se destacou pela atuação articulada com outras instituições, contribuindo para o aperfeiçoamento da legislação e para a formulação de políticas públicas mais eficazes. Essa integração fortalece o sistema de proteção ao consumidor e amplia o alcance das ações, garantindo resultados mais concretos para a sociedade.

Mais do que um registro histórico, a celebração dos 50 anos do Procon-SP evidencia seu impacto direto na vida das pessoas. A cada atendimento, fiscalização ou ação educativa, o órgão reafirma seu compromisso com a cidadania, com o equilíbrio nas relações de consumo e com a proteção do consumidor paulista.

O desafio que se impõe para os próximos anos é dar continuidade a essa trajetória de avanços, com ainda mais inovação, proximidade com o cidadão e eficiência na entrega de resultados. O Procon-SP seguirá sendo um instrumento essencial do Estado para garantir direitos, promover equilíbrio no mercado e assegurar que o consumidor esteja, de fato, no centro das políticas públicas.

Arthur Lima
Secretário da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo


PROCONSP
ATENDIMENTO
AO CONSUMIDOR

Luiz Orsatti Filho,
Diretor-Executivo do Procon-SP



Diretor-Executivo do Procon-SP desde 2023, Luiz Orsatti Filho fala do legado dos 50 anos do Procon-SP e das prioridades da atual gestão, entre as quais está a aceleração da modernização tecnológica e uma maior integração entre o Procon-SP e os Procons municipais e estaduais, de modo a aprimorar o atendimento das demandas de um consumidor cada vez mais exigente e conectado. Outra prioridade da atual gestão é melhorar a orientação aos fornecedores, principalmente pequenos e médios, fortalecendo dessa maneira a harmonia nas relações de consumo.

Em 2026, o Procon do Estado de São Paulo comemora meio século de atuação. Na sua visão, quais foram as maiores transformações verificadas no perfil do consumidor paulista e nos desafios à defesa do consumidor nessa trajetória?

Luiz Orsatti Filho – Nestas cinco décadas muita coisa realmente mudou no perfil do consumidor, mas basicamente ele saiu da condição de total desconhecido na relação com o fornecedor. Já o Procon-SP passou de um perfil analógico para um perfil altamente digital em vários aspectos, tanto no atendimento quanto no conhecimento.

Então, eu diria que essa evolução até que foi muito rápida e que, esse perfil tecnológico e digital veio para ficar, não tem retorno. Eu gostaria de ressaltar que no início de sua trajetória e durante muitos anos, o Procon-SP, enquanto instituição, viveu um cenário de total desconhecimento e anomia, pois não havia uma legislação nacional e específica que desse subsídio às suas ações na defesa do consumidor. Isso só ocorreu após a Constituição de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor, em 1990. E atualmente o Procon-SP está em vias de adentrar um cenário totalmente digital.

Aprofundando um pouco esse tema: a revolução digital mudou radicalmente as relações de consumo. Como o Procon-SP se reinventou tecnológica e operacionalmente para fiscalizar* marketplaces*, aplicativos, de forma a proteger o consumidor em um ambiente cada vez mais complexo?

Orsatti – Não tenha dúvida de que este é um grande desafio do Procon-SP, especialmente desta gestão. Primeiramente, devo dizer que mais de 95% do atendimento hoje é digital: o consumidor faz as suas queixas e acompanha o desenvolvimento das ações por meio do site do Procon-SP. E a nossa gestão vem dando ênfase ao comércio eletrônico, setor que vem crescendo muito nestes últimos anos.

Até pouco tempo atrás havia uma fiscalização sobre o *e-commerce* que era muito incipiente, muito amadora. O servidor entrava manualmente no site, fazia sua avaliação e, em seguida, o acompanhamento manual. Hoje já temos um protótipo de Inteligência Artificial em execução para essa fiscalização do comércio eletrônico em grande escala. Este será um dos legados da nossa gestão: o foco na fiscalização eletrônica de uma maneira mais profissional e, ao mesmo tempo, a expansão desse atendimento digital ao consumidor.

Quais casos ou operações de fiscalização o sr. considera marcos decisivos para a afirmação da autoridade e efetividade do Procon-SP perante o mercado e a sociedade como um todo?

Orsatti – São vários. Um deles, sem dúvida, foi a implantação da Lei Antifumo em bares e restaurantes, em 2009, porque além de ser um tema de defesa do consumidor, essa legislação envolve a questão da saúde pública. Esta foi uma ação exitosa do Procon-SP em vários aspectos, considerando a fiscalização *in loco*, que foi diuturna e intensa no momento da publicação da lei, e isso contribuiu para extinguir um hábito que até então parecia impossível de ser abolido. Fumava-se na mesa do trabalho, em bares e restaurantes. E hoje isso é impensável. Tudo isso decorreu dessa lei estadual, pioneira no Brasil, cuja aplicação foi intensamente fiscalizada pelo Procon-SP.

Outras ações foram alguns *recalls* específicos de montadoras de veículos, pois, apesar de serem previstas em lei, essas ações eram pouco difundidas na sociedade. Tal prática se generalizou, particularmente no setor de veículos, em razão da ação decisiva do Procon-SP junto às montadoras e à sociedade civil.

Nesses dois casos emblemáticos a cultura mudou por uma combinação de educação e fiscalização. A primeira ação do Procon-SP é sempre orientar o fornecedor e educar o consumidor. Não haveria êxito em mudar costumes tão arraigados na sociedade, como o ato de fumar em lugares fechados, se o Procon-SP focasse apenas na fiscalização. Qualquer política pública só tem êxito se trabalhar ambos os aspectos.

Nesse aspecto, a Educação para o Consumo tem sido um dos pilares fundamentais do Procon-SP. De que forma campanhas e programas educativos evoluíram na trajetória do Procon-SP e como avaliar seu impacto na formação de cidadãos mais informados e críticos?

Orsatti – Não há dúvida de que isso também mudou, acompanhando as mudanças que ocorrem na sociedade como um todo. O próprio processo de educação vem passando por transformações e, em razão do contínuo aumento do acesso à informação, nós temos também que nos adaptar. Então, a Educação para o Consumo tem um modelo tradicional, de palestras, mas hoje passa também pelo estabelecimento de uma comunicação mais ágil, mais rápida e atrativa e para o consumidor mais jovem.

Precisamos passar para esse público a mensagem de que existe uma legislação que protege o consumidor e que este tem direitos essenciais básicos, incentivando inclusive esse público a ir em busca de mais informações. Então, o modelo de palestras mais longas ainda existe, mas tem perdido sua atratividade em relação ao grande público, que é mais jovem. E o Procon-SP está se adaptando a esse processo.

A disseminação de notícias falsas ("fake news") tem apresentado muito impacto no trabalho do Procon-SP?

Orsatti – Sim, infelizmente. Nesse aspecto, o principal problema que o Procon-SP vem enfrentando é a questão dos golpes pela internet, que impacta diretamente na relação de consumo e por isso é fundamental divulgar informações precisas ao consumidor. Um exemplo é a lista de sites que devem ser evitados, que consta no site do Procon-SP. Nosso desafio, portanto, é combater as notícias falsas e coibir esses golpes provocados por *hackers* e fraudadores, que muitas vezes são passados de consumidor a consumidor, gerando inúmeras vítimas.

Como tem sido a colaboração do Procon-SP com o Ministério Público, o Judiciário, as agências reguladoras e as entidades do setor privado para atingir resultados mais ágeis e abrangentes?

Orsatti – O Procon-SP faz parte de um sistema nacional de defesa do consumidor no qual é um dos principais atores. Há no Ministério Público, tanto federal quanto estadual, setores especializados na defesa do consumidor. Existem as Defensorias Públicas (estadual e federal) e também a OAB que compõem esse sistema nacional de defesa do consumidor, além dos Procons estaduais, municipais e da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), que coordena todo o sistema de Procons.

Como se processa a integração entre o Procon-SP e os Procons de outras cidades do estado?

Orsatti – Esse modelo que o Estado de São Paulo implantou, de firmar convênios com os municípios, foi a forma acertada de fazer com que a Política Pública de Defesa do Consumidor chegasse na ponta, que são os municípios. Então, hoje o Procon-SP, que foi o primeiro e é o maior do país, tem convênios com mais de 378 municípios, pelos quais nós capacitamos os respectivos Procons municipais, dando todo o repertório e todo o respaldo jurídico a eles.

Há dois tipos de convênio: um com fiscalização, em que nós capacitamos os agentes locais para serem fiscais; outro, envolvendo apenas o atendimento. Quem determina o tipo de convênio é o município, o prefeito. E isso facilita a coordenação e a integração com os municípios e fortalece a Política Pública de Defesa do Consumidor.

Aliás, lembro que o exemplo surgido aqui em São Paulo há 50 anos, com a criação do Procon, se espalhou por todo o país. Alguns estados, inclusive recentemente, têm procurado o Procon-SP para entender o funcionamento do nosso modelo, como foi sua construção e desenvolvimento. O pioneirismo de São Paulo sempre repercutiu em todo o sistema nacional.

Cabe lembrar que não há uma relação de hierarquia entre os Procons, mas de integração e de coordenação: todos têm autonomia administrativa e financeira para atuar. O Procon-SP busca sempre a integração. Por exemplo: quando vamos fiscalizar uma atividade em um município com o qual temos um convênio, informamos o Procon local que estaremos atuando na cidade, para que não haja problemas de dupla fiscalização, com desgaste da população e dos fornecedores com relação aos Procons.

Liderar um órgão com tanta história e com uma missão de interesse público, exige uma equipe muito engajada e bem-preparada. Como se constrói e se mantém essa cultura de integridade técnica e de dedicação ao cidadão dentro do Procon-SP?

Orsatti – Eu tenho muita sorte porque o corpo funcional do Procon-SP é altamente técnico: são quase 500 funcionários concursados, com grande conhecimento técnico e funcional e que têm a percepção da importância do órgão não apenas junto à sociedade, mas também em relação ao sistema nacional.

Então, todo Diretor-Executivo do Procon-SP já começa seu trabalho com essa vantagem de ter esse corpo funcional muito preparado. No meu caso, sou um servidor público de carreira técnica, que dirige de maneira técnica um órgão que deve ser técnico. Então, isso se propaga em toda gestão, especialmente nesta gestão.

Como o Procon-SP prioriza suas ações e otimiza processos para garantir que a média de um milhão de atendimentos por ano se traduza em soluções efetivas e em relações de consumo mais justas?

Orsatti – Sempre buscamos priorizar o consumidor, o atendimento, a educação para o consumo, mas nesta gestão nós também atentamos para uma questão que até então estava um pouco em desuso, que é a orientação ao fornecedor. Um fornecedor bem orientado é um fornecedor que não vai trazer problemas ao consumidor, vai fidelizar aquele consumidor, o que é bom para toda a sociedade.

Dessa forma, o Procon-SP orienta pequenos e médios fornecedores para que tenham conhecimento da legislação – muitos deles incorrem em pequenas infrações por desconhecimento da lei. Quando se dá essa orientação aos fornecedores, toda a cadeia de ações é beneficiada. Esse é o nosso foco: otimizamos nossas ações de atendimento e orientação ao consumidor, mas também damos a orientação ao fornecedor. Afinal de contas, harmonizar essa relação também é nossa função enquanto gestão pública.

Quais são os principais desafios para o consumidor nos próximos anos, considerando temas como Inteligência Artificial, superendividamento, apostas online e necessidade de sustentabilidade nas relações consumeristas?

Orsatti – Bem, você já elencou os próximos desafios... Nossa gestão tem dado ênfase a novos temas por meio de comissões técnicas criadas para tanto. Recentemente, instituímos uma comissão de eventos climáticos extremos, pois estes são eventos cada vez mais recorrentes, que em tese não podem mais ser considerados extraordinários. Não se pode mais justificar o não atendimento ou a demora para a retomada de um serviço. Essa comissão tem se aprofundado no estudo desses eventos, que impactam diretamente no segmento de seguros, entre outros.

Além disso, nossa gestão tem dado muita importância à questão do comércio digital: o e-commerce é o comércio que mais cresce no país, pois ele facilita a vida das pessoas, mas, ao mesmo tempo, deve cumprir várias obrigações previstas na legislação, como o atendimento adequado ao consumidor. Um atendimento que não seja inteiramente robotizado, mas humanizado em algum momento, entre outras questões.

O problema do superendividamento ainda é um grande desafio, não só para os Procons, mas para o próprio Judiciário e para todos os que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A Lei do Superendividamento é uma lei benéfica, mas ela ainda impõe desafios e, mais que isso, ela impõe um compromisso maior aos fornecedores, especialmente àqueles que trabalham com crédito.

Por ocasião dos 50 anos do Procon-SP, que mensagem gostaria de deixar para consumidores, fornecedores e para a sociedade em geral?

Orsatti – Primeiramente, quero agradecer ao governador Tarcísio de Freitas e ao Secretário Arthur Lima pelo privilégio de estar à frente de um órgão tão importante. Gostaria de agradecer também os funcionários do Procon-SP – afinal de contas, são eles que fazem a força do órgão. E a mensagem que eu gostaria de transmitir à sociedade é: contem com o Procon-SP, com um Procon-SP renovado, focado no futuro, no comércio digital e nas demandas do consumidor, que mudaram ao longo dessas cinco décadas.

Os costumes mudaram e o Procon-SP tem se modernizado e se atualizado para conseguir atender de maneira adequada a esse consumidor do século 21: um consumidor digital, exigente, que busca respostas rápidas. O Procon-SP tem uma burocracia mínima, o que permite atender de maneira satisfatória a esse consumidor. O índice de solução das queixas apresentadas ao Procon-SP gira em média de 70%, mas nós estamos buscando aumentar esse índice de modo a proporcionar maior proteção e defesa do consumidor.

Gostaria de acrescentar que, dentro do sistema nacional, que tem a Senacon, os Procons e o MP, a nossa gestão tomou a iniciativa de criar um colegiado nacional de Procons estaduais, o qual tenho o privilégio de presidir. Isso porque a Senacon marca reuniões com os integrantes do sistema em média de três em três meses. Mas, como são mais de mil Procons municipais e o MP, na dinâmica dessa "assembleia", às vezes algumas pautas específicas dos estados ficam em segundo plano – afinal, o que acontece em São Paulo é diferente do que acontece no Acre. Por isso, foi tomada a iniciativa de criar esse colegiado, que já reconhecido pela Senacon e que tem assento no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Com isso, avançamos cada vez mais no fortalecimento da Política Pública de Defesa do Consumidor.

Muito obrigado a todos!

PROCONSP

Política Estadual de Defesa do Consumidor em São Paulo (1975–2026)

Em cinco décadas de existência, essa política pública do Estado de São Paulo passou por diversas etapas, destacando-se o Diagnóstico da Região Metropolitana de São Paulo (1975); a criação do Procon (1976); o estabelecimento de um arcabouço jurídico para implementar essa política, como a Constituição de 1988 e, fundamentalmente, o Código de Defesa do Consumidor (1990); e o estabelecimento da Fundação Procon-SP (1997); culminando com a consolidação dessa política no cinquentenário da criação da entidade, em 2026.

1975

Diagnóstico da Região Metropolitana de São Paulo
Estudos técnicos no âmbito do planejamento estadual identificam a necessidade de estruturar uma política pública administrativa voltada às relações de consumo, diante da expansão urbana, do crescimento do mercado e da ausência de instrumentos institucionais específicos.

1976

6 de maio – criação do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor
Edição do **Decreto nº 7.890/1976**, que institui o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, composto pelo **Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor** e pelo **Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor**.

Consolidação da denominação "Procon"
O Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor passa a ser designado, no uso institucional e social, como "Procon", denominação que se consolida ao longo do tempo, ainda que o órgão não possuísse personalidade jurídica própria nesse período.

Instalação do órgão executivo e estrutura inicial
Início das atividades administrativas do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, com atuação coletiva, organização do atendimento e das primeiras rotinas institucionais da política pública.

1988

Defesa do consumidor na Constituição Federal
A Constituição Federal de 1988 reconhece a defesa do consumidor como **direito fundamental** (art. 5º, XXXII) e como **princípio da ordem econômica** (art. 170, V), conferindo base constitucional à política pública.

1990

Promulgação do Código de Defesa do Consumidor
Edição da **Lei nº 8.078/1990**, que institui o Código de Defesa do Consumidor, sistematizando direitos, deveres e princípios aplicáveis às relações de consumo e fortalecendo a atuação administrativa dos órgãos de defesa do consumidor.

1995

23 de novembro – Autorização legislativa para criação da Fundação Procon-SP
Publicação da **Lei Estadual nº 9.192/1995**, que autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon.

1996

23 de setembro – Instituição formal da Fundação Procon-SP
Edição do **Decreto Estadual nº 41.170/1996**, que regulamenta a Lei nº 9.192/1995, institui a Fundação Procon-SP com personalidade jurídica de direito público e dispõe sobre a extinção da estrutura administrativa anterior.

1997

22 de abril – Aprovação dos Estatutos da Fundação Procon-SP
Publicação do **Decreto nº 41.727/1997**, que aprova os Estatutos da Fundação, consolidando sua organização administrativa e institucional.

2026

Cinquentenário da política pública estadual de defesa do consumidor
Marco comemorativo dos **50 anos** da política pública de defesa do consumidor no Estado de São Paulo, caracterizada por continuidade institucional, consolidação jurídica e adaptação administrativa ao longo do tempo.

Nota: Esta linha do tempo apresenta exclusivamente marcos institucionais, jurídicos e normativos da Política Estadual de Defesa do Consumidor em São Paulo, com base em atos oficiais e registros históricos, sem inclusão de programas, serviços ou instrumentos operacionais.


PROCONSP
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
503

Panorama histórico e institucional

A política de defesa do consumidor no Estado de São Paulo configura uma das experiências mais antigas e estruturadas do país no campo da proteção administrativa das relações de consumo.

Celebrar 50 anos não significa apenas rememorar acontecimentos institucionais. Significa reconhecer a trajetória de uma ação pública que atravessou distintos contextos econômicos, sociais, urbanos e tecnológicos, preservando como eixos permanentes o atendimento ao consumidor, a educação para o consumo, a fiscalização, a orientação e a produção de conhecimento.

Sua formação remonta à década de 1970, período marcado por intenso crescimento urbano, expansão do mercado de consumo e diversificação dos serviços. À época, inexistiam normas específicas e instrumentos administrativos voltados à organização sistemática dessas demandas. As relações de consumo eram reguladas predominantemente por normas gerais do Direito Civil e Comercial, insuficientes para enfrentar a complexidade crescente do mercado.

No Estado de São Paulo, a dimensão do mercado, a concentração populacional e a diversidade de setores econômicos tornaram mais evidentes essas limitações. Problemas relacionados ao abastecimento, à variação de preços, à qualidade de produtos e serviços e à ausência de informações claras passaram a exigir respostas mais estruturadas do Poder Público. A dispersão das reclamações dificultava a identificação de padrões e a adoção de medidas preventivas.

Instituída formalmente em 1976, a Política de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo antecedeu tanto a elevação do tema à condição constitucional, em 1988, quanto a sistematização normativa promovida pelo Código de Defesa do Consumidor, em 1990.

Ao longo de cinco décadas, essa política passou por diferentes etapas de aprimoramento jurídico, reorganização institucional e adaptação às transformações do mercado. A criação da fundação pública, a modernização administrativa, a ampliação dos canais de atendimento, a incorporação de tecnologias e a produção sistemática de informações refletem um processo contínuo de aperfeiçoamento, sempre nos limites legais de sua atuação.

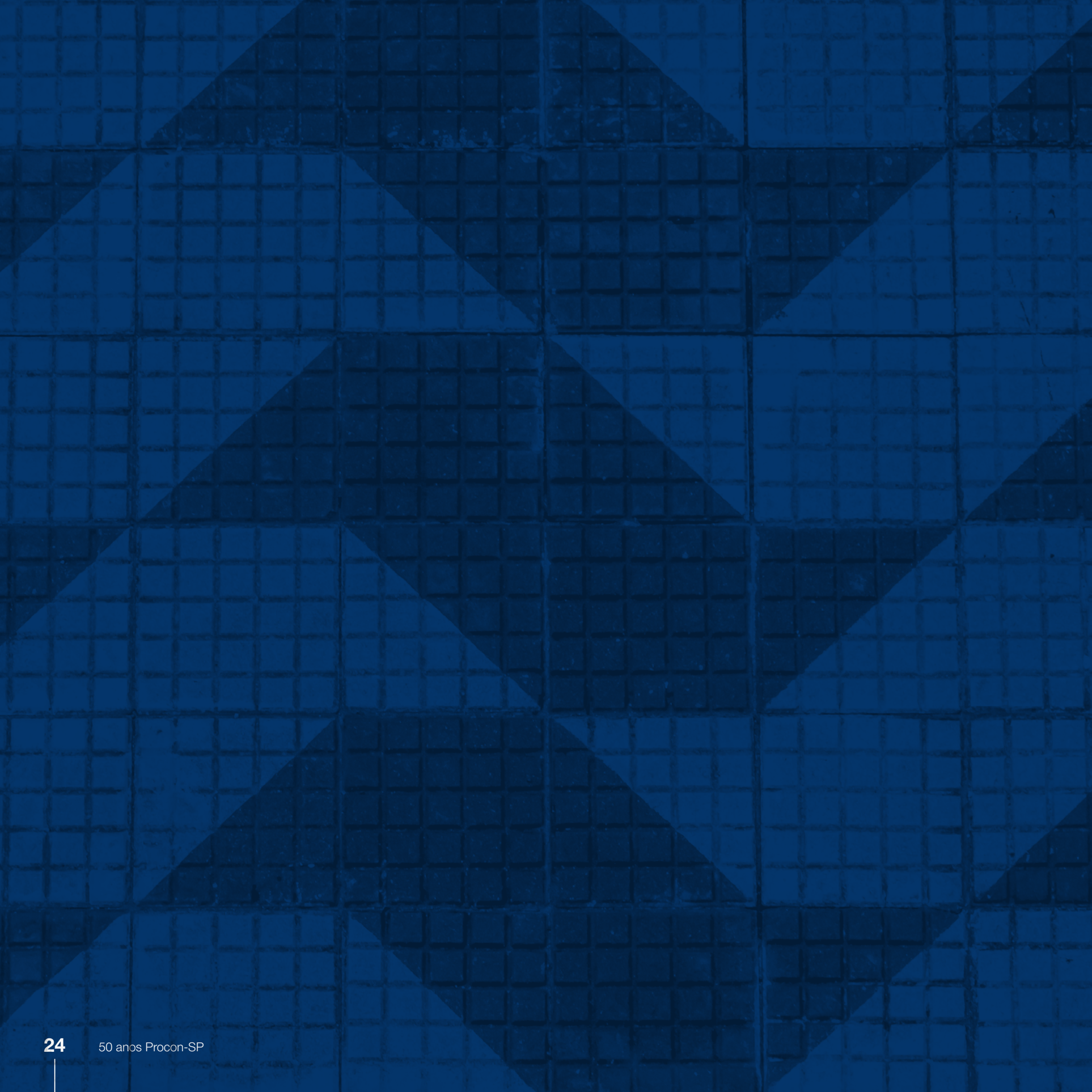
Este livro tem como propósito reconstruir essa trajetória institucional, apresentando seus fundamentos históricos, jurídicos e conceituais, respeitando as denominações oficiais vigentes em cada período e os marcos normativos correspondentes. A abordagem privilegia a análise documental e a observância das competências constitucionais e legais aplicáveis em cada contexto histórico.

A reconstrução evidencia também a centralidade da produção de conhecimento como componente permanente da política pública. A sistematização de dados, a análise de tendências e a divulgação transparente de informações consolidaram-se como instrumentos técnicos essenciais para a organização das relações de consumo.

Cinco décadas após sua criação, o Procon-SP afirma-se como referência institucional no âmbito da defesa do consumidor, integrado ao Sistema Nacional e reconhecido por sua atuação técnica na mediação e fiscalização das relações de consumo. Sua trajetória revela que a proteção administrativa do consumidor depende de arcabouço normativo adequado, continuidade institucional e permanente qualificação técnica diante de contextos em constante transformação.

A partir desse panorama, inicia-se a reconstrução histórica de sua formação e desenvolvimento, situando seus primeiros marcos administrativos no contexto das transformações econômicas e sociais que moldaram o surgimento da Política Pública de Defesa do Consumidor no Brasil.





CAPÍTULO 1

Origens e estruturação da Política Pública de Defesa do Consumidor (1975–1985)



Procon-SP: foco no atendimento eficiente



A Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo tem origem no processo de planejamento governamental desenvolvido em meados da década de 1970, período marcado por intenso crescimento urbano, expansão do mercado de consumo e aumento da complexidade das relações econômicas.

Naquele momento histórico, tais transformações eram analisadas a partir das ferramentas conceituais e administrativas então disponíveis, anteriores à consolidação de um marco jurídico específico para a defesa do consumidor. Esse contexto evidenciou limitações do aparato administrativo existente para lidar, de forma organizada e preventiva, com as demandas decorrentes das relações de consumo.

Em 1975, a economia brasileira sofria as consequências da crise do petróleo eclodida dois anos antes, com desaceleração econômica e aceleração do processo inflacionário. A questão do abastecimento tornava-se preocupante nas cidades, especialmente nas regiões periféricas, onde produtos de menor qualidade eram comercializados por preços elevados, ao mesmo tempo em que se observava escassez desses itens em áreas centrais, conforme apontavam diagnósticos técnicos elaborados no contexto do planejamento governamental da época.

Nesse cenário, o consumidor vivenciava situações relacionadas a práticas de precificação, taxas de juros elevadas e recorrência de produtos com problemas de qualidade, elementos amplamente registrados na prática administrativa e nos estudos técnicos do período. Essas percepções refletiam leituras técnicas e administrativas formuladas naquele contexto específico, antes da definição normativa posterior do que viria a ser caracterizado juridicamente como prática abusiva.

No âmbito do Governo do Estado de São Paulo, essas questões passaram a ser analisadas de forma sistemática a partir de estudos técnicos realizados no contexto do planejamento metropolitano. Esses estudos apontavam a necessidade de criação de instrumentos institucionais voltados à organização administrativa das demandas de consumo e à orientação da população.

Entre esses estudos, destaca-se o **Diagnóstico da Região Metropolitana de São Paulo (1975)**, elaborado pelo chamado **Grupo de Defesa**, coordenado pelo engenheiro agrônomo **Pérsio de Carvalho Junqueira**, que identificou fragilidades relacionadas ao abastecimento, à prestação de serviços, à variação de preços e à ausência de canais institucionais voltados à orientação do consumidor. À época, o levantamento não se apresentava como formulação jurídica acabada, mas como instrumento técnico de planejamento voltado à compreensão empírica das dinâmicas do mercado de consumo.

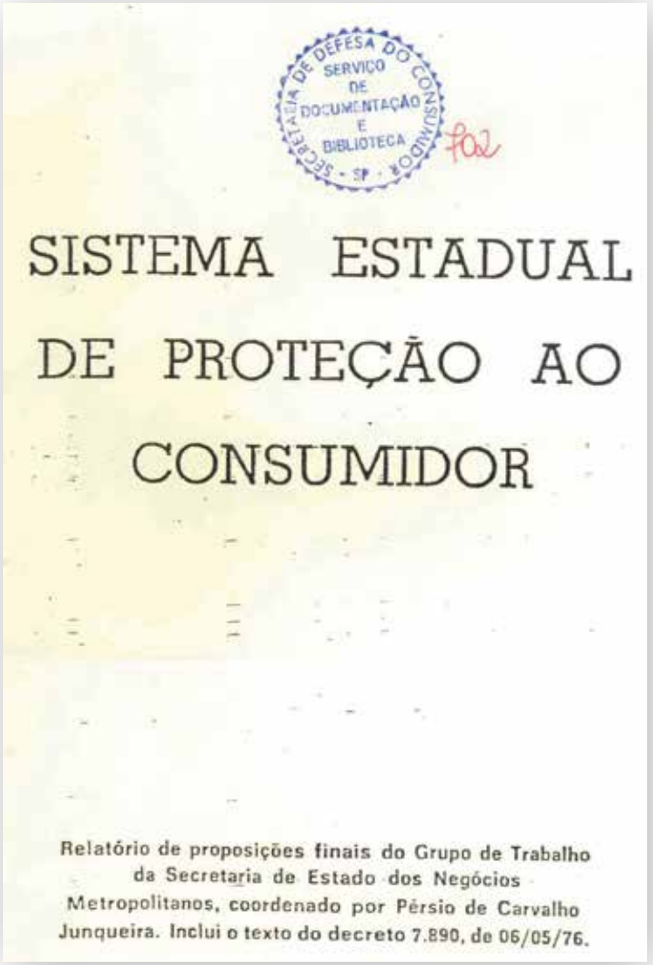
Esse diagnóstico se constituiria em um marco técnico relevante ao evidenciar que os problemas enfrentados pelos consumidores não eram isolados, mas apresentavam caráter recorrente e coletivo. A dispersão das reclamações e a inexistência de mecanismos administrativos específicos dificultavam a identificação de padrões e a formulação de respostas preventivas por parte do Estado.

Os pioneiros do Procon

O **Diagnóstico da Região Metropolitana de São Paulo (1975),** que fundamentou a formulação inicial da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado, foi elaborado por uma equipe técnica multidisciplinar, reunindo profissionais de diferentes áreas do planejamento governamental, da economia, do direito e das políticas públicas.

Integraram esse grupo de trabalho: Pérsio Junqueira, Ana Amélia da Silva, Gilda Gouvea Perosa, Maria Antonieta Dente, Maria Flora Ottake, Maria Lúcia Junqueira Vietri, Marilena Lazzarini, Rubens Murilo Marques, Sandra Barjas, Stella Maris Bilemjian, Virgínia Mommensohn, Amadeu Virolli, Maria das Graças Cavalcanti, Maria Lúcia Zülzke e Olivia Franco, além de servidores das então Secretarias de Negócios Metropolitanos e da Economia e Planejamento.

A atuação conjunta desse grupo técnico foi determinante para a identificação de fragilidades nas relações de consumo e para a proposição de instrumentos administrativos voltados à orientação do consumidor e à organização das demandas, bases que dariam origem à estrutura institucional posteriormente conhecida como Procon.



SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

SISTEMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Relatório de proposições finais do Grupo de Trabalho da Secretaria de Estado dos Negócios Metropolitanos, coordenado por Pérsio de Carvalho Junqueira. Inclui o texto do decreto 7.890, de 06/05/76.



RELATORIO DE PROPOSIÇÕES FINAIS DO GRUPO DE TRABALHO

Relatório emitido pelo Grupo de Trabalho

A partir desse relatório, consolidou-se no âmbito do planejamento estadual a compreensão de que a defesa do consumidor deveria ser tratada como política pública permanente, integrada à administração pública e orientada por critérios técnicos. Essa compreensão não decorreu de iniciativa pontual, mas de análise institucional fundamentada em dados e observações empíricas sobre o funcionamento do mercado e seus impactos na vida cotidiana da população.

Nesse processo de formulação, tiveram papel relevante técnicos e gestores públicos envolvidos com o planejamento urbano e econômico do estado, entre os quais, o arquiteto **Jorge Wilheim**, então Secretário Estadual de Economia e Planejamento. Foi nesse ambiente técnico que se consolidou a ideia de criação de um sistema específico voltado à proteção administrativa do consumidor.

A criação do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor

Como resultado direto desse processo, em **6 de maio de 1976**, o governo do Estado de São Paulo editou o **Decreto nº 7.890**, instituindo o **Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor**. Esse decreto foi o marco fundador da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo, estabelecendo sua estrutura básica, que era composta por dois elementos principais:

- **Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor**, com funções consultivas e deliberativas;

- **Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor**, responsável pela execução das ações administrativas.

A instituição desse sistema representou a formalização de uma política pública inédita no país, estruturada a partir de modelo administrativo voltado à orientação do consumidor, à educação para o consumo e à organização das demandas decorrentes das relações de consumo. Concebido como estrutura articulada, o sistema integrava funções consultivas e executivas, permitindo atuação coordenada e organizada no âmbito da administração estadual.

Desde sua origem, a atuação desse órgão executivo foi concebida como administrativa, coletiva e preventiva. Não se tratava de instância jurisdicional, nem de órgão com poder de garantir direitos no plano judicial, mas de instrumento do estado voltado à aplicação administrativa das normas vigentes, à orientação dos agentes envolvidos, respeitando as competências de outros poderes e órgãos do estado. A experiência paulista antecedeu a Constituição Federal de 1988 e a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990.

É nesse momento que se consolida, no relato histórico institucional, a denominação **"Procon"**, atribuída ao órgão executivo, ainda que essa sigla não correspondesse, naquele momento, a uma pessoa jurídica autônoma. A denominação passou a ser utilizada de forma corrente, tanto internamente quanto pela sociedade, tornando-se referência para a política pública recém-instituída.

O Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor

O Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor foi inicialmente vinculado à Secretaria de Economia e Planejamento. Coube a esse órgão estruturar as primeiras rotinas administrativas, organizar o atendimento à população e dar materialidade à política pública recém-criada.

O primeiro Diretor-Executivo do Grupo foi o próprio **Pérsio de Carvalho Junqueira**, sendo ele o responsável pela organização inicial do órgão e pela definição de suas linhas de atuação. Sob sua direção, o Grupo Executivo iniciou atividades com estrutura reduzida, tanto em termos de pessoal quanto de instalações físicas.

A sede inicial foi instalada na Rua Ceará, nº 390, no bairro de Higienópolis, na capital paulista. Nesse espaço, começaram a ser estruturados o atendimento ao consumidor e a organização administrativa das demandas relacionadas às relações de consumo.

Além do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, o funcionamento inicial do Procon contou com uma equipe técnica multidisciplinar, formada por servidores e técnicos envolvidos com planejamento, economia, direito e administração pública. Essa equipe foi fundamental para a consolidação das primeiras práticas administrativas e para a construção da identidade institucional do órgão.

Identidade institucional e comunicação com a sociedade

Desde seus primeiros anos, buscou-se estabelecer canais claros de comunicação com a sociedade, de modo a tornar sua atuação reconhecível e acessível. Nesse contexto, foi desenvolvido o primeiro logotipo do Procon, criado por Takeshi Ushikusa. A criação da identidade visual contribuiu para o fortalecimento da presença institucional do órgão e para sua identificação pela população, reforçando o caráter público e administrativo da política de defesa do consumidor.



Primeiro logo do Procon



Takeshi Ushikusa (autor do logo do Procon) no Parque do Ibirapuera, 2000

As primeiras linhas de atuação administrativa

Nos primeiros anos de funcionamento, a atuação do Procon concentrou-se na orientação da população e na organização administrativa das demandas de consumo. Inicialmente, a política pública tinha caráter predominantemente coletivo, voltado à identificação de temas recorrentes e à prevenção de desequilíbrios nas relações de consumo.

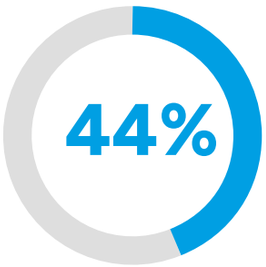
Em 1976**,** diante da crescente demanda da população, o Procon instituiu o atendimento individual ao consumidor, ampliando o escopo da atuação administrativa. Esse atendimento permitiu a sistematização das informações recebidas e a construção da base inicial de dados sobre o funcionamento do mercado de consumo no Estado de São Paulo. Os temas mais frequentes eram abastecimento de alimentos, saúde, publicidade e contratos, refletindo as preocupações da população à época.

No primeiro levantamento estatístico do Procon verificou-se que, até maio de 1978, foram registrados 2.175 atendimentos, com encaminhamento satisfatório na maioria dos casos. Nestes primórdios, as principais reclamações diziam respeito a preços considerados abusivos no contexto inflacionário do período e representavam 44% do total; a ineficiência dos estabelecimentos, como mau atendimento de fornecedores, não recebimento de produtos e embala-

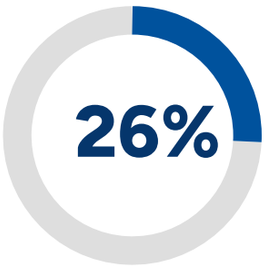
gens danificadas, 26%; à má qualidade dos produtos ou serviços, 18%; e por fim, problemas de assistência técnica e garantia de manutenção representavam 8%. Como o índice de bom encaminhamento dos problemas era alto, o Procon rapidamente foi se tornando cada vez mais reconhecido pela população e pela mídia.

Primeiros atendimentos

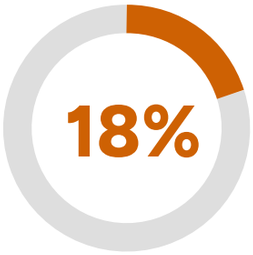
Até maio de 1978, o Procon realizou 2.175 atendimentos(*); as principais reclamações foram:



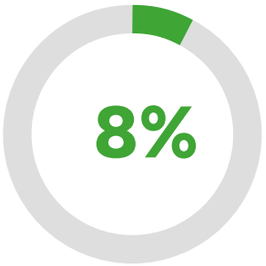
Preços abusivos



Ineficiência dos fornecedores
(mau atendimento, não recebimento de produtos e embalagens danificadas)



Má qualidade de produtos e serviços



Problemas de assistência técnica e manutenção

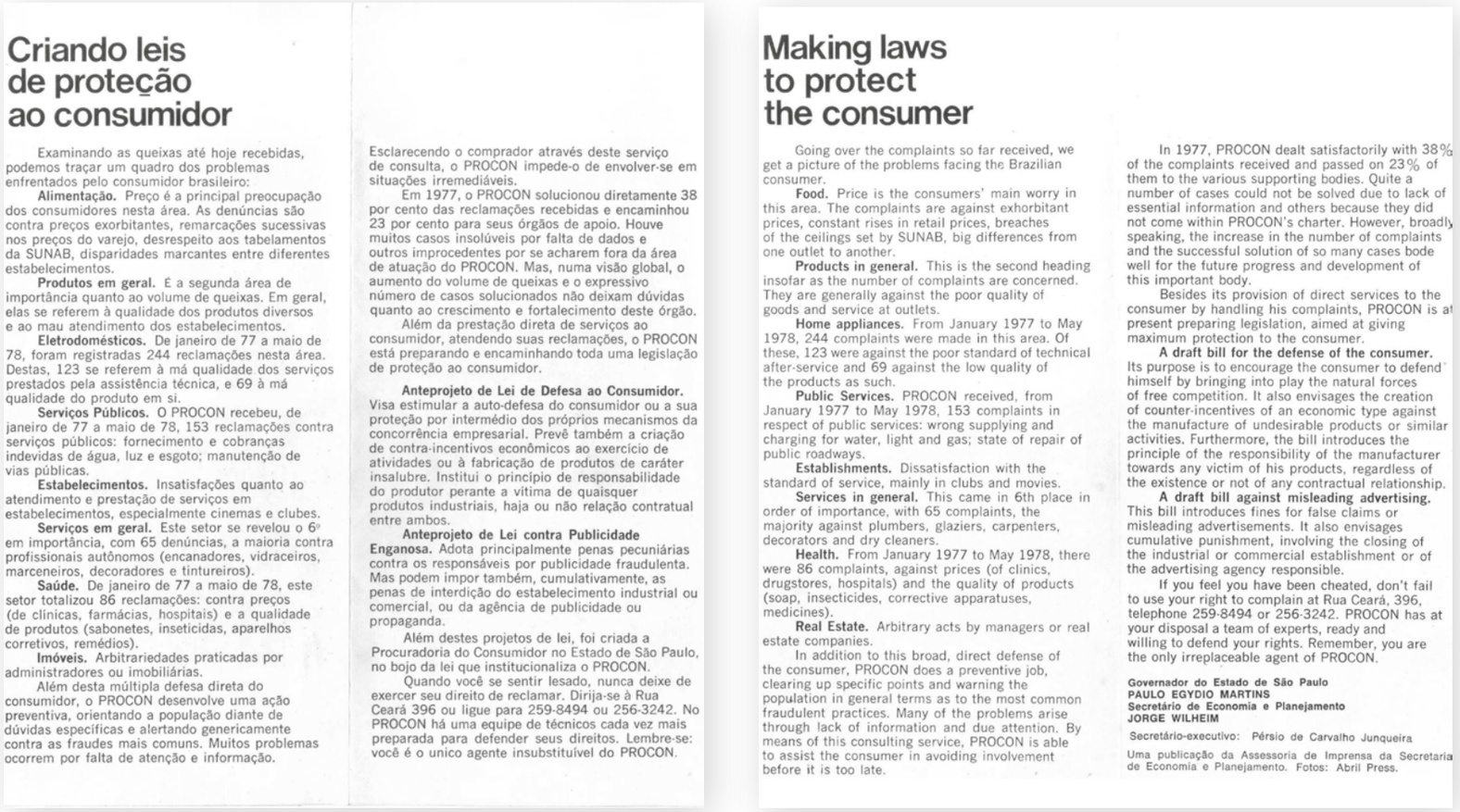
Percentuais aproximados; demais categorias não representadas.
(*) A maioria dos casos teve encaminhamento satisfatório.
Fonte: Procon.

Foi nesse contexto que, em meados da década de 1970, no âmbito do planejamento governamental estadual, consolidou-se a compreensão de que a defesa do consumidor deveria ser tratada como política pública específica e permanente, e como resultado deste processo, em 1976 foi instituído o **Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor**, por meio do **Decreto nº 7.890**.

A instituição do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor ocorreu em dois momentos normativos distintos e complementares. Em 1976, o Decreto nº 7.890 criou, no âmbito do Poder Executivo estadual, a estrutura inicial do sistema, estabelecendo seus objetivos e prevendo a atuação de um Conselho e de um órgão executivo responsável pela implementação das ações administrativas. Tratava-se de ato de organização administrativa que deu início à implantação da política pública. Posteriormente, em dezembro de 1978, a **Lei estadual nº 1.903** conferiu fundamento legal mais amplo ao sistema, detalhando suas atribuições e consolidando sua estrutura no ordenamento jurídico estadual. A lei definiu com maior precisão o papel do Conselho, com funções deliberativas, e do Procon, com atribuições de natureza executiva, reforçando a institucionalização da política pública em nível legislativo.

Uma das primeiras publicações do Procon





Criando leis de proteção ao consumidor

Examinando as queixas até hoje recebidas, podemos traçar um quadro dos problemas enfrentados pelo consumidor brasileiro:

Alimentação. Preço é a principal preocupação dos consumidores nesta área. As denúncias são contra preços exorbitantes, remarcações sucessivas nos preços do varejo, desrespeito aos tabelamentos da SUNAB, disparidades marcantes entre diferentes estabelecimentos.

Produtos em geral. É a segunda área de importância quanto ao volume de queixas. Em geral, elas se referem à qualidade dos produtos diversos e ao mau atendimento dos estabelecimentos.

Eletrodomésticos. De janeiro de 77 a maio de 78, foram registradas 244 reclamações nesta área. Destas, 123 se referem à má qualidade dos serviços prestados pela assistência técnica, e 69 à má qualidade do produto em si.

Serviços Públicos. O PROCON recebeu, de janeiro de 77 a maio de 78, 153 reclamações contra serviços públicos: fornecimento e cobranças indevidas de água, luz e esgoto; manutenção de vias públicas.

Estabelecimentos. Insatisfações quanto ao atendimento e prestação de serviços em estabelecimentos, especialmente cinemas e clubes.

Serviços em geral. Este setor se revelou o 6º em importância, com 65 denúncias, a maioria contra profissionais autônomos (encanadores, vidraceiros, marceneiros, decoradores e tintureiros).

Saúde. De janeiro de 77 a maio de 78, este setor totalizou 86 reclamações: contra preços (de clínicas, farmácias, hospitais) e a qualidade de produtos (sabonetes, inseticidas, aparelhos corretivos, remédios).

Imóveis. Arbitrariedades praticadas por administradores ou imobiliárias.

Além desta múltipla defesa direta do consumidor, o PROCON desenvolve uma ação preventiva, orientando a população diante de dúvidas específicas e alertando genericamente contra as fraudes mais comuns. Muitos problemas ocorrem por falta de atenção e informação.

Esclarecendo o comprador através deste serviço de consulta, o PROCON impede-o de envolver-se em situações irremediáveis.

Em 1977, o PROCON solucionou diretamente 38 por cento das reclamações recebidas e encaminhou 23 por cento para seus órgãos de apoio. Houve muitos casos insolúveis por falta de dados e outros improcedentes por se acharem fora da área de atuação do PROCON. Mas, numa visão global, o aumento do volume de queixas e o expressivo número de casos solucionados não deixam dúvidas quanto ao crescimento e fortalecimento deste órgão.

Além da prestação direta de serviços ao consumidor, atendendo suas reclamações, o PROCON está preparando e encaminhando toda uma legislação de proteção ao consumidor.

Anteprojeto de Lei de Defesa ao Consumidor. Visa estimular a auto-defesa do consumidor ou a sua proteção por intermédio dos próprios mecanismos da concorrência empresarial. Prevê também a criação de contra-incentivos econômicos ao exercício de atividades ou à fabricação de produtos de caráter insalubre. Institui o princípio de responsabilidade do produtor perante a vítima de quaisquer produtos industriais, haja ou não relação contratual entre ambos.

Anteprojeto de Lei contra Publicidade Enganosa. Adota principalmente penas pecuniárias contra os responsáveis por publicidade fraudulenta. Mas podem impor também, cumulativamente, as penas de interdição do estabelecimento industrial ou comercial, ou da agência de publicidade ou propaganda.

Além destes projetos de lei, foi criada a Procuradoria do Consumidor no Estado de São Paulo, no bojo da lei que institucionaliza o PROCON.

Quando você se sentir lesado, nunca deixe de exercer seu direito de reclamar. Dirija-se à Rua Ceará 396 ou ligue para 259-8494 ou 256-3242. No PROCON há uma equipe de técnicos cada vez mais preparada para defender seus direitos. Lembre-se: você é o unico agente insubstituível do PROCON.

Making laws to protect the consumer

Going over the complaints so far received, we get a picture of the problems facing the Brazilian consumer.

Food. Price is the consumers' main worry in this area. The complaints are against exhorbitant prices, constant rises in retail prices, breaches of the ceilings set by SUNAB, big differences from one outlet to another.

Products in general. This is the second heading insofar as the number of complaints are concerned. They are generally against the poor quality of goods and service at outlets.

Home appliances. From January 1977 to May 1978, 244 complaints were made in this area. Of these, 123 were against the poor standard of technical after-service and 69 against the low quality of the products as such.

Public Services. PROCON received, from January 1977 to May 1978, 153 complaints in respect of public services: wrong supplying and charging for water, light and gas; state of repair of public roadways.

Establishments. Dissatisfaction with the standard of service, mainly in clubs and movies.

Services in general. This came in 6th place in order of importance, with 65 complaints, the majority against plumbers, glaziers, carpenters, decorators and dry cleaners.

Health. From January 1977 to May 1978, there were 86 complaints, against prices (of clinics, drugstores, hospitals) and the quality of products (soap, insecticides, corrective apparatuses, medicines).

Real Estate. Arbitrary acts by managers or real estate companies.

In addition to this broad, direct defense of the consumer, PROCON does a preventive job, clearing up specific points and warning the population in general terms as to the most common fraudulent practices. Many of the problems arise through lack of information and due attention. By means of this consulting service, PROCON is able to assist the consumer in avoiding involvement before it is too late.

In 1977, PROCON dealt satisfactorily with 38% of the complaints received and passed on 23% of them to the various supporting bodies. Quite a number of cases could not be solved due to lack of essential information and others because they did not come within PROCON's charter. However, broadly speaking, the increase in the number of complaints and the successful solution of so many cases bode well for the future progress and development of this important body.

Besides its provision of direct services to the consumer by handling his complaints, PROCON is at present preparing legislation, aimed at giving maximum protection to the consumer.

A draft bill for the defense of the consumer. Its purpose is to encourage the consumer to defend himself by bringing into play the natural forces of free competition. It also envisages the creation of counter-incentives of an economic type against the manufacture of undesirable products or similar activities. Furthermore, the bill introduces the principle of the responsibility of the manufacturer towards any victim of his products, regardless of the existence or not of any contractual relationship.

A draft bill against misleading advertising. This bill introduces fines for false claims or misleading advertisements. It also envisages cumulative punishment, involving the closing of the industrial or commercial establishment or of the advertising agency responsible.

If you feel you have been cheated, don't fail to use your right to complain at Rua Ceará, 396, telephone 259-8494 or 256-3242. PROCON has at your disposal a team of experts, ready and willing to defend your rights. Remember, you are the only irreplaceable agent of PROCON.

Governador do Estado de São Paulo
PAULO EGYDIO MARTINS
Secretário de Economia e Planejamento
JORGE WILHEIM

Secretário-executivo: Pérsio de Carvalho Junqueira

Uma publicação da Assessoria de Imprensa da Secretaria de Economia e Planejamento. Fotos: Abril Press.

Folder de 1978 em português e inglês

No plano nacional, o ano de 1979 começou sob a perspectiva da abertura política, com aumento de reivindicações sociais, inclusive no campo das relações de consumo. Ao mesmo tempo, o aumento da inflação – que atingiria 77,21% naquele ano e 99,25% em 1980, segundo o IBGE – teve um grande impacto nas relações de consumo. Em consequência, aumentaram as demandas dos consumidores, levando o Procon a ampliar o número de temas a serem contemplados. Quinze novos setores foram incorporados ao escopo da entidade: alimentos, consórcio, montepio, educação, eletrodomésticos, estabelecimentos comerciais, imóveis, prestação de serviços, produtos industriais, propaganda, saúde, serviços públicos, sistemas de vendas, vendas em domicílio, veículos, máquinas e equipamentos.

A difusão nacional da Política Pública de Defesa do Consumidor

O pioneirismo do Procon ganhou força em 1979 com a instalação de órgãos semelhantes em vários pontos do Brasil. No Rio de Janeiro foi criado o Conselho Consumidor. Na sequência, Belo Horizonte (MG) também demonstrou interesse na criação de um órgão específico de defesa do consumidor. Em Fortaleza (CE) foi instalada a Comissão de Inquérito do Consumidor e no Recife (PE), foi elaborado um projeto para criar a Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte. A Bahia criou a Comunidade de Defesa do Consumidor Baiano.

Também as cidades de Curitiba e Londrina (PR), Florianópolis (SC) e Porto Alegre (RS) passaram a ter organismos para atender ao consumidor, inclusive por meio de entidades ligadas a categorias da sociedade civil, como jornalistas, estudantes e outros. No Norte do país, o Estado do Pará criou um Comitê Central para atender a queixas de consumidores e realizar ações preventivas.

A criação desses órgãos de defesa do consumidor espelhados no exemplo do Procon do Estado de São Paulo possibilitou a realização, em outubro de 1979, em Curitiba (PR), do **1º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor**, do qual o Procon do Estado de São Paulo participou com o trabalho *A experiência do Procon na proteção ao consumidor*.





Cartilhas Compre Bem

O período 1980-1985

Em 1980, o Procon desenvolveu um trabalho voltado à orientação e educação do consumidor. Ainda sem uma legislação nacional específica de proteção ao consumidor, o corpo técnico da entidade, com base nas reclamações dos usuários e nas normas sanitárias vigentes, elaborou manuais e folhetos de orientação aos consumidores, como o folheto *Compre Bem*, sobre os cuidados a serem observados na compra, armazenamento e prazos de validade de alimentos, carnes e laticínios.

Outros temas que preocupavam os consumidores paulistas naquele período incluíam a locação de imóveis e os serviços de assistência técnica de eletrodomésticos. Também chamavam a atenção as ofertas de cursos livres com publicidade enganosa e contratos de difícil cancelamento, prática recorrente à época. Na sequência, questões relacionadas à saúde e à segurança do consumidor passaram a integrar de forma mais sistemática a atuação fiscalizatória do órgão.

À época, foi criada a Comissão de Saúde, que entrou em campo monitorando bulas, rotulagens de embalagens de medicamentos e segurança em chupetas. Em um segundo momento, foram tratados temas como agrotóxicos, prazo de validade em alimentos, balas, bromato no pão, hormônios no gado, cadeiras de criança para carro e berços.

As propagandas de medicamentos sem eficácia comprovada ou com apelo publicitário excessivo também começaram a ser questionadas e algumas delas foram retiradas de circulação, em uma ação conjunta do Procon com o Conar (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária).

No início da década de 1980, houve um crescimento da conscientização dos direitos do consumidor no Brasil, criando as condições que no futuro propiciariam a elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Entre os temas mais recorrentes nas reclamações figuravam consórcios, loteamentos, cálculo de aluguel e cobranças indevidas.

A série de folhetos *Você é um consumidor*, produzida pelo órgão, abordava direitos que posteriormente seriam incorporados ao Código de Defesa do Consumidor, como o direito à orientação, a ser ouvido, à segurança, à escolha, à informação, à educação para o consumo e a um ambiente limpo e saudável.

Um tema muito discutido à época era a exigência de data de validade dos produtos farmacêuticos e alimentícios. Como havia uma lacuna legislativa, a questão foi abordada sob perspectivas diferentes por órgãos do governo: o Ministério da Saúde passou a exigir a exibição da data de validade para produtos farmacêuticos, enquanto o Ministério da Agricultura exigia apenas a exibição da data de fabricação. O Procon foi fundamental para sensibilizar a população sobre a necessidade de regulação desse tema.

Lançado em 1981, o **Projeto de Educação para o Consumo (Educon)** era uma proposta interdisciplinar e transversal de trabalho voltada às escolas de 1º grau, fornecendo às crianças instruções básicas de defesa do consumidor. Com o tempo, o Educon passou a ser um meio de integração entre a escola, a família e a sociedade, por meio do Procon.



Avenida Angélica

Ainda em 1981, o Procon mudou-se para um imóvel maior, localizado à Angélica, 2.488, também em Higienópolis.

Elaborada em 1982 para orientar os consumidores sobre a prestação de serviços, a cartilha *Não compre gato por lebre* destacava cuidados na contratação de serviços de lavanderias devido ao grande número de reclamações registradas. Posteriormente, foi assinado um protocolo com a Associação Nacional de Empresas de Lavanderias.

Um importante estudo foi desenvolvido pelo Procon em 1982, em parceria com o Instituto da Criança dos Hospital das Clínicas, da Universidade de São Paulo. O objetivo era elaborar normas de segurança na produção de chupetas infantis. O esforço conjunto levou a indústria do setor a implantar alterações na composição do produto, com aumento de furos do bulbo, que reduziram os acidentes com as crianças.

ROUPAS E LAVAGENS

URE E EXIJA QUALIDADE
LEMBRE-SE: PREÇO NÃO GARANTE QUALIDADE!



Observe se a peça apresenta:

1-Etiqueta informando o tipo e a quantidade das fibras que compoêm o tecido. Esta é uma obrigação imposta pelo INMETRO - Lei 5956/73 e Decreto 75074/74;

2-Etiqueta indicando a maneira correta de lavagem;

3-Etiqueta do fabricante.



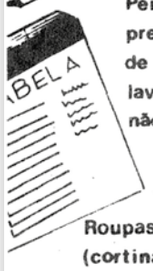
arde a nota
iscal até ver o
resultado da 1ª
lavagem.

Se a roupa desbotar ou encolher, a culpa pode não ser da lavanderia.

O responsável poderá ser o fabricante.



Com a nota fiscal, vá à loja ou à confecção e exija a troca da peça. Se a culpa fôr da lavanderia você terá direito a uma indenização de 10 VEZES o valor da lavagem



Pergunte o preço antes de mandar lavar. Os preços não são tabelados.

Roupas especiais (cortinas, estofados, ...) merecem atenção de um especialista.





Confira tudo ao entregar ou receber suas roupas. Qualquer observação, anote na nota de lavagem onde deverá constar também o PREÇO e o tipo de lavagem.

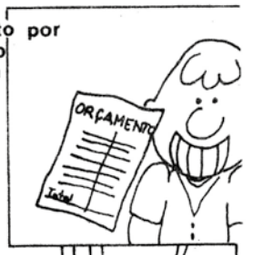
SERVIÇOS EM GERAL

Precisando de marceneiro, carpinteiro, eletricista, encanador, dedetizador, colocadores de box, carpete, pisos, cortinas, sinteco, etc; não deixe de:

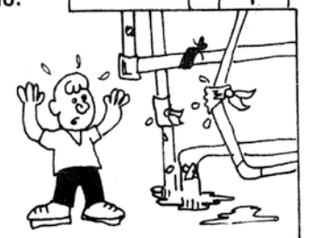
Procurar várias firmas para escolher a melhor.



Fazer orçamento por **escrito** mesmo que numa folha de caderno.



Exigir que executem aquilo que foi tratado.



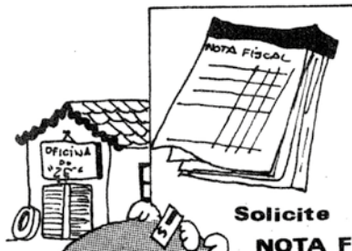
Pedir **recibo** de pagamento.



Lembre-se, cheque nominal vale como recibo.



Procure conhecer a oficina onde o serviço será feito.



Solicite **NOTA FISCAL**

Leia atentamente as cláusulas do contrato ou documento antes de assinar.



Evite Pronto-Socorro de Água, Luz, Gás: são muito mais caros.



Guarde todos os documentos.



Se atrasarem a entrega por mais de 7 dias, procure o **PROCON** ou a delegacia do bairro onde está a firma.

Aprimoramento institucional e integração com o Ministério Público

A partir de 1983, teve início um processo de modernização do Procon, com aporte de recursos destinado à contratação de pessoal, à aquisição de equipamentos e à implantação de procedimentos mais estruturados de atendimento ao consumidor. Nesse contexto, o Procon e o Ministério Público Estadual firmaram parceria com o objetivo de conferir maior efetividade à atuação institucional na defesa do consumidor. Para esse fim, foi designado o promotor de Justiça José Geraldo Brito Filomeno, que passou a atuar junto à sede da entidade. Nos anos seguintes, outros membros do Ministério Público se integraram às atividades, entre eles Evelise Pedroso Teixeira, Daniel Roberto Fink, Maria de Fátima Vaquero R. Leyser e Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin.

A atuação conjunta concentrou-se na análise das reclamações recebidas, com vistas à identificação de indícios de crimes contra a economia popular e a saúde pública, bem como de fraudes e estelionatos. Essa cooperação contribuiu para o amadurecimento institucional da tutela coletiva nas relações de consumo, antecipando práticas que, posteriormente, seriam incorporadas e sistematizadas no âmbito do Ministério Público brasileiro.

O avanço deste processo resultou, dois anos depois, já em 1985, na criação da Coordenação das Curadorias de Proteção ao Consumidor, posteriormente transformada em Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça do Consumidor (Cenacon), bem como na instituição, no Estado de São Paulo, de curadoria – depois, promotoria – especializada em assuntos relativos ao consumidor, com atuação também como fiscal da lei em ações civis públicas.

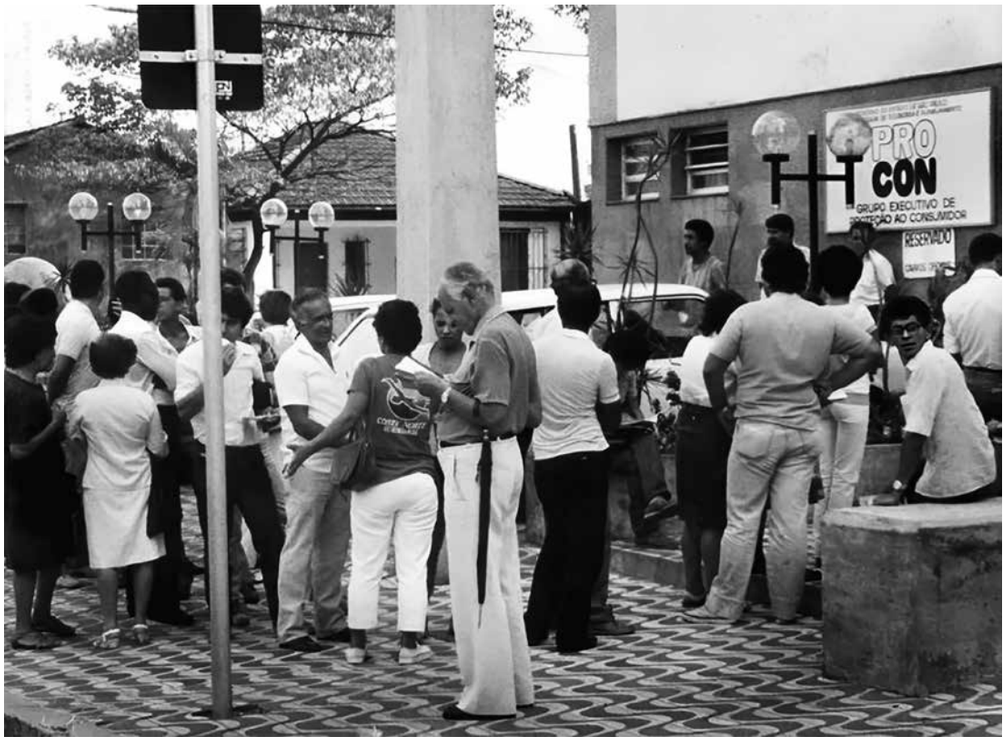
Em 1984, a reorganização administrativa prosseguiu com a implantação de serviços específicos e diferenciados para o atendimento e o encaminhamento das reclamações dos consumidores. Os expedientes passaram a ser codificados e tabulados pela Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo), dando início à estruturação de um banco de dados que se tornaria referência para a atuação do Procon.

Nesse mesmo período, o Procon intensificou a realização de denúncias públicas contra práticas lesivas aos consumidores, ao mesmo tempo em que promoveu reuniões e debates com entidades representativas de categorias e segmentos do mercado de consumo, com o objetivo de sensibilizar empresas e profissionais quanto à necessidade de mudança de conduta nas relações de consumo. Como parte desse esforço de orientação e informação, passou a publicar o boletim mensal *Notícias Procon*, com conteúdo voltado à divulgação de direitos, orientações gerais e matérias sobre as principais queixas registradas.

Ainda em 1984, no mês de julho foi dado um primeiro passo no processo de municipalização da defesa do consumidor, com a celebração do primeiro convênio entre o Procon e uma entidade municipal paulista, a Comissão Municipal de Proteção ao Consumidor de Sorocaba.

Diante do agravamento dos problemas de consumo em razão da persistência da crise econômica e da ausência de uma legislação nacional específica e unificada, o Procon elaborou, no início de 1985, o *Manual do Consumidor*, com o objetivo de educar e informar a população. O material reuniu informações básicas, em formato de perguntas e respostas, sobre temas como produtos, serviços, alimentos, saúde e habitação, alcançando uma tiragem de 270 mil exemplares.

Com o objetivo de ampliar a Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo, o Procon iniciou estudos para sensibilizar prefeituras sobre a importância de implantar órgãos municipais para tratar dessa questão.

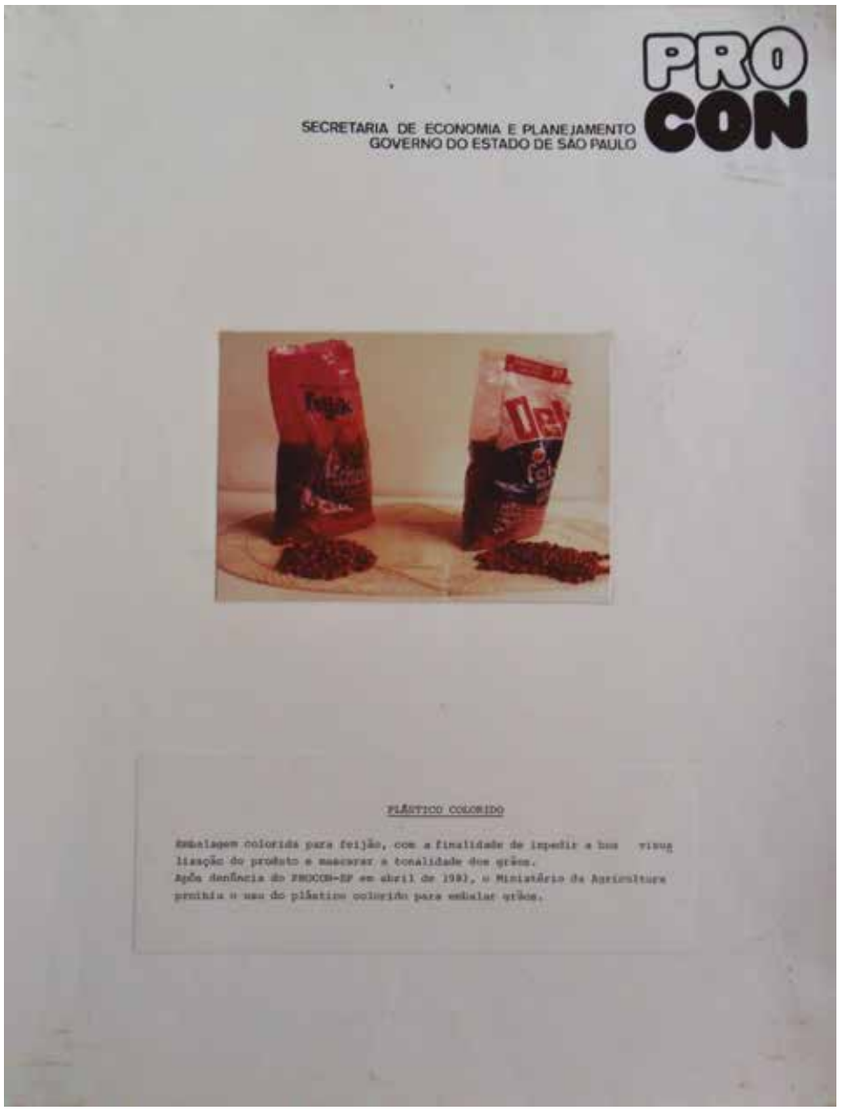


Posto de atendimento da Rua Bandeira Paulista

Em 1985, o Procon passou a funcionar em um prédio novo, mais amplo, de oito andares, localizado na Rua Bandeira Paulista, no bairro de Itaim-Bibi. A mudança não ocorreu apenas nas instalações físicas; novos serviços foram implantados, como o Setor de Controle Estatístico, para ampliar o fluxo de entrada, encaminhamento e arquivamento das reclamações. Também foi criada uma equipe para realizar trabalhos educativos e acompanhar pesquisas de preços de produtos e serviços.

Nesse período, ampliou-se o acesso dos consumidores ao Poder Judiciário, com o apoio da Procuradoria de Assistência Judiciária da Procuradoria-Geral do Estado. A aprovação da **Lei nº 7.347, de 1985** — conhecida como Lei da Ação Civil Pública — representou avanço significativo na tutela de interesses difusos e coletivos, ao disciplinar ações judiciais relativas a danos causados ao consumidor, ao meio ambiente e a bens e direitos de valor artístico, histórico, turístico e paisagístico. A partir de então, o Poder Judiciário passou a receber as primeiras ações coletivas nessa matéria.

No plano nacional, o **Decreto 91.469**, de 24 de julho de 1985, criou o **Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC)**, estabelecendo um órgão para coordenar a política de proteção e defesa do consumidor no Brasil. O CNDC contou com a participação de associações de consumidores e Procons regionais, servindo de base para futuras legislações, como o Código de Defesa do Consumidor.



Exemplo de exposição da Feira da Fraude

Em agosto de 1985, realizou-se, em São Paulo, o **1° Encontro Estadual de Proteção ao Consumidor**, ocasião em que foi lançada a iniciativa denominada *Feira da fraude*, voltada à orientação da população quanto às práticas inadequadas observadas no mercado. Com base nas reclamações recebidas pelo órgão, o evento apresentou casos relacionados, sobretudo, à indústria alimentícia, envolvendo problemas de higiene, embalagens potencialmente enganosas e ofertas que induziam o consumidor a erro. A exposição dessas situações teve caráter educativo, buscando alertar a população sobre práticas lesivas identificadas na atividade de consumo.

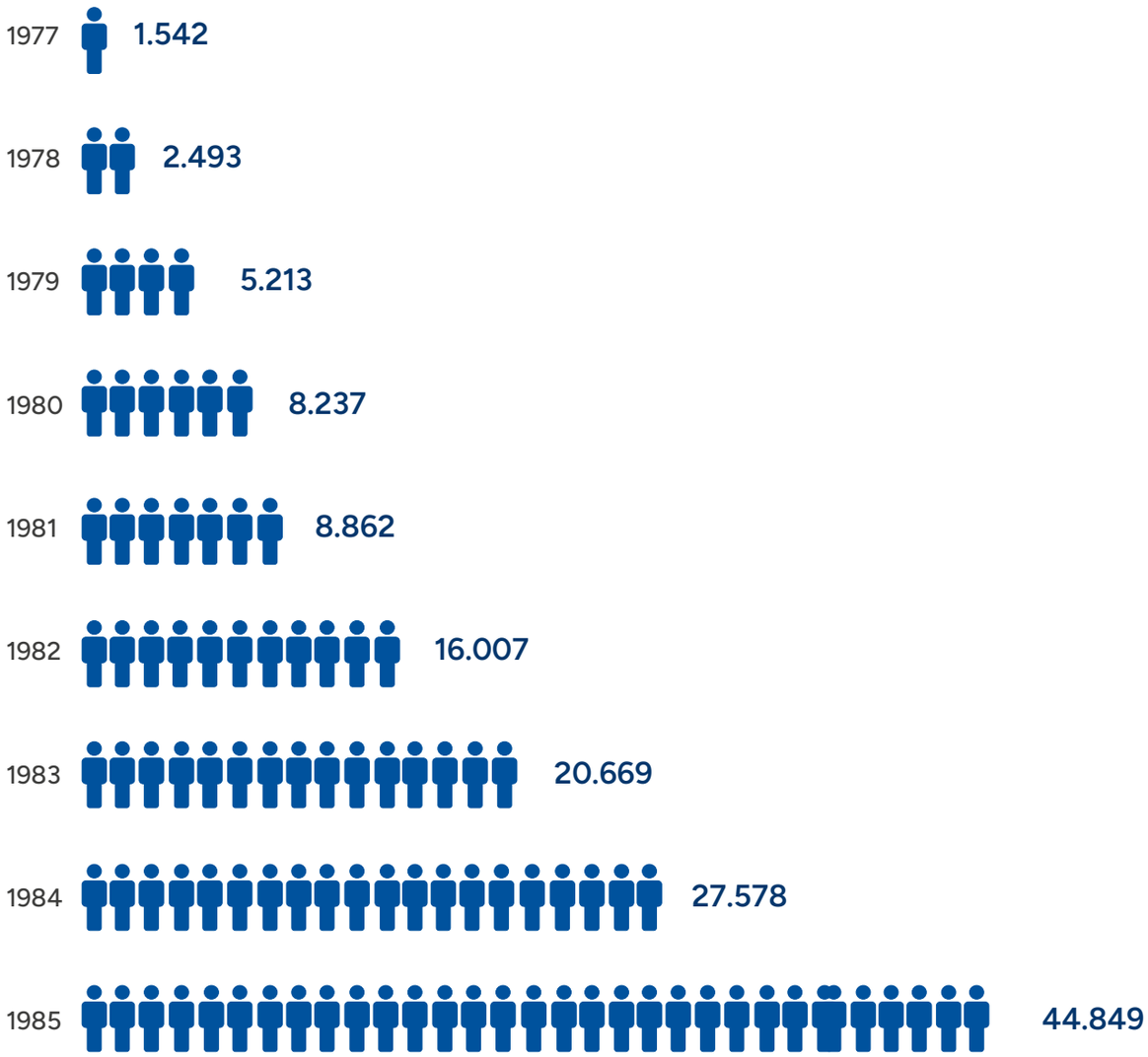
O Procon passou a publicar cartilhas sobre os temas que mais geravam reclamações. Para facilitar a compreensão do público, cada assunto recebeu uma identificação própria, com número e cor específicos. Alimentos foi classificado como código 1 (vermelho); Saúde, código 2 (verde); Habitação, código 3 (azul); Produtos, código 4 (amarelo); e Serviços, código 5 (laranja). Posteriormente, Assuntos Financeiros passou a integrar a série, com o código 6.

Anos depois, na criação do site do Procon-SP, essa padronização visual foi retomada. Mantiveram-se as cores originais e acrescentaram-se o lilás para Assuntos Financeiros e o azul royal para temas institucionais.

A formação da base jurídica e administrativa da política pública

É importante lembrar que, no período compreendido entre 1976 e meados da década de 1980, a atuação do Procon estava limitada pelos instrumentos jurídicos então disponíveis. Não existia legislação nacional específica de defesa do consumidor, tampouco procedimentos administrativos uniformizados para aplicação de sanções.

Demonstrativo de atendimentos (1977 a 1985)*



*Fonte: Fundação Procon-SP.

Entretanto, muitos dos princípios que seriam posteriormente consolidados no ordenamento jurídico nacional – como a vulnerabilidade do consumidor, a centralidade da informação adequada e a proteção de interesses coletivos – já orientavam, de forma embrionária, a atuação administrativa desenvolvida no Estado de São Paulo desde a década de 1970.

À época, essa compreensão ainda se estruturava de forma incipiente no campo jurídico e administrativo, apoiada sobretudo em diagnósticos técnicos e práticas administrativas pioneiras, anteriores à sistematização normativa que viria a se consolidar nos anos seguintes.

As ações desenvolvidas pelo órgão baseavam-se em normas gerais do direito administrativo, civil e comercial, bem como na articulação com outros órgãos da administração pública que detinham competências específicas. A fiscalização administrativa, tal como estruturada posteriormente, ainda não se encontrava plenamente instituída, ocorrendo de forma pontual e setorial.

Desde sua criação, a atuação estatal na defesa do consumidor preservou continuidade institucional, mesmo diante de mudanças de natureza jurídica e de vinculação administrativa. A utilização corrente da denominação "Procon" consolidou-se desde a criação do Grupo Executivo, em 1976, antecedendo a constituição formal da Fundação Procon-SP, instituída em 1996. As mudanças de natureza jurídica e vinculação administrativa representaram processos de fortalecimento institucional, sem ruptura com os princípios que orientaram a criação da política pública.

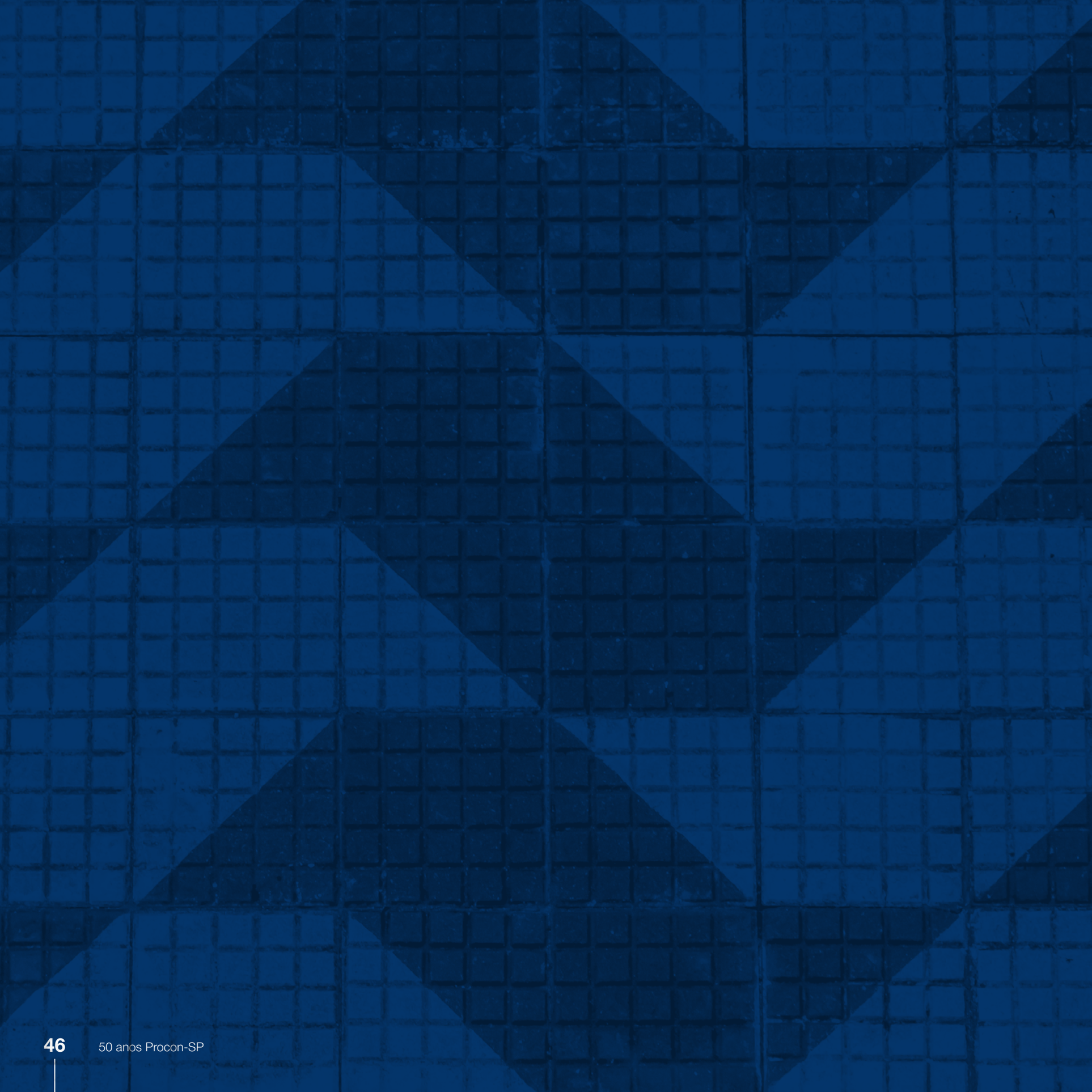
O legado do período fundador: os fundamentos da defesa do consumidor

O período compreendido entre 1975 e 1985 constitui a fase fundadora da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo. Nesse intervalo, foram estabelecidos os princípios que conduziriam a atuação institucional nas décadas seguintes: orientação ao consumidor, educação para o consumo, organização administrativa das demandas e atuação coletiva diante de práticas reiteradas de mercado.

Partindo do reconhecimento das assimetrias informacionais e econômicas presentes nas relações de consumo, a política pública paulista estruturou-se como atuação administrativa permanente do Estado, voltada à organização dessas relações e à promoção de maior previsibilidade e segurança jurídica. Essa concepção formou-se antes da elevação constitucional do tema e da posterior sistematização normativa promovida no plano federal.

Com a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor, a política pública passou a contar com base normativa mais estruturada. Seus fundamentos, contudo, já estavam delineados desde o período inicial.


(Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990)
CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



CAPÍTULO 2

A consolidação jurídica da Política Pública de Defesa do Consumidor (1986–1997)





As transformações institucionais ocorridas no final da década de 1980 alteraram de forma decisiva o tratamento jurídico da defesa do consumidor no Estado de São Paulo. A Constituição Federal de 1988 elevou o tema à condição de direito fundamental e princípio da ordem econômica, redefinindo os fundamentos normativos da atuação estatal nesse campo.

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, conferiu sistematicidade à disciplina das relações de consumo, organizando princípios, direitos e instrumentos específicos. Com isso, a atuação administrativa passou a operar em ambiente normativo próprio e estruturado, ampliando a previsibilidade e a legitimidade das intervenções estatais.

Essas transformações normativas não ocorreram de forma isolada. Elas se inserem em um contexto mais amplo de instabilidade econômica e reorganização institucional que marcou a segunda metade da década de 1980, período em que o funcionamento do mercado de consumo foi profundamente impactado por medidas de política econômica adotadas pelo Governo Federal.

A segunda metade da década de 1980 foi marcada por profundas transformações econômicas e institucionais, com impactos diretos sobre o funcionamento do mercado de consumo. Em fevereiro de 1986, o Governo Federal lançou o Plano Cruzado, com o objetivo de conter a inflação por meio do congelamento de preços, salários e da taxa de câmbio. O plano incluiu reforma monetária, com a substituição do cruzeiro pelo cruzado mediante a retirada de três zeros, além da adoção do chamado “gatilho salarial”, que previa reajustes automáticos quando a inflação acumulada atingisse 20%.

Embora tenha produzido efeitos positivos em seus primeiros meses, o congelamento generalizado passou a gerar distorções, como retração da oferta, práticas de ágio e dificuldades de abastecimento. Em novembro do mesmo ano, o lançamento do Plano Cruzado II, com reajustes de tarifas, elevação tributária e reintrodução da correção monetária, não conseguiu estabilizar o cenário, intensificando a escassez e provocando a formação de filas em estabelecimentos comerciais.

Nesse contexto, ampliou-se a demanda por orientação, monitoramento e atuação administrativa voltada à proteção do consumidor, o que conferiu maior visibilidade às ações desenvolvidas pelos órgãos então existentes de defesa do consumidor, com destaque para o Procon do Estado de São Paulo, ao longo desse período.

Em 15 de março de 1986, o Procon lançou um adesivo: *15 de março. Dia Mundial dos Direitos do Consumidor. O Consumidor tem que ser ouvido*, que foi distribuído à população, com orientações sobre os direitos do consumidor: segurança, informação, escolha e ser ouvido.

Na comemoração do 10º aniversário do Procon, em junho de 1986, foi lançada a campanha *Consumidor: levante essa bandeira*, com o objetivo de estimular o engajamento da população na defesa de seus direitos e na utilização dos instrumentos institucionais de proteção ao consumidor.

A crescente visibilidade das relações de consumo também se refletiu na cobertura da grande mídia, que passou a dedicar maior espaço aos temas de defesa do consumidor, difundindo informações oficiais e divulgando ações de orientação e denúncias. O slogan *Defenda-se*, criado pelo Procon, consolidou-se como expressão associada à proteção dos direitos do consumidor.

Paralelamente, a defesa de interesses coletivos ganhou maior projeção institucional. Em 1986, logo após o acidente nuclear de Chernobyl, ocorrido na Ucrânia, o Ministério Público do Estado de São Paulo e o Ministério Público Federal propuseram ação civil pública voltada a impedir a importação, a comercialização e a disponibilização ao público de leite e derivados com indícios de contaminação radioativa, diante dos riscos à saúde da população. A iniciativa evidenciou o fortalecimento da tutela coletiva e da proteção administrativa dos direitos relacionados à saúde e à segurança dos consumidores.

No âmbito administrativo, o Procon passou a intensificar o acompanhamento de problemas estruturais em diferentes segmentos das relações de consumo. A partir da análise das denúncias recebidas, foram identificadas irregularidades recorrentes em habitações multifamiliares no centro da cidade de São Paulo – como cortiços, casas de cômodo e casas de vagas. Os estudos técnicos então elaborados permitiram a sistematização dessas demandas e subsidiaram propostas de aprimoramento legislativo que, anos mais tarde, seriam incorporadas à nova Lei do Inquilinato, promulgada em 1991.





Fiscalização do Procon-SP em ação

À medida que consolidava sua atuação técnica e aprofundava o diagnóstico das demandas recebidas, o Procon também ampliou sua presença territorial. Ainda em 1986, passaram a operar quatro unidades móveis de atendimento, conhecidas como "Procombis", que permaneciam por períodos determinados em bairros das zonas Norte, Sul, Leste e Oeste da capital. A iniciativa buscava aproximar a política pública das regiões periféricas, facilitando o acesso da população aos serviços de orientação e atendimento.

O fortalecimento administrativo e a ampliação do alcance das ações do Procon contribuíram para a elevação institucional da Política de Defesa do Consumidor no Estado. Em 15 de março de 1987, foi criada, por meio do **Decreto Estadual nº 26.907**, a **Secretaria de Defesa do Consumidor (SDC)**, iniciativa pioneira ao instituir, em nível estadual, uma secretaria dedicada especificamente à proteção do consumidor. Em 15 de maio do mesmo ano, o **Decreto nº 27.006** regulamentou e estruturou a nova secretaria, consolidando sua organização administrativa e suas atribuições. O primeiro titular da SDC foi Paulo Salvador Frontini.

A criação da secretaria representou mudança qualitativa na posição da defesa do consumidor na estrutura do estado. O tema deixou de estar vinculado a uma secretaria com atribuições predominantemente econômicas para integrar uma pasta própria, com maior capacidade de coordenação e definição estratégica. O Procon passou a compor o organograma da nova secretaria, ao lado do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem-SP), consolidando um arranjo institucional voltado à proteção das relações de consumo e ao controle de práticas de mercado.

Essa reorganização reforçou o reconhecimento da defesa do consumidor como política pública estruturante e antecipou movimento que seria aprofundado com a Constituição Federal de 1988 e, posteriormente, com o Código de Defesa do Consumidor.

Em junho de 1987, o **Decreto Estadual nº 27.135** instituiu o Serviço de Inspeção, disciplinando a execução das atribuições fiscalizatórias no âmbito da Secretaria de Defesa do Consumidor. A nova estrutura vinculou o serviço à Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor, estabelecendo procedimentos mais definidos para a verificação e o acompanhamento das práticas de mercado.

No mesmo período, foi implementado, em articulação com a Procuradoria de Assistência Judiciária da Procuradoria Geral do Estado, programa destinado a oferecer atendimento jurídico aos consumidores de baixa renda, ampliando o acesso à tutela institucional e reforçando o caráter público da política de defesa do consumidor.

Ainda em junho de 1987, o Governo Federal lançou um novo plano econômico, o Plano Bresser, que promoveu o congelamento temporário de preços e salários, incluiu controles sobre aluguéis e adotou medidas de ajuste fiscal, como a elevação de tributos, a redução de subsídios e o adiamento de obras de grande porte. Longe de reverter integralmente as distorções acumuladas nos meses anteriores, o plano contribuiu para a manutenção de situações de escassez de produtos, práticas de ágio e formação de filas no mercado de consumo. Ainda assim, a inflação brasileira alcançou 363,41% em 1987, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Nesse contexto, o Procon intensificou sua atuação orientadora, oferecendo informações e apoio aos consumidores diante das instabilidades do mercado.

Levando adiante o processo de interiorização da defesa do consumidor, a Secretaria de Defesa do Consumidor firmou convênio com as cidades de Capivari, Sorocaba, Itapetininga, Cerquilho, Paranapanema, Capão Bonito e Porto Feliz. Em 1987, foram celebrados 70 convênios com municípios do Estado de São Paulo, que passaram a poder utilizar o nome Procon. Até maio de 1989, foram assinados 161 convênios.

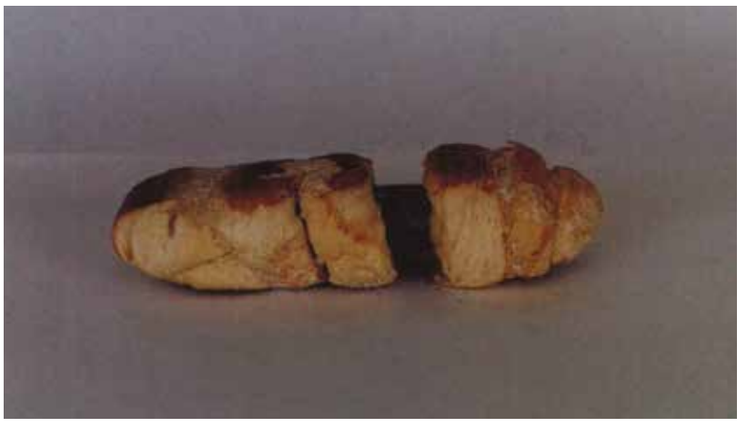
No mesmo contexto de fortalecimento institucional da defesa do consumidor, marcado pela atuação administrativa do Procon e pela ampliação do debate público sobre as relações de consumo, também se destacou o papel de organizações da sociedade civil. Nesse cenário, foi fundado, em São Paulo, em julho de 1987, o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de vínculos empresariais ou político-partidários.

Propaganda abusiva ou enganosa

Nos Brasil dos anos 1980, por falta de regulamentação específica sobre publicidade nas relações de consumo, era permitida a veiculação de anúncios que, à luz dos parâmetros atuais, seriam considerados enganosos ou abusivos. “Uma das grandes batalhas iniciais do Procon foi contra esse tipo de prática. Um dos casos mais emblemáticos foi a propaganda da cartilagem de tubarão, vendida como remédio milagroso para a cura do câncer. Muitas pessoas até abandonaram o tratamento tradicional para se aventurar com essa ‘terapia’”, relata Luciano Sousa da Silva, especialista da Fundação Procon-SP.

Outro exemplo frequentemente lembrado daquela época diz respeito à comercialização de um chocolate infantil confeccionado em forma de cigarro e propagado na embalagem com uma criança ‘fumando’ o chocolate. Só muito tempo depois é que essa propaganda foi considerada imprópria”, recorda, evidenciando a evolução dos critérios de proteção ao consumidor e da própria compreensão social sobre os limites da publicidade.

A atuação do Idec contribuiu para o amadurecimento do campo da defesa do consumidor no país, especialmente por meio da produção e difusão de conhecimento técnico e jurídico, complementando a atuação dos órgãos públicos. Nesse sentido, o Instituto publicou a *Revista de Direito do Consumidor* e a coleção *Biblioteca de Direito do Consumidor*, que se tornaram referências para profissionais, pesquisadores e formuladores de políticas públicas na área.



Ainda em 1987 foi criada a *Feira do Alerta*, uma atualização da *Feira da Fraude*, elaborada com base em reclamações de consumidores. A feira consistia em exposições de pôsteres com fotos e textos sobre produtos colocados no mercado com problemas, além de produtos falsificados e maquiados. Havia casos em que os fornecedores faziam mudanças apenas nas embalagens para justificar aumento de preços, que estavam congelados. A feira foi apresentada em diversos municípios paulistas como meio de educação informal do consumidor.





Produtos da
Feira do Alerta

A defesa do consumidor no contexto da Constituição de 1988

Entre 1987 e o primeiro semestre de 1988, desenvolveu-se em diversos estados brasileiros, uma iniciativa voltada às assinaturas, com o objetivo de sensibilizar a recém-instalada Assembleia Nacional Constituinte para que contemplasse a defesa do consumidor na futura Carta a ser elaborada. Neste período, foram realizados vários atos públicos e eventos em diferentes locais, inclusive na Praça da Sé e nas escadarias do Teatro Municipal, em São Paulo, dos quais participaram funcionários do Procon, bem como o então Secretário de Defesa do Consumidor do Estado, Paulo Frontini, e o então Deputado Federal Geraldo Alckmin, que viria a ser relator do Código de Defesa do Consumidor na Câmara dos Deputados. Os abaixo-assinados foram entregues ao então Presidente da Assembleia Nacional Constituinte, Deputado Ulysses Guimarães.

Promulgada em outubro de 1988, a nova Constituição Federal estabeleceu, no inciso XXXII do seu Artigo 5º, que a defesa do consumidor é um direito e garantia fundamental do cidadão, introduzindo mudanças significativas no ordenamento jurídico brasileiro. Ao inserir o tema no texto constitucional, a Carta possibilitou a criação de uma base jurídica sólida para a atuação do Estado na organização das relações de consumo, conferindo maior legitimidade às políticas públicas já existentes.

O reconhecimento constitucional não implicou criação imediata de novos órgãos ou procedimentos, mas conferiu fundamento jurídico explícito à atuação administrativa já existente, integrando a defesa do consumidor ao núcleo permanente das atribuições estatais. Para o Procon, essa mudança representou o fortalecimento jurídico de uma atuação que já vinha sendo desenvolvida no Estado de São Paulo desde a década de 1970.

Na sequência da promulgação da Constituição de 1988, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC), presidido pelo advogado Flávio Bierrenbach, criou uma comissão integrada por renomados juristas – Ada Pellegrini Grinover (presidente), José Geraldo Brito Filomeno (vice), Daniel Robert Fink, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari, que iniciou estudos para elaboração de uma legislação específica de proteção e defesa do consumidor, com proposições que viriam a integrar o futuro Código de Defesa do Consumidor (CDC). Também colaborariam na elaboração do texto os promotores Marco Antônio Zanelato, Roberto Durço, Walter Antônio Dias Duarte e Renato Martins Costa, do Ministério Público Estadual, bem como Fábio Konder Comparato, Waldemar Mariz de Oliveira Junior e Candido Rangel Dinamarco. Todas as contribuições foram incorporadas.

Dando sequência à política de descentralização administrativa do Procon, foi criada a Divisão de Ação Regional no âmbito da Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor, por meio do **Decreto nº 28.561**, de 12 de julho de 1988, que alterou dispositivos



Capa da Constituição de 1988

e incluiu novas disposições no **Decreto nº 27.006**, de 15 de maio de 1987. Paralelamente, a atuação do Procon passou a se expandir por meio de convênios com outros municípios. A municipalização tendeu a ganhar força com o envolvimento dos consumidores, que muitas vezes se deslocavam para a capital em busca de informações, e pela sensibilização dos prefeitos.

Em 1988, também foi implantado o serviço de atendimento telefônico por linha direta, o Disque 200, que passou a oferecer orientações e informações gravadas aos consumidores sobre temas recorrentes de interesse e objetos de reclamações nas relações de consumo, ampliando os canais de acesso à informação e ao atendimento.

Novo plano econômico

O quarto plano de estabilização econômica adotado desde 1986, o Plano Verão, lançado em janeiro de 1989, restabeleceu o congelamento de preços e salários, promoveu a elevação das taxas de juros e instituiu uma nova moeda, o cruzado novo. O plano buscou avançar no processo de desindexação da economia e incluiu medidas de ajuste fiscal, como a contenção de despesas públicas. Ainda assim, a inflação anual atingiu aproximadamente 1.972% em 1989, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O elevado volume de reclamações sobre o setor de habitação levou o Procon a elaborar, em 1989, cartilhas específicas sobre o tema, lançando também um gibi sobre loteamentos e, posteriormente, outros HQs sobre condomínio, aluguel e compra de imóveis.

Em convênio firmado com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), em 1989, o Procon deu início à implantação de um projeto voltado à realização e divulgação de pesquisas sobre o custo da cesta básica. A cesta foi definida com base no consumo de uma família de quatro pessoas e composta por 31 produtos – 22 de alimentação, quatro de limpeza e cinco de higiene pessoal, totalizando 68 itens. A pesquisa inicial foi realizada em 70 supermercados da cidade de São Paulo. A cooperação técnica iniciada naquele período permanece vigente, com atualizações ao longo do tempo, sustentando a continuidade desse tipo de levantamento.

Constituição Federal

Artigo 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, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Artigo 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor

A Constituição Federal consagra a proteção do consumidor simultaneamente como direito fundamental e como princípio orientador da ordem econômica. Apoiado nesses dois pilares constitucionais, o Código de Defesa do Consumidor se estrutura como referência central da política pública, consolidando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor como instrumento essencial para a efetivação das garantias asseguradas aos consumidores.

Ainda em 1989, o Procon passou a publicar uma série de folhetos educativos sobre temas centrais do mercado de consumo, inicialmente sob a denominação *Informe-se* e, posteriormente, como *Procon Informa*. Por meio desses materiais, o órgão ampliou significativamente o alcance de suas ações de orientação preventiva, contribuindo para a educação de um público amplo e diversificado. Os conteúdos eram apresentados em linguagem simples, direta e acessível, abordando situações cotidianas das relações de consumo, como exemplifica o folder *O ABC dos Brinquedos*.



BRINQUEDO É COISA SÉRIA

É brincando que a criança se prepara para a vida. Na brincadeira ela assume vários papéis, treina, experimenta ser de diversas maneiras, e assim vai formando sua personalidade, e aprendendo a vida.

O brinquedo é um instrumento. Por trás dele há um mundo de descobertas, e por isso ele também é responsável pela formação e crescimento equilibrado e saudável das crianças. Por ser uma expressão da realidade vivida pela criança, ele não é um objeto supérfluo, mas sim, fonte de informação e de criação.

O brinquedo influencia o desenvolvimento das capacidades específicas da criança, como a coordenação motora, o raciocínio lógico, a capacidade de atenção, etc.

Ele deve incentivar a ação, a percepção, o uso dos olhos, das mãos e do corpo, e não apenas uma tarefa a ser cumprida, uma indução à repetição.

Por tudo isso, muita atenção e carinho na escolha de qualquer brinquedo.

Brinquedo é coisa muito séria

Qual o brinquedo mais adequado para cada criança?

Na hora de comprar um brinquedo tente imaginar qual o brinquedo que a criança gostaria de ganhar.
Aqui vão algumas dicas que podem ajudá-lo na escolha do brinquedo mais adequado para o desenvolvimento da criança.

Essa é a fase em que as crianças vão, pouco a pouco, descobrindo a cor, o som e a forma das coisas. Os brinquedos devem ser leves, resistentes, antialérgicos, ter sons agradáveis e não soltar tintas.

As crianças que engatinham gostam de pegar tudo que vêem. Aproveite essa fase para que elas conheçam diferentes materiais oferecendo objetos de tecido, borracha, plástico, madeira, etc.

Agora, as habilidades manuais e corporais devem ser desenvolvidas. Pode-se dar às crianças brinquedos de encaixe, abre-fecha, de empurrar, ou que estimulem a destreza das mãos no pegar, apertar, arremessar, etc.

Com as habilidades manuais desenvolvidas, fica mais fácil para as crianças montarem e encaixarem peças. Aproveite e dê brinquedos que ofereçam múltiplas combinações, e o ideal seria conjuntos que permitam a compra de peças avulsas.

É a época do "faz-de-conta". Qualquer brinquedo que estimule a fantasia e a criatividade das crianças é bem vindo. Bonecos, miniaturas, fantoches, teatrinhos, fantasias, tudo que permita a dramatização do que vêem no dia a dia.

As crianças já começam a brincar em grupo. Qualquer brinquedo que integre as crianças ao ar livre, que estimule a destreza e a competição é indicado nesse período.

Os jogos de raciocínio e memória se adaptam às crianças que dominam sua motricidade e inventam regras. São os jogos de memória, quebra-cabeças, ou seja, os jogos de regras simples.

Nessa fase as crianças já têm "vontades", elas querem atividades com regras mais complexas. Você precisa saber, ou se informar, qual a preferência ou tendência da criança antes de comprar, por exemplo, um jogo de tabuleiro, quando ela adoraria um violãozinho.

ATENÇÃO!

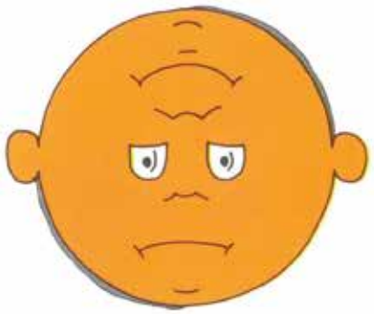
A Propaganda nem sempre indica os brinquedos mais adequados. Procure conhecer bem o brinquedo anunciado, verificando pessoalmente suas características, tamanho, função, componentes, número de peças, etc.
Preço é coisa de adulto. Nem sempre o brinquedo mais caro é o melhor, mais criativo e atraente.
Veja o brinquedo fora da embalagem para saber o que está comprando. Uma embalagem bonita pode esconder um brinquedo decepcionante.
Teste o funcionamento, a resistência do material e o acabamento para ter certeza do que está comprando.
Não se impressione com a quantidade de peças e acessórios. Quantidade não é qualidade.
Evite a compra de brinquedos que são mais para olhar do que para brincar, aqueles que fazem tudo sozinhos.

BRINQUE. MAS NÃO COM A SEGURANÇA DAS CRIANÇAS.

Não compre brinquedos com:

- cordões superiores a 30 cm
- partes pontiagudas, cantos afilados, quinas ou arestas
- ruídos excessivos
- materiais não laváveis
- materiais que se quebram facilmente
- peças pequenas que as crianças possam engolir
- cavidades ou aberturas que possam prender os dedos
- cheiros e formas que imitem alimentos conhecidos
- materiais que soltam tintas
- materiais tóxicos
- materiais inflamáveis
- embalagens onde não estejam impressos o nome e o endereço do fabricante

ATENÇÃO: É preciso examinar bem o material da embalagem. Os sacos plásticos podem sufocar as crianças. Deixe-os longe do alcance delas. Grampos e outros materiais que podem machucar devem ser cuidadosamente retirados.



PARA MANTER ESTE SORRISO, LEVE ESTE FOLHETO A SÉRIO.

Criatividade. Uma opção que cresce a cada dia. Uma das formas mais interessantes de brinquedo, a nível de eficácia pedagógica, é o brinquedo inventado a partir da improvisação. Usando materiais simples, e até sucata (pedaços de pano, cordas pequenas e limpas, embalagens variadas, caixas de papelão, tampas, etc.), pode-se, muitas vezes, construir brinquedos muito interessantes.

Essa é uma opção cada vez mais usada nas escolas e ambientes familiares, independentemente de suas condições econômicas.

E, principalmente, dividir com a criança o prazer de transformar algo inútil ou feio em algo útil e belo, é ensinar o valor e o encanto das pequenas coisas.

Secretaria de Defesa do Consumidor
1989

Secretaria de Defesa do Consumidor

PROCON
ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Bandeira Paulista, 808 - CEP 04532 - Itaim Bibi - SP
Rua Líbero Badaró, 119 - CEP 01009 - Centro - SP
Atend. telefônico: Fone: 258-7755

GOVERNO DE SÃO PAULO

FOTOLITOS E IMPRESSÃO IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO S.A. IMESP

O ABC DOS BRINQUEDOS

O processo de construção do Código de Defesa do Consumidor

Em março de 1990, foi lançado um novo plano de estabilização econômica, o Plano Collor, com o confisco de poupanças e contas bancárias acima de um certo valor, além de congelamento de preços e abertura econômica. O impacto das medidas foi imediato e profundo, afetando diretamente milhões de consumidores, que tiveram seu acesso a recursos financeiros abruptamente limitado. As queixas dirigidas ao Procon cresceram de forma significativa, envolvendo dificuldades de saque e liquidez, problemas no cumprimento de contratos – especialmente aluguéis e prestações – e incertezas quanto às regras aplicáveis. Ainda assim, a inflação manteve-se em patamares extremamente elevados ao longo de 1990, atingindo, no ano, 1.621%, segundo o IBGE.

Diante desse cenário o Procon atuou como mediador entre consumidores e fornecedores – principalmente bancos e financeiras –, buscando convencer essas instituições a flexibilizar condições de pagamento. Entretanto, sendo um órgão estadual e ainda sem legislação ampla sobre o tema, o raio de atuação do Procon era bastante limitado. A experiência evidenciou as restrições de atuação de um órgão estadual diante de uma crise de alcance nacional e reforçou a necessidade de uma legislação ampla e unificada de proteção e defesa do consumidor.

Nesse contexto, um anteprojeto do Código do Consumidor foi elaborado por um grupo de renomados juristas e enviado ao Ministério da Justiça, que o encaminhou à apreciação do Congresso Nacional. O primeiro relator do projeto do Código foi o então deputado federal Michel Temer, substituído na sequência pelo deputado federal Geraldo Alckmin. Começou ali uma intensa mobilização de entidades e personalidades da sociedade civil, ligados de uma forma ou de outra à defesa do consumidor, pela aprovação do projeto em tramitação no Congresso Nacional.

No período que antecedeu a votação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, observou-se intensa mobilização institucional voltada à consolidação do novo marco legal. A tramitação do projeto ocorreu em contexto de transformação econômica e de reestruturação das relações de mercado, exigindo diálogo qualificado com diferentes setores da sociedade.

Foram promovidas ações de esclarecimento em diversos estados, com participação de instituições jurídicas, entidades representativas e organizações da sociedade civil, com o objetivo de apresentar os fundamentos técnicos da proposta e explicitar seus impactos jurídicos e econômicos. O debate público foi elemento central para a maturação do texto legislativo e para a construção de consensos mínimos em torno da necessidade de uma legislação nacional unificada de proteção ao consumidor.

Parte das resistências concentrava-se em preocupações quanto à segurança jurídica e à adaptação do setor produtivo às novas exigências normativas. O processo de interlocução

institucional permitiu demonstrar que o Código não se destinava a restringir a atividade econômica, mas a estabelecer parâmetros claros de transparência, informação adequada e equilíbrio contratual, beneficiando tanto consumidores quanto fornecedores comprometidos com práticas regulares.

Como resultado desse processo, consolidou-se a compreensão de que a entrada em vigor da nova legislação deveria observar período de transição, assegurando tempo razoável para adequação às novas regras. Essa solução contribuiu para reduzir tensões e ampliar o apoio político necessário à aprovação do texto.

A mobilização articulada entre especialistas, órgãos públicos e entidades da sociedade civil revelou-se decisiva para a superação das resistências iniciais e para a consolidação do Código como instrumento estruturante da Política Pública de Defesa do Consumidor no Brasil.

Superadas as resistências iniciais por meio da atuação articulada de órgãos e entidades de defesa do consumidor, como o Procon, em junho de 1990 o Congresso Nacional aprovou, por unanimidade, a **Lei nº 8.078**, que ficaria conhecida como **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, sancionada em 11 de setembro de 1990. Uma das maiores conquistas do consumidor brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor é considerado até hoje um dos mais modernos e dinâmicos instrumentos de defesa do consumidor do mundo, fornecendo a base **normativa** para essa prática e se tornando a ferramenta de fortalecimento da atuação dos Procons no Brasil. Na sequência de sua aprovação, o Código **foi amplamente divulgado pelos meios de comunicação e despertou significativo interesse público.**

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) consolidou-se como um microssistema jurídico autônomo, estruturado por princípios e lógica próprios que irradiam por todo o ordenamento. Essa normativa possibilita a interação do CDC com as demais legislações sem afastar sua premissa essencial: a proteção como fundamento do equilíbrio nas relações de consumo.

Mobilização de funcionários Procon, em Brasilia





Mobilização em defesa da aprovação do Código





O Código introduziu conceitos fundamentais para a **organização das relações de consumo**, como o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação adequada, a boa-fé nas relações contratuais e a proteção de interesses coletivos e difusos. Ao reunir **esses princípios e diretrizes** em um único diploma legal, o Código conferiu maior clareza normativa e previsibilidade às relações de consumo, facilitando sua aplicação administrativa e judicial.

A ampliação das atribuições administrativas e a estruturação da fiscalização

Com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, tornou-se possível estruturar de forma mais clara a fiscalização administrativa das práticas de mercado. A atuação fiscalizatória passou a contar com procedimentos definidos, critérios objetivos e garantias tanto para consumidores quanto para fornecedores, sempre no âmbito do poder administrativo do Estado e do devido processo legal.

Essa atuação foi concebida como instrumento de proteção coletiva e de aplicação da legislação vigente, acionado sobretudo diante de práticas de mercado observadas de forma reiterada. A fiscalização administrativa manteve caráter institucional, não se confundindo com atividade policial ou judicial.

Para o Procon, a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor representou a ampliação e o fortalecimento da base normativa de sua atuação. A Política Pública de Defesa do Consumidor passou a dispor de parâmetros legais claros para a orientação de consumidores e fornecedores, para a organização das demandas e para a atuação administrativa em situações de interesse coletivo.

A existência de legislação específica permitiu maior padronização de procedimentos administrativos, contribuindo para a segurança jurídica e para a uniformidade da atuação do órgão. Ao mesmo tempo, o Código preservou a natureza administrativa do Procon, que permaneceu atuando como instância de aplicação administrativa da norma, sem exercer funções jurisdicionais.

A organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor também estimulou a articulação entre União, estados e municípios na implementação da política de defesa do consumidor. Nesse contexto, passou a se consolidar o **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**, voltado à coordenação de ações, ao intercâmbio de informações e à harmonização de procedimentos administrativos.



Capa do Código, editado pelo Procon-SP

O Procon do Estado de São Paulo passou a integrar esse sistema de forma mais estruturada, contribuindo com sua experiência administrativa e participando do desenvolvimento de diretrizes nacionais. Essa articulação reforçou o caráter sistêmico da Política Pública de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da autonomia administrativa estadual.

Após a aprovação do Código, foi criado o **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)**, no âmbito da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça. O objetivo do departamento era coordenar a política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, integrado pelos órgãos federais, estaduais e do DF, municipais e pelas entidades privadas de defesa do consumidor.

Uma lei que "pegou"

Com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, em 1991, tornou-se necessário difundir o conteúdo da nova legislação junto à população, de modo a viabilizar sua aplicação prática e o exercício dos direitos nela previstos. Nesse contexto, os Procons de todo o país desenvolveram ações sistemáticas de divulgação do Código, voltadas tanto a consumidores quanto a fornecedores, com o objetivo de promover o conhecimento das novas regras aplicáveis às relações de consumo.

Paralelamente, foram realizadas atividades de acompanhamento e orientação de fornecedores, voltadas à adequação de produtos e serviços às disposições legais então instituídas. Esse conjunto de iniciativas contribuiu para a incorporação progressiva do Código ao cotidiano das relações de consumo. No debate público da época, passou a circular com frequência a expressão popular "lei que pegou", utilizada para se referir ao Código de Defesa do Consumidor, em contraste com a percepção social de que nem toda norma jurídica alcança aplicação efetiva. A expressão passou a ser veiculada com frequência em diferentes contextos, indicando a percepção de maior adesão social às disposições do Código em relação a outras normas.

O ano de 1991 teve início com a edição de mais um plano de estabilização econômica, o **Plano Collor II**, voltado ao enfrentamento da inflação. O plano promoveu uma nova reforma monetária, com a substituição do **cruzado novo** pelo **cruzeiro**, adotou medidas de controle das contas públicas, flexibilizou o congelamento de preços e previu a reabertura gradual de contas bancárias. Nesse contexto, o Procon manteve sua atuação orientadora junto aos consumidores, diante das mudanças sucessivas nas regras econômicas.

No mesmo ano, a Secretaria de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo foi extinta e, nos termos do **Decreto nº 33.321**, de 3 de junho de 1991, a estrutura de proteção do consumidor foi integrada à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania (SJDC), com a de-


FUNDAÇÃO
PROCON
SP
PIMENTAO VERMEL
PESO LIQUIDO: 340 gr
Lote Emb: 24/04/201
Validade: 04/05/2015

nominação **Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon**. Com essa reorganização administrativa, o Procon teve ampliada a sua atuação e competência ao passar a agir além do atendimento individual à população, tendo em vista atividades de fiscalização, municipalização e a realização de estudos e pesquisas para a educação para o consumo.

A pesquisa de cesta básica, convênio do Procon-SP com o Dieese, começou a servir de base para o acompanhamento e monitoramento informal do aumento de preços no mercado, uma vez que, em épocas de inflação persistente, essa variação constituía um grande tormento para os consumidores.

Sempre que identificadas variações significativas de preços, eram realizadas reuniões técnicas com a Secretaria de Acompanhamento Econômico, do Ministério da Fazenda, e com representantes dos setores de supermercados, varejo, atacado e distribuição, com o objetivo de examinar a origem dos aumentos observados e subsidiar a avaliação de medidas de natureza econômica e administrativa pelos órgãos competentes.

A experiência acumulada com esse tipo de acompanhamento levou à ampliação gradual do monitoramento para outros segmentos do mercado de consumo, incluindo o setor de serviços. Passaram a ser acompanhadas, por exemplo, variações relacionadas a matrículas de escolas particulares e a convênios médicos, em razão de sua relevância para o orçamento das famílias.

Setores do mercado e órgãos governamentais começaram a exigir informações sobre a existência de reclamações fundamentadas nos órgãos de defesa do consumidor para aceitar participantes em processos de licitação. O Procon adotou o procedimento de emitir Certidões Negativas de Violação de Direitos do Consumidor, com informações sobre a existência de queixas ou de autos de infração das empresas reclamadas ou autuadas pelo órgão.

Em continuidade ao programa *Educação para o Consumo*, o Centro de Estudos e Pesquisas do Procon elaborou, para o público infantil, um gibi, em formato de história em quadrinhos (HQ) do personagem *Consuminho*, apresentando conceitos relacionados aos direitos do consumidor, de forma lúdica. O material foi encartado na revista *Nova Escola*, com tiragem de 500 mil exemplares.

O personagem Consuminho: ontem e hoje

Criado no contexto das ações educativas do Procon voltadas ao público infantil, no âmbito do programa **Educação para o Consumo**, o personagem ***Consuminho*** foi utilizado em publicações didáticas para a disseminação de noções básicas sobre direitos do consumidor.

Em **2025**, o personagem foi reeditado em nova publicação institucional e **usado nas redes sociais**.









Procon em Heliópolis (2015)

Ainda em 1991, o Procon iniciou trabalho sistemático junto às associações de bairro de São Paulo com o objetivo de incentivar a incorporação de atividades de proteção e defesa do consumidor na agenda dessas entidades. Para ajudar na divulgação e disseminação dos trabalhos, foi elaborado um roteiro prático com orientação sobre a forma de constituição de associação civil não-governamental para a defesa do consumidor e a produção de boletins informativos, exposição na *Feira do Alerta*, apresentação de peças teatrais, vídeos, distribuição de cartilhas educativas e de orientação sobre assuntos de interesse da comunidade, que recebeu o nome de *Consumidor: Ação!*

O Procon implementou o *Programa Guia de Compras*, iniciando a série com os temas ferro de passar roupa, fogões, ventiladores, máquina de lavar, pneus e videocassetes. Regularmente, foram impressos folhetos de orientação com diversos temas de interesse dos consumidores, tais como locação, padarias, peixarias, emissão de nota fiscal etc.

No inicio de 1992, por meio da **Resolução nº 4**, da Secretaria de Justiça e Defesa do Cidadania (SJDC), de 15 de janeiro, criou-se, junto ao Procon, o primeiro serviço de Ouvidoria Pública do Estado de São Paulo, na época, conhecido como *ombudsman*.



Procon Móvel na Avenida Paulista

Primeira Relação de Empresas com Reclamações Fundamentadas do Procon

A divulgação da primeira **Relação de Empresas com Reclamações Fundamentadas**, em 24 de março de 1992, concretizou a previsão do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor no âmbito do Procon, abrangendo os setores de alimentação, saúde, habitação, produtos, serviços, assuntos financeiros e consórcios. As reclamações foram classificadas segundo seu estágio de tramitação: em andamento, solucionadas, encerradas, improcedentes ou encaminhadas ao Ministério Público.

Essa iniciativa deu origem, nos anos seguintes, ao **Cadastro de Reclamações Fundamentadas** e passou a ser publicado anualmente como instrumento de transparência, permitindo a identificação de padrões de mercado e subsidiando o planejamento das ações fiscalizatórias e administrativas do órgão.

Ao longo da década de 1990 e dos anos 2000, o instrumento passou por processo de aprimoramento metodológico e consolidação administrativa, acompanhando a informatização do atendimento e a estruturação de bases de dados mais robustas. A partir desse movimento, o Cadastro deixou de ser apenas relação periódica de empresas reclamadas para se tornar ferramenta estratégica de diagnóstico do mercado, planejamento da fiscalização e prestação de contas à sociedade.

Ainda no mesmo ano de 1992, o Procon passou a desenvolver um procedimento denominado **Reclamações de Ofício (ROs)**, por meio do qual o órgão agia de forma proativa na apuração de situações que envolviam interesses coletivos dos consumidores. Tratava-se de uma iniciativa de caráter preventivo, voltada à busca de soluções para problemas recorrentes no mercado de consumo, reduzindo a necessidade de que os consumidores recorressem individualmente ao Procon para o encaminhamento de demandas semelhantes.

A Procuradoria-Geral do Estado de São Paulo passou a representar o Procon e os interesses dos consumidores em juízo, promovendo as primeiras ações judiciais coletivas perante as varas da Fazenda Pública. Essas iniciativas estiveram relacionadas, entre outros temas, a práticas de publicidade enganosa envolvendo alimentos e calçados, bem como ao descumprimento de contratos de viagem.

A partir de 1993, o Procon passou a acompanhar os estudos desenvolvidos no âmbito do Mercado Comum do Sul (Mercosul), criado em 1991, relacionados à harmonização das normas de defesa do consumidor entre os países integrantes do bloco. Em diferentes momentos, o órgão manifestou preocupações quanto às assimetrias existentes, uma vez que, à época, o Brasil era o único país do Mercosul que dispunha de legislação específica de proteção ao consumidor. Nesse contexto, o acompanhamento técnico realizado pelo Procon contribuiu para subsidiar a posição brasileira nos debates regionais, voltados à necessidade de adoção



de normas compatíveis pelos países-membros, especialmente no que se refere à adequação de produtos e serviços destinados ao mercado brasileiro

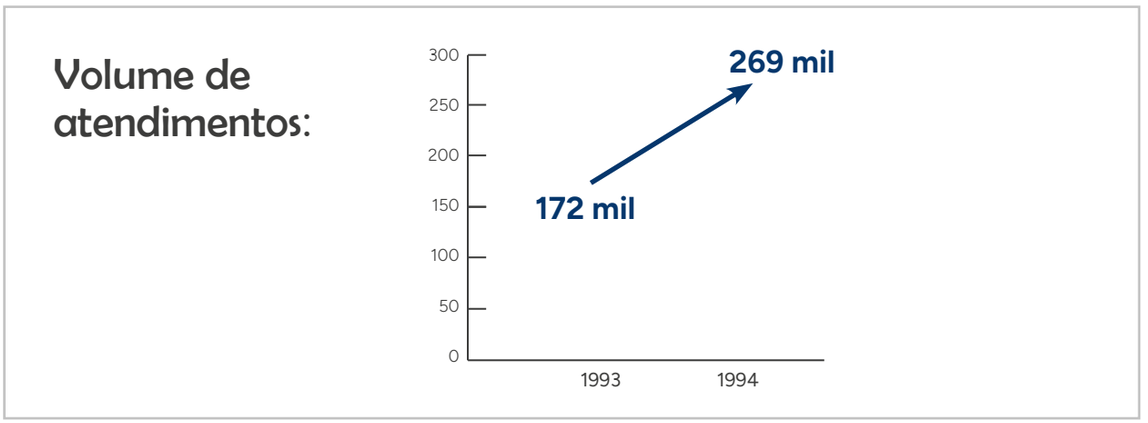
Também em 1993, realizou-se o **I Seminário Internacional de Educação para o Consumo**, ocasião em que foi apresentada uma proposta definindo as diretrizes para a inserção definitiva da educação para o consumo no ensino formal. O projeto foi selecionado e aprovado pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento e patrocinado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp). Nesse ano, o Procon também lançou o manual orientativo *Como construir uma Associação Civil de Defesa do Consumidor*.

Problemas envolvendo consumidores e planos de saúde começaram a aparecer e em 1993, o assunto foi parar na Justiça por meio de uma ação coletiva contra uma operadora, em virtude da impossibilidade de uma composição amigável. Nos anos seguintes, ações semelhantes seriam propostas em nome do Procon pela Procuradoria Judicial da Procuradoria-Geral do estado em defesa dos interesses dos associados.

Plano Real e estabilização da economia

Em julho de 1994, foi editado o Plano Real, iniciativa voltada ao enfrentamento da inflação e à estabilização da economia. O plano introduziu a Unidade Real de Valor (URV) como referência transitória para a conversão de preços, servindo de base para a implantação da nova moeda, o real, e foi acompanhado de medidas de ajuste fiscal, como a contenção de gastos públicos e o aumento da arrecadação, além de uma política monetária ancorada em parâmetros cambiais.

A mudança no regime monetário e nos critérios de formação de preços levou um número expressivo de consumidores a buscar informações e orientações junto ao Procon, o que se refletiu no aumento do volume de atendimentos, que passou de 172 mil em 1993 para 269 mil, em 1994.



Nesse contexto, foram elaborados materiais impressos de orientação, com informações sobre cálculos de conversão, adequação da periodicidade de reajustes e compreensão das alterações legais decorrentes da nova política monetária.

Em parceria com o Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento do Estado de São Paulo, o Procon elaborou e divulgou a cartilha *Turma Esperta: como construir com qualidade e sem desperdício*, com orientações voltadas à utilização adequada de materiais de construção, à prevenção de desperdícios e à segurança do consumidor.

Além das ações educativas, no mesmo período, o acúmulo de reclamações envolvendo a cobrança de taxas consideradas indevidas por imobiliárias e locadores levou à atuação do Procon em conjunto com a Procuradoria-Geral do Estado de São Paulo, que propôs ação co-

letiva sobre o tema. Como resultado dessa atuação, decisões judiciais passaram a restringir a adoção dessas práticas por parte de empresas do setor imobiliário, consolidando entendimentos que contribuíram para a redução desse tipo de cobrança no mercado.

No campo da articulação institucional, durante o **10º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor**, realizado nos dias 12 e 13 de dezembro no Parlatino (Parlamento Latino-Americano – Memorial da América Latina), em São Paulo, foram debatidos temas de relevância à época, como planos econômicos e o consumidor, crimes contra o abuso do poder econômico, cadastro de fornecedores e atendimento ao consumidor, além do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

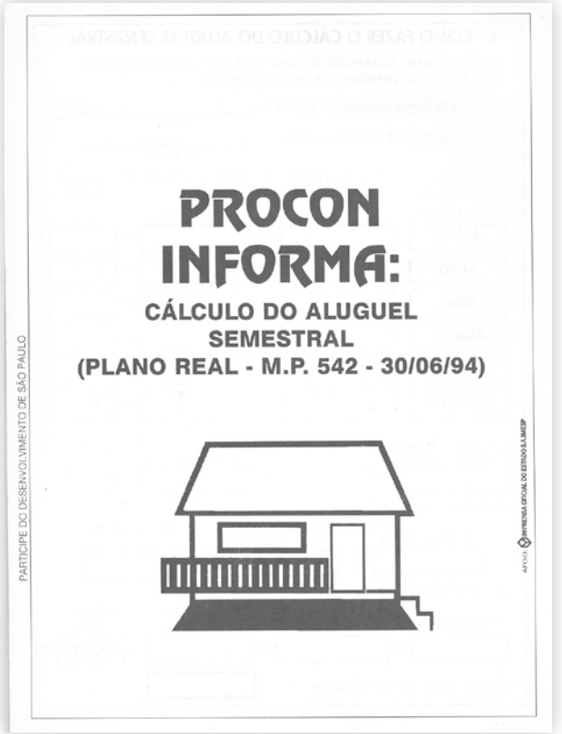
Ao final desse período, marcado pela consolidação de práticas administrativas e pela ampliação das frentes de atuação, o Procon contabilizava 18 anos de sistematização de atendimentos, iniciada em 1977. Até dezembro de 1994, haviam sido registrados 1.498.517 atendimentos individuais, volume que refletia a expansão progressiva da atuação do órgão e que seria superado nos anos seguintes.

O ano de 1995 marcou o início de um novo ciclo, caracterizado pela ampliação do acesso aos serviços públicos no Estado de São Paulo. No caso do Procon, além da manutenção das atividades já existentes, houve a expansão de parcerias e iniciativas voltadas a alcançar um número maior de consumidores, processo que se desdobraria, nos anos posteriores, na oferta de serviços em regiões mais afastadas e na adoção de normas específicas para usuários de serviços públicos e procedimentos administrativos.

Nesse contexto, foi firmada uma parceria inédita entre o Poder Executivo e o Poder Judiciário, que resultou na instalação, nas dependências do Procon, do Juizado Especial Cível – Central II – Procon, destinado à realização de atividades integradas em defesa do consumidor.

Ainda em 1995, foi criada a Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo (OAB-SP), com o objetivo de elaborar e divulgar estudos sobre a aplicação e o aprimoramento da legislação de defesa do consumidor, além de viabilizar formas de atendimento. O Procon participou de diversas iniciativas em parceria com a OAB-SP.

Em outubro do mesmo ano, o Procon organizou a **III Conferência Regional do Movimento de Consumidores da América Latina e do Caribe**, realizada no Parlatino, com a participação de entidades como Consumers International, Inmetro, Brasilicon e Idec, além de representantes de diversos países da região.



Cartilha sobre Cálculo do Aluguel

A criação da Fundação Procon-SP e a reestruturação institucional

No Estado de São Paulo, o processo de consolidação jurídica da Política Pública de Defesa do Consumidor resultou, em 1995, na criação da **Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP)**, por meio da **Lei Estadual nº 9.192**, de 23 de novembro. A nova configuração conferiu ao órgão personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira, deixando de integrar a administração direta do estado e passando a atuar como fundação pública vinculada à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, o que permitiu maior flexibilidade administrativa para o desempenho de suas atribuições.

O **Decreto nº 41.170**, de setembro de 1996, regulamentou a lei de criação da Fundação, mantendo sua vinculação à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania e estabelecendo a nova estrutura organizacional. Essa etapa marcou um processo de reorganização administrativa, voltado à modernização interna e ao aprimoramento dos instrumentos de atuação já existentes.

A vinculação institucional à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania insere a Fundação Procon-SP no âmbito mais amplo da organização administrativa do estado, responsável pela coordenação de políticas públicas voltadas à garantia e à promoção de direitos. Esse arranjo administrativo permitiu conciliar autonomia técnica e integração institucional, assegurando que a Política Estadual de Defesa do Consumidor se desenvolvesse de forma permanente, articulada e alinhada às diretrizes públicas de cidadania.



Sede atual da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, localizada no bairro dos Campos Elíseos, na capital paulista, órgão ao qual a Fundação Procon-SP é vinculada

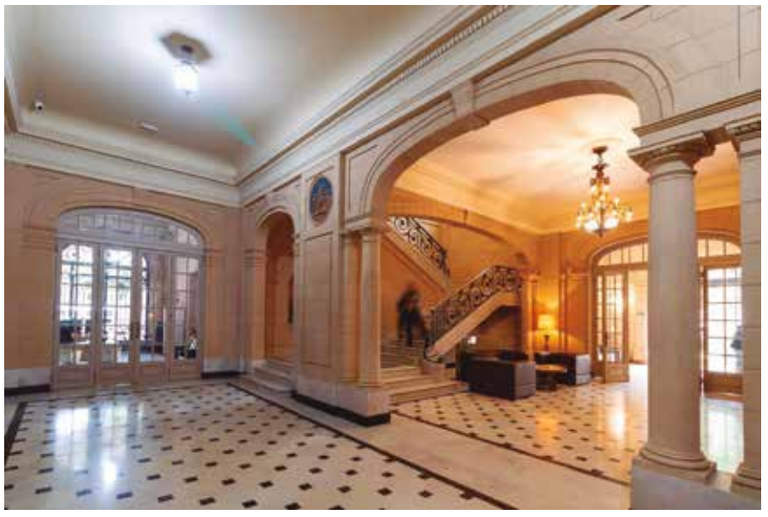














O Procon-SP ganha nova casa

Desde a criação da Fundação e sua regulamentação, a inserção administrativa no âmbito da Secretaria contribuiu para a estabilidade organizacional do órgão e para a continuidade de suas ações, reforçando seu caráter de política pública estruturada no âmbito do Governo do Estado de São Paulo.

A estrutura da Fundação passou a contar com um Conselho Curador, composto por 11 membros, incluindo representantes das Secretarias de Saúde, Educação, Agricultura e Abastecimento, Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico, da Procuradoria-Geral do Estado, do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), dois representantes de associações civis de defesa do consumidor, dos servidores do Procon, além do Secretário da Justiça e do Diretor Executivo da Fundação. Nesse contexto, foi implantada a Ouvidoria, em substituição ao serviço anteriormente denominado ombudsman, com atendimento a usuários e servidores por correspondência, telefone ou de forma presencial.

A transformação do órgão executivo em fundação pública não representou ruptura com a trajetória institucional anterior, mas a consolidação jurídica e administrativa de uma política pública em desenvolvimento desde 1976, agora amparada por maior estabilidade organizacional.

Nova sede e evolução da estrutura institucional

No início de 1996, em decorrência de um incêndio ocorrido no prédio da Rua Tabapuã, foram transferidos para a Rua Líbero Badaró, no centro da capital, o Centro de Estudos e Pesquisas e a Divisão de Fiscalização do Procon. Posteriormente, também passaram a funcionar nesse endereço o Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor e o Juizado Especial Cível – Central II – Procon. A concentração das unidades em um mesmo espaço físico contribuiu para a racionalização dos fluxos de trabalho e para a integração das atividades administrativas.

Em maio de 1998, por ocasião das comemorações dos 22 anos do Procon-SP, foi inaugurada nova sede na Rua Barra Funda, 930, na cidade de São Paulo. A mudança representou etapa relevante no processo de reorganização institucional, permitindo melhores condições estruturais para o desenvolvimento das atividades técnicas e administrativas.

Ao longo do tempo, a evolução da estrutura física acompanhou a ampliação das atribuições do órgão, o crescimento do atendimento ao público e a complexidade crescente das demandas tratadas. As sucessivas mudanças de sede refletiram a necessidade de adaptação da infraestrutura às transformações do mercado de consumo e ao fortalecimento da política pública no Estado de São Paulo.

No mesmo período de fortalecimento institucional, a Fundação ampliou sua atuação técnica e temática. Em 1998, após a realização da pesquisa *O consumidor e o meio ambiente*, participou do evento *Água limpa: questão de cidadania*, em conjunto com a Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, com o objetivo de discutir o consumo sustentável, especialmente no contexto da comercialização de terrenos em áreas de mananciais.

Ainda em 1998, foi instalada a primeira Câmara Técnica de Consumo de Produtos Eletroeletrônicos, composta por técnicos da Fundação e representantes da Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos (Eletros). A iniciativa teve como finalidade a elaboração de materiais de orientação, a realização de eventos e reuniões técnicas e o apoio à atuação administrativa coletiva e preventiva junto a consumidores e fornecedores.

Até o final daquele ano, haviam sido implantados projetos de Educação para o Consumo em 91 estabelecimentos da rede municipal de ensino na cidade de São Paulo, além de escolas localizadas nos municípios de Guarulhos, Santa Fé do Sul e Votorantim. As ações também alcançaram instituições particulares de ensino, ampliando o alcance das atividades educativas da Política Estadual de Defesa do Consumidor.

Em março de 2025, o Procon-SP inaugurou sua nova sede institucional na Rua Conselheiro Furtado, 503, no bairro da Liberdade, na capital paulista. O edifício, com mais de 9 mil m² distribuídos em 16 andares, representou um marco significativo em sua trajetória institucional, uma vez que, por mais de 27 anos, o atendimento presencial não ocorria em sede própria, sendo realizado em postos descentralizados e conveniados.

A nova sede simboliza a consolidação institucional do Procon-SP como órgão de Estado, dotado de infraestrutura compatível com suas atribuições legais e administrativas, assegurando melhores condições para o atendimento ao cidadão, a orientação aos fornecedores e a articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



Inauguração da nova sede do Procon-SP



Evolução das sedes do Procon-SP e marcos institucionais

Período	Endereço / Localização	Marco institucional (dimensão física/organizacional)	Marco Institucional (dimensão político-administrativa)
1976-1981	Rua Ceará	Criação do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor e instalação inicial do órgão executivo	Criação do Procon / fase fundadora + consolidação inicial do órgão
1981–1983	Avenida Angélica	Ampliação da estrutura física e administrativa do órgão	Expansão física e administrativa da estrutura inicial
1983–1986	Avenida Angélica / Rua Bandeira Paulista	Transição organizacional pré-CDC	Transição organizacional pré-CDC
1986–1995	Rua Bandeira Paulista	Estruturação e afirmação do Procon como órgão da administração direta, anterior ao CDC	Consolidação pré-CDC + transição pré/pós-CDC + implementação inicial do CDC
1996 (transição)	Rua Tabapuã	Transição de sede em contexto de evolução institucional anterior à Fundação; unidade atingida por incêndio	Transição para a Fundação Procon-SP
1996–1998	Rua Líbero Badaró	Acomodação funcional de áreas estratégicas no processo de implantação da Fundação	Criação e implantação da Fundação Procon-SP
1998–2024	Rua Barra Funda	Consolidação da Fundação Procon-SP como estrutura estável da Política Pública Estadual de Defesa do Consumidor	Expansão administrativa dos anos 2000; fortalecimento da fiscalização e atuação coletiva; digitalização e modernização; atuação institucional durante a pandemia / consolidação do ProconSP Digital
2025–atual	Rua Conselheiro Furtado	Nova sede institucional, concebida para atender às demandas da fase contemporânea	Nova sede e fase contemporânea da Política Pública de Defesa do Consumidor



1



2



3

1 Bandeira Paulista

2 Líbero Badaró

3 Barra Funda

4 Sede atual:
Rua Conselheiro
Furtado, 503 – Liberdade,
São Paulo - SP



4



Ampliação de parcerias e frentes de atuação

No mesmo período, a Fundação Procon-SP passou a integrar as *Jornadas da Cidadania*, organizadas pela Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, voltadas ao atendimento de populações em situação de maior vulnerabilidade social. A Fundação também passou a participar de comissões técnicas federais, junto a órgãos como o Inmetro e o Ministério da Saúde, em debates relacionados a saneantes, transportes urbanos, alimentos dietéticos, mel, suplementos alimentares, preservativos, cosméticos e anabolizantes.

As operações especiais de fiscalização administrativa do mercado de consumo foram ampliadas, especialmente no segmento de brinquedos, em razão do crescimento da oferta de produtos importados.

Com assessoramento técnico do Procon-SP, o Fórum de Patologias do Estado de São Paulo lançou a cartilha *Direitos do Paciente*, com tiragem de 20 mil exemplares, distribuídos na rede pública estadual de saúde. Em parceria com a Secretaria da Saúde, foi elaborado material informativo voltado à orientação sobre o uso de preservativos como forma de prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, incluindo a Aids.

Atuação coletiva e judicial

Atendendo à solicitação do Procon-SP, em 1996, a Procuradoria-Geral do Estado de São Paulo ingressou com ações judiciais coletivas relacionadas à cobrança indevida de resíduos nas compras de imóveis. As decisões judiciais proferidas contribuíram para restringir a adoção dessas práticas no mercado imobiliário.

Em 1997, a Fundação Procon-SP realizou concurso público para composição de seu quadro funcional, estabelecendo a proporção de 82% de cargos técnicos e 18% de cargos administrativos, como parte do processo de estruturação permanente da instituição.


Justiça e Cidadania
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
503
PROCON-SP
PROCONSP
PROCON-SP
COMIL


PIA
AGRALE
PROCONSP
GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
ATENDIMENTO
E ORIENTAÇÃO



2012 – Biblioteca de São Paulo

Atividades lúdicas e educativas

As ações educativas voltadas ao público infantil passaram a incorporar atividades de caráter lúdico, como o **Teatro de Fantoches**, abordando temas relacionados a direitos e deveres do consumidor, consumo consciente, segurança e questões ambientais.

Outras iniciativas incluíram o desenvolvimento de jogos educativos e materiais audiovisuais, elaborados pela então Diretoria de Ensino e Pesquisa, com experiências-piloto realizadas em escolas e avaliadas por meio de atividades pedagógicas. Também foram desenvolvidos projetos de capacitação de educadores, como o programa *Saber Consumir*, com o objetivo de integrar o tema consumo às práticas escolares.

"Depois que apresentávamos a peça, conversávamos com as crianças sobre o tema apresentado. Atingir o público infantil é um meio de formar o futuro cidadão para esse mercado de consumo, desenvolver na criança um olhar mais crítico", explica Rosana Piccoli dos Santos, da equipe de Cursos e Palestras do Procon-SP.

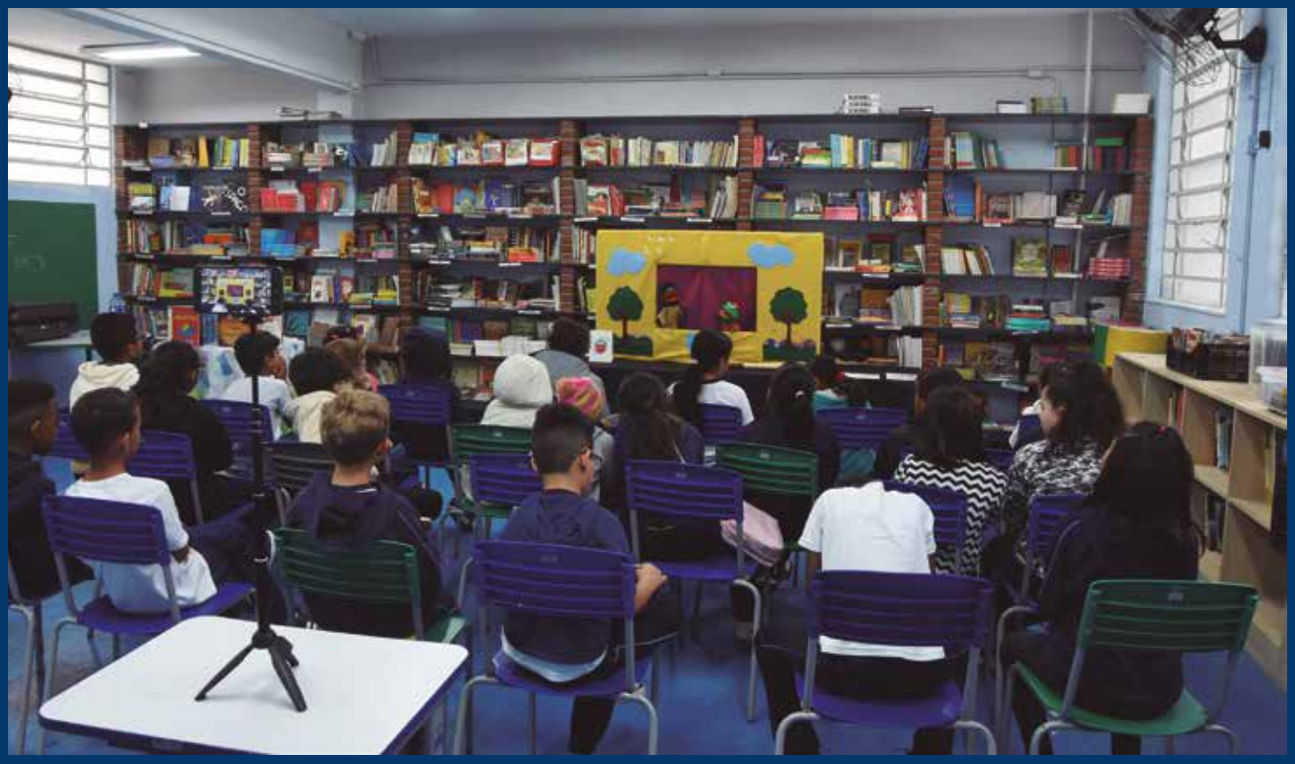
Outras atividades dessa natureza são os jogos e vídeos, como explica Rosana, contando uma experiência que foi muito rica para o Procon: "Logo no início da Fundação Procon-SP, um grupo de pessoas da Diretoria de Ensino e Pesquisa (DEP) desenvolveu alguns jogos para levar a educação do consumo às crianças", lembra ela. "Montamos um jogo de tabuleiro, que

era uma trilha no formato de um tapetão, em que as crianças jogavam em pé, e no qual as questões que estavam nas trilhas eram questões relacionadas ao consumo. Fizemos essa experiência com uma escola. Além do jogo de tabuleiro, produzimos uma série de vídeos a partir de uma HQ. Montamos vários grupos por faixa etária: um assistia ao vídeo, outro jogava no tabuleiro. Depois, a escola nos deu um *feedback* do que os alunos aprenderam, por meio de painéis e desenhos. Essa experiência nos permitiu ver o quanto a criança se interessa por um tema quando a ferramenta é interativa", afirma.

"Outro projeto interessante foi desenvolvido pelo programa *Saber Consumir*, que é uma capacitação para os educadores, para que eles possam inserir o tema consumo nas suas atividades em sala de aula. Certa vez, por meio de uma parceria entre a Fundação Procon-SP e a TV Cultura, foram produzidos vários vídeos curtos, mostrando situações de consumo com crianças divididas por faixa etária", ela explica. "As crianças que avaliavam esses vídeos eram filhos de funcionários da TV Cultura e não sabiam os temas que seriam tratados. O quadro chamava-se *Fala, Galera!*, no qual o monitor fazia perguntas sobre questões de consumo. As crianças davam respostas espontâneas e aí nós percebemos o quanto elas são críticas em relação às situações cotidianas e o quanto conhecem as relações do consumo", finaliza Rosana.



Cenário do Teatro de Fantoches



EMEF Da. Jenny Gomes (2025)


Pop
Stitch
Stitch
Chaveiro
Stitch
Machine pet



Ação de fiscalização de venda de brinquedos, demanda que cresceu muito com o avanço das importações



Posto no Poupatempo Sé

Poupatempo e integração de serviços

Em outubro de 1997, o Governo do Estado de São Paulo implantou o Poupatempo, reunindo em um único espaço diversos serviços públicos, entre eles o Procon-SP. O primeiro posto foi instalado no Poupatempo Sé.

Nesse contexto, a Fundação Procon-SP e o Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem), ambos vinculados à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, firmaram parceria que permitiu o encaminhamento de reclamações e denúncias relacionadas à esfera de atuação do Ipem, como instrumentos de medição, produtos têxteis, certificação compulsória e transporte rodoviário de produtos perigosos.



Posto no Poupatempo
Itaquera



Posto no Poupatempo
Santo Amaro

Privatizações, agências reguladoras e novos desafios

O processo de privatização de empresas estatais conduzido pelo Governo Federal entre 1995 e 2001 resultou na criação de agências reguladoras setoriais, como Anatel, Aneel, ANP, Anvisa, ANA, ANS e ANTT. Diante desse novo cenário, a Fundação Procon-SP passou a desenvolver estudos sobre setores submetidos à regulação, incluindo telefonia, energia elétrica, planos de saúde, combustíveis e medicamentos, e começou a participar de conselhos vinculados a áreas como vigilância sanitária, saúde e energia elétrica.

Limites institucionais e continuidade da atuação administrativa

Mesmo com o fortalecimento institucional decorrente da criação da Fundação, o Procon-SP manteve sua atuação restrita ao âmbito administrativo, voltada à orientação, à organização das demandas e à aplicação administrativa da legislação consumerista, sem assumir competências próprias do Poder Judiciário ou de órgãos reguladores.

A diretriz institucional de harmonização das relações de consumo permaneceu como eixo orientador da atuação do órgão, agora sustentada por arcabouço jurídico mais claro e por estrutura administrativa consolidada.

Marcos jurídicos e institucionais da Política Estadual de Defesa do Consumidor no período de consolidação jurídica

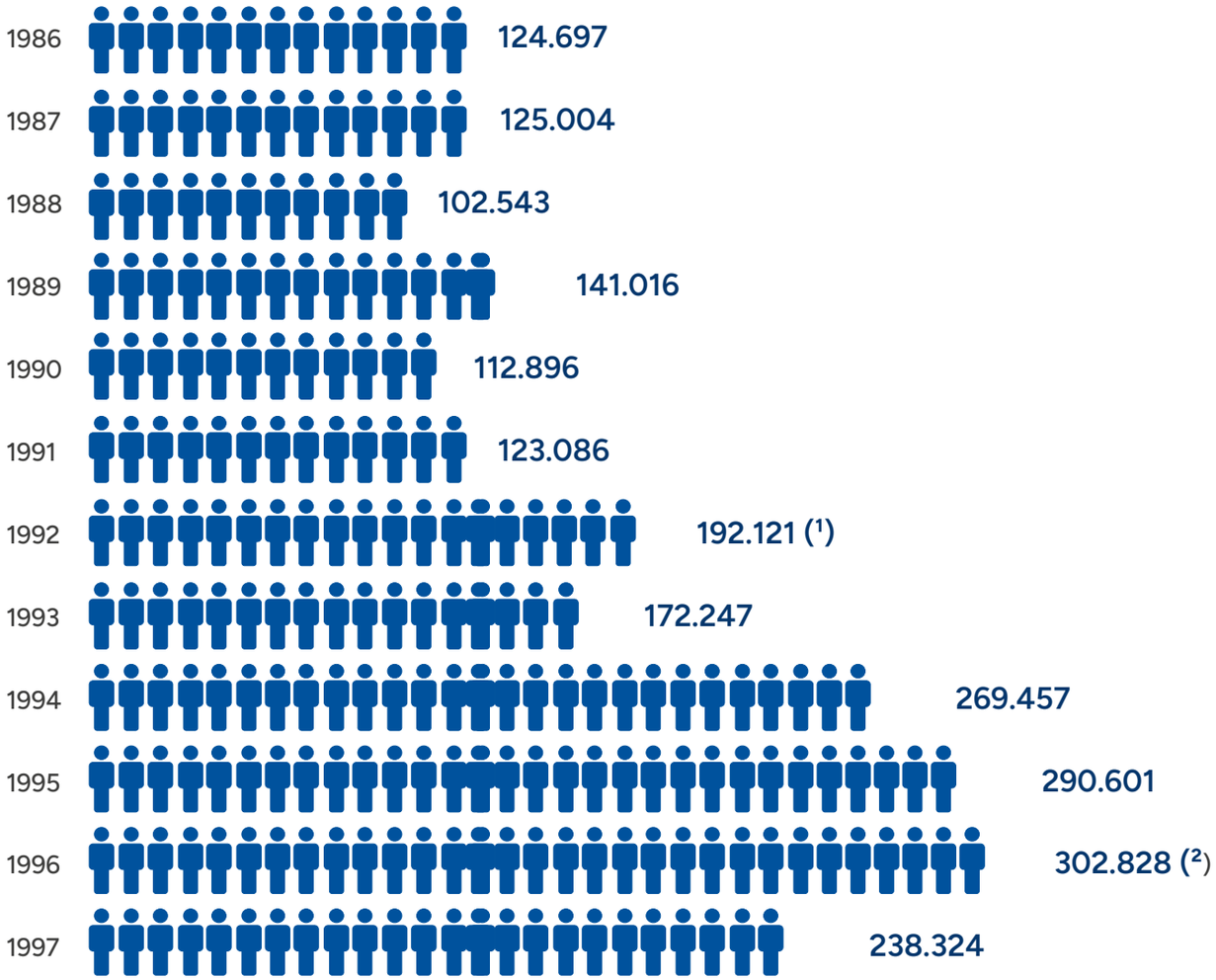
O processo de estruturação jurídica e institucional da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo desenvolveu-se de forma progressiva, acompanhando a consolidação do marco constitucional de 1988 e a evolução do ordenamento consumerista brasileiro.

Entre a instituição do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, em 1976, e a implantação da Fundação Procon-SP, em 1996, verificou-se transformação relevante na natureza jurídica e na organização administrativa do órgão responsável pela execução da política estadual.

A evolução institucional ao longo dessas cinco décadas pode ser sintetizada no quadro a seguir:

Período	Denominação institucional	Natureza jurídica e vinculação administrativa	Ato normativo
1976	Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor	Estrutura administrativa estadual composta por Conselho Estadual e órgão executivo	**Decreto nº 7.890, de 06 de maio de 1976**
1976–1995	Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (denominado "Procon")	Órgão da administração direta, vinculado inicialmente à Secretaria de Economia e Planejamento	Decreto nº 7.890/1976 e atos administrativos subsequentes
1995	Autorização para criação da Fundação Procon-SP	Autorização legislativa para transformação do órgão em fundação pública	**Lei Estadual nº 9.192, de 23 de novembro de 1995**
1996	Fundação Procon-SP	Fundação pública estadual, com autonomia administrativa, técnica e financeira	**Decreto Estadual nº 41.170, de 23 de setembro de 1996**
1996–2025	Fundação Procon-SP	Fundação pública vinculada ao Governo do Estado de São Paulo, responsável pela execução da Política Estadual de Defesa do Consumidor	Decreto nº 41.170/1996 e legislação correlata

Atendimento ao consumidor (1986–1997)*

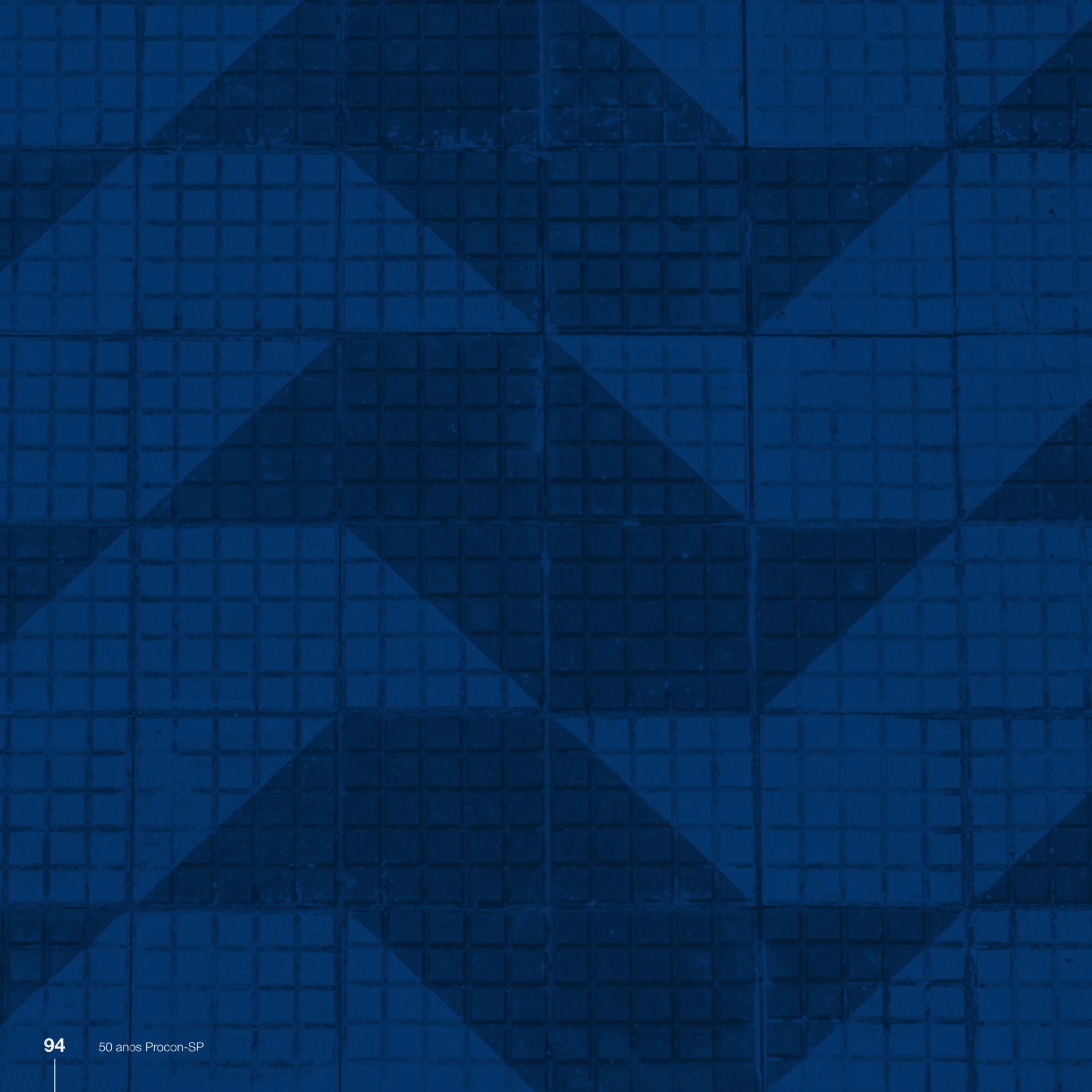


* Fonte: Fundação Procon-SP.

Notas:

(1) Início da informatização do atendimento.

(2) De 1996 em diante, inclui consultas fornecidas no cadastro de fornecedores, pesquisas de preços e da cesta básica.



CAPÍTULO 3

Expansão institucional e modernização administrativa (1998–2015)





Entre 1998 e 2015, a defesa do consumidor no Estado de São Paulo passou por etapa de aprofundamento técnico e reorganização administrativa, em resposta às transformações estruturais do mercado. A ampliação do acesso ao crédito, a expansão do setor de serviços, a difusão dos contratos de adesão e a incorporação de tecnologias digitais modificaram o perfil das demandas encaminhadas ao Procon-SP.

A consolidação do Plano Real, a partir de 1994, redefiniu o ambiente econômico nacional. A estabilização da moeda ampliou o acesso ao crédito, estimulou a expansão do consumo e favoreceu a formalização de relações contratuais em setores como serviços financeiros, telecomunicações, planos de saúde e comércio varejista.

Nos anos 2000, o crescimento da renda média e a ampliação da oferta de crédito contribuíram para a massificação de produtos e serviços antes restritos a parcelas específicas da população. Esse processo resultou em aumento expressivo de contratos de adesão, financiamentos e operações de crédito, elevando o volume e a complexidade das demandas dirigidas aos órgãos de defesa do consumidor.

Observou-se também intensificação da judicialização das relações de consumo, fenômeno que passou a coexistir com a atuação administrativa dos Procons e do Ministério Público. A articulação entre instâncias administrativas e judiciais tornou-se elemento relevante do sistema de proteção ao consumidor, exigindo maior precisão técnica nas decisões e maior uniformidade interpretativa.

No mesmo período, fortaleceu-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com ampliação da integração entre órgãos estaduais e municipais, Ministério Público, Defensorias

Públicas e a Secretaria Nacional do Consumidor. A cooperação institucional ampliou a circulação de informações e favoreceu a harmonização de entendimentos em âmbito nacional.

A incorporação progressiva de ferramentas tecnológicas — tanto para atendimento quanto para monitoramento de práticas de mercado — passou a integrar de forma estrutural a atuação administrativa, antecipando transformações que se aprofundariam na década seguinte.

O aumento da complexidade das relações de consumo exigiu não apenas expansão quantitativa do atendimento, mas maior especialização interna. Nesse contexto, a realização de concursos públicos contribuiu para a formação de corpo técnico permanente, com qualificação jurídica, econômica e administrativa compatível com a natureza das demandas.

A constituição de núcleos especializados — nas áreas jurídica, econômica, de fiscalização e de atendimento – permitiu tratamento mais qualificado das reclamações, especialmente em setores regulados e de maior complexidade contratual. A atuação passou a demandar análise sistemática de contratos padronizados, interpretação de normas regulatórias e acompanhamento de práticas reiteradas de mercado.

A profissionalização das rotinas administrativas envolveu a definição mais precisa de competências, o registro de precedentes internos e a uniformização de procedimentos decisórios. Esse movimento ampliou a previsibilidade das decisões, reduziu variações interpretativas e fortaleceu a segurança jurídica da atuação administrativa.

A permanência de corpo técnico especializado favoreceu a continuidade das políticas implementadas e o acúmulo de conhecimento institucional ao longo do tempo, elemento essencial em áreas marcadas por constante inovação tecnológica e por sucessivas alterações regulatórias

Modernização dos procedimentos administrativos

A partir do final da década de 1990, o tratamento das demandas passou por revisão metodológica e reorganização interna, com o objetivo de conferir maior racionalidade e uniformidade às decisões. A definição de etapas processuais mais claras, a formalização de critérios de análise e o registro sistemático das manifestações das partes contribuíram para tornar os processos mais transparentes e previsíveis.

A padronização dos fluxos decisórios reduziu variações interpretativas e retrabalho, além de fortalecer mecanismos de controle interno e acompanhamento de resultados. Esses ajustes

foram fundamentais para que o órgão pudesse absorver o crescimento contínuo do volume de atendimentos sem comprometer a coerência técnica das decisões.

A incorporação progressiva de sistemas informatizados de atendimento e gestão processual representou passo decisivo nesse movimento. A digitalização de registros, a organização de bancos de dados e a integração com sistemas nacionais ampliaram a capacidade de monitoramento de demandas recorrentes e permitiram identificar padrões de comportamento de mercado com maior precisão.



Atendimento telefônico 151 (1998)



Ampliação e diversificação dos canais de atendimento

A expansão institucional também se refletiu na ampliação e diversificação dos canais de atendimento ao consumidor. O atendimento presencial foi reorganizado, o atendimento telefônico passou a desempenhar papel relevante e, progressivamente, foram incorporados meios eletrônicos de comunicação.

A diversificação dos canais de atendimento ampliou o acesso da população aos serviços do Procon-SP, permitindo maior capilaridade da política pública e facilitando o contato dos consumidores com o órgão. Essa ampliação reforçou a função orientadora do Procon-SP e contribuiu para a disseminação de informações sobre direitos e deveres nas relações de consumo.

Educação para o Consumo como política permanente

A ampliação do acesso ao crédito, a difusão de contratos padronizados e a crescente complexidade das ofertas de produtos e serviços evidenciaram a necessidade de atuação preventiva voltada à qualificação da informação disponível ao consumidor. Nesse contexto, a educação para o consumo assumiu caráter estruturante na política pública desenvolvida pelo Procon-SP.

A produção sistemática de materiais orientativos, a realização de ações educativas e a divulgação de informações claras sobre direitos e deveres passaram a integrar estratégia permanente de prevenção de conflitos. Mais do que instrumento complementar ao atendimento individual, a educação para o consumo consolidou-se como mecanismo de organização das relações de mercado, contribuindo para diminuir disparidades de informações e fomentar maior previsibilidade nas relações contratuais.

Essa dimensão preventiva reforçou o papel do órgão não apenas como instância de resolução de demandas já constituídas, mas como agente de difusão de conhecimento técnico acessível à população, especialmente em áreas marcadas por inovação tecnológica e rápida transformação normativa.

Um caso emblemático de **propaganda abusiva**

O Código de Defesa do Consumidor distingue entre publicidade enganosa e propaganda abusiva, sendo que esta última diz respeito a valores éticos, de comportamento, de vulnerabilidade do consumidor. “Em 1998, o Procon-SP teve um trabalho exitoso em relação a uma fabricante de lingerie que fez uma peça publicitária abusiva, estampada nas páginas de revistas de circulação nacional”, conta Luciano Sousa Silva, do Procon-SP. “A peça mostrava uma modelo em situação de vulnerabilidade frente a dois homens. Ali estava caracterizado um abuso da publicidade, pois a peça sugeria uma incitação ao crime, em uma clara violação do Código de Defesa do Consumidor e do Código Penal. A empresa foi notificada e multada, e o Conar exigiu a suspensão do anúncio, mostrando que órgãos de defesa do consumidor e autorregulação agem em sintonia contra publicidade abusiva e ofensiva”, finaliza.

Fiscalização administrativa em ambiente institucional consolidado

Com a base normativa e institucional estruturada, a fiscalização administrativa passou a ser exercida de forma mais sistemática, sempre no âmbito do poder administrativo do Estado e do devido processo legal. A atuação fiscalizatória foi direcionada principalmente a práticas de mercado observadas de forma reiterada e que afetavam grupos mais amplos.

Essa atuação manteve caráter institucional e administrativo, não se confundindo com funções de natureza policial ou jurisdicional. A fiscalização integrou-se às demais funções do Procon-SP – como orientação, educação e organização das demandas –, compondo um conjunto articulado de instrumentos da Política Pública de Defesa do Consumidor.

Articulação institucional e cooperação administrativa

O período também foi marcado pelo fortalecimento da articulação institucional do Procon-SP com outros órgãos da administração pública, em âmbito estadual, federal e municipal. A cooperação administrativa permitiu compartilhar informações, alinhar procedimentos e aprimorar a atuação conjunta em temas relacionados às relações de consumo.

Essa articulação reforçou o caráter sistêmico da Política Pública de Defesa do Consumidor e ampliou a capacidade de resposta do Estado a demandas complexas e de alcance coletivo.

As “pílulas de farinha”

Em 1998, um laboratório farmacêutico multinacional comercializou cerca de 600 mil cartelas do anticoncepcional mais vendido no Brasil na época, mas que continham placebo em vez do princípio ativo. Eram comprimidos para testar uma nova máquina de embalagem que foram inadvertidamente colocados no mercado, resultando na gravidez indesejada de centenas de mulheres. Essas “pílulas de farinha”, como ficaram conhecidas, não tinham nenhuma sinalização que as diferenciasse das originais e o laboratório demorou a divulgar a informação ao consumidor.

Sob os auspícios do Procon-SP, uma ação civil pública foi movida contra a farmacêutica, no que foi seguido por outros órgãos de defesa do consumidor, como o Idec. O objetivo era garantir a indenização das consumidoras que engravidaram após o uso do placebo.

O Procon-SP acompanhou o processo até o Superior Tribunal de Justiça (STJ), que rejeitou todos os recursos da empresa e manteve a condenação por violação do dever de informação e segurança ao consumidor. A farmacêutica foi condenada a pagar uma indenização coletiva de R$ 1 milhão.

A atuação do Procon-SP, juntamente com o Ministério Público, demonstrou a importância da fiscalização para garantir a segurança e o respeito ao consumidor.

O episódio ressaltou o papel do Procon-SP na defesa do consumidor, impulsionando debates e aprimoramentos nas leis de proteção.



Ainda em 1998, a Fundação Procon-SP e a Secretaria de Relações do Trabalho firmaram termo de cooperação para o desenvolvimento de projetos de educação voltados à defesa do consumidor, destinados a cursos de capacitação de instrutores e técnicos em desenvolvimento econômico. O primeiro curso, dedicado ao Código de Defesa do Consumidor, foi realizado no município de Jacareí, no Vale do Paraíba.

Em 1999, o projeto **Educação para o Consumo nas Escolas**, desenvolvido pela Fundação Procon-SP como tema transversal no Ensino Fundamental e Médio, foi reconhecido no âmbito do Programa de Gestão Pública e Cidadania, promovido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e pela Fundação Ford.



Nas comemorações do Dia Internacional de Defesa do Consumidor, em 15 de março, foi lançada a peça teatral *TV x Consumidor*, em parceria com o Grupo de Teatro Timol, vinculado à Biblioteca Infantojuvenil Mário de Andrade. A iniciativa, voltada ao público infantil, abordava a relação das crianças com a publicidade veiculada na televisão e seus reflexos nas relações de consumo. Posteriormente, o espetáculo foi apresentado a mais de três mil crianças em diferentes regiões, em eventos realizados ou apoiados pelo Procon-SP.

Diante da crescente veiculação, na mídia, de problemas relacionados a produtos que poderiam representar riscos à saúde e à segurança dos consumidores, a Fundação Procon-SP passou a acompanhar, por meio de procedimentos administrativos, as informações divulgadas pelos fornecedores, bem como as providências adotadas em relação a produtos e serviços colocados no mercado com algum grau de periculosidade, no contexto das campanhas de *recall*.

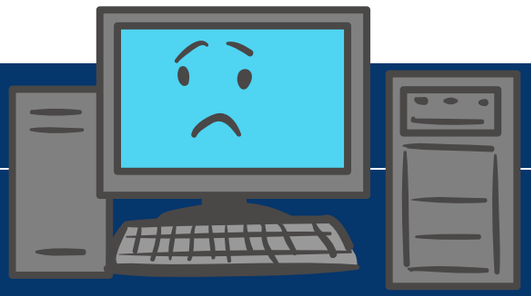
Nesse período, o Procon-SP editou a cartilha *O jovem e o consumo nos momentos de lazer*, elaborada em parceria com o Conselho Estadual da Juventude, com foco na orientação de adolescentes e jovens consumidores.

Em 1999, foi criada a segunda Câmara Técnica do Procon-SP, voltada à prestação de serviços de turismo, com a participação do Sindicato das Empresas de Turismo (Sindetur), da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa), da Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav) e da Fundação Procon-SP. Como resultado dos trabalhos, foram elaboradas a *Ficha de Roteiro de Viagem* e a *Cartilha de Turismo*, destinadas à orientação preventiva de consumidores e fornecedores.

Em cumprimento à **Lei nº 10.294**, foi instituído, em abril de 1999, o **Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Sedusp)**. A norma estabeleceu diretrizes básicas de

proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos estaduais, assegurando direitos como acesso à informação, participação e qualidade na prestação dos serviços. O Sedusp foi concebido como instrumento administrativo voltado ao acompanhamento e à melhoria da prestação desses serviços no âmbito da administração pública estadual.

O "Bug do milênio"



Na virada de 1999 para 2000, disseminou-se o temor de que o sistema de computadores entrasse em colapso pelo fato de que o armazenamento de dados era feito com dois dígitos, para economizar espaço de memória. O medo era de que os computadores interpretassem o "00" de 2000 como sendo "1900", o que poderia colapsar serviços como energia, bancos e aviação.

"Na época, havia muita especulação na mídia, como o temor de que o dinheiro do consumidor pudesse sumir de sua conta bancária, de que pagamentos efetuados não fossem registrados e coisas desse tipo. Então, o Procon-SP criou uma comissão para estudar o caso e mitigar o eventual impacto sobre os consumidores. Ficamos de plantão para poder enfrentar qualquer problema, o que, felizmente, não aconteceu", conta Robson Campos, Diretor Adjunto de Relações Institucionais do Procon-SP.

Acordo com o setor de telefonia

Em 2000, foi firmado um acordo coletivo no setor de telefonia, em resposta ao volume expressivo de reclamações, denúncias e problemas identificados nas relações de consumo no Estado de São Paulo. Para acompanhamento do acordo, a Fundação Procon-SP constituiu grupo de trabalho responsável por contatar consumidores individualmente e monitorar o cumprimento das obrigações assumidas, com impactos sobre um número significativo de reclamantes.

No contexto da modernização dos sistemas de ligações DDD e DDI, foram identificados, em âmbito nacional, diversos problemas nos serviços de telefonia local e de longa distância. Diante desse cenário, o Governo do Estado, por meio da Fundação Procon-SP, ingressou com ação coletiva, que foi julgada procedente em primeira instância.

Ainda em 2000, com apoio das Secretarias Estaduais de Cultura e Esporte e patrocínio do Banco do Brasil, foram realizados eventos em parques públicos do Município de São Paulo e de outras localidades, denominados *Código no Parque*, com o objetivo de divulgar infor-

mações sobre direitos do consumidor e ampliar o acesso da população à Política Pública de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo ano, foi inaugurada a nova página institucional da Fundação Procon-SP na internet (www.procon.sp.gov.br), desenvolvida para facilitar o acesso do consumidor a informações e orientações sobre direitos do consumidor, inclusive por meio de consultas eletrônicas integradas aos serviços oferecidos pelo órgão.

Também em 2000, o Procon-SP passou a integrar a Câmara de Julgamento e Ressarcimento do Sistema Único de Saúde (SUS), com a finalidade de acompanhar o cumprimento da exigência legal de ressarcimento, por parte dos planos de saúde, dos atendimentos realizados a seus beneficiários na rede pública.

Em novembro de 2000, foi inaugurado o posto de atendimento do Procon-SP no bairro de Itaquera, na Zona Leste da cidade de São Paulo, ampliando a presença territorial do atendimento ao consumidor.

Consolidação institucional e instrumentos administrativos (2001–2002)

Em 2001, por ocasião das comemorações dos 25 anos do Procon-SP, a Fundação firmou acordo com o Ministério da Justiça para a implantação do **Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas do Estado de São Paulo**. A iniciativa, aprovada pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD), viabilizou a consolidação de um dos principais instrumentos de organização e transparência das informações sobre demandas de consumo.

Nesse mesmo ano, foram formalmente definidas a Visão, a Missão e as Prioridades institucionais da Fundação Procon-SP, estabelecendo como diretriz central a atuação permanente voltada à harmonização e ao equilíbrio das relações de consumo, com ênfase em ações educativas, coletivas, preventivas, corretivas e reparatórias.

O **17º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo**, realizado entre 7 e 9 de novembro, na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Alesp), marcou as comemorações dos 25 anos da instituição e incluiu o lançamento da publicação *Procon 25 anos*.

Em 2002, foram celebrados diversos Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) entre a Fundação Procon-SP e empresas de diferentes setores, como farmacêutico, alimentício, imobiliário e publicitário. Os TACs consolidaram-se como instrumento administrativo para adequação de condutas às normas de proteção ao consumidor, estabelecendo compromissos e parâmetros de conformidade.

Ainda em 2002, a Fundação Procon-SP passou a integrar comitês técnicos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), ampliando sua participação em discussões técnicas relacionadas à padronização de produtos e serviços.

Diante da disseminação de sociedades que utilizavam publicidade em meios de comunicação de massa para atrair consumidores com promessas de vantagens elevadas, especialmente nos setores imobiliário e de bens duráveis, a Fundação Procon-SP firmou parcerias com o Fórum Nacional de Procons, Procons Municipais Conveniados e a Promotoria de Defesa do Consumidor, visando à articulação institucional e ao tratamento administrativo dessas demandas.

Em agosto de 2002, foi firmado Termo de Cooperação entre a Universidade Estadual Paulista (Unesp), a Empresa Júnior de Assessoria Jurídica (EJUR) e o Ministério Público do Estado de São Paulo para a implementação do projeto Observatório Social das Relações de Consumo, voltado à identificação de situações que demandassem intervenção pública para a preservação do equilíbrio nas relações de consumo.

Novos temas regulatórios e fiscalização setorial (2003–2004)

Com a entrada em vigor da **Lei nº 10.671/2003 (Estatuto do Torcedor)**, a Fundação Procon-SP passou a desenvolver ações educativas relacionadas aos direitos dos torcedores, promovendo cursos, palestras e atividades de orientação, além de acompanhar eventos esportivos. No âmbito dessas ações, foram realizadas reuniões com a Confederação Brasileira de Futebol (CBF) e firmado convênio com o Instituto Gol Brasil.

No mesmo período, o Procon-SP participou, juntamente com o Idec, da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) dos Planos de Saúde, instaurada pela Câmara dos Deputados em julho de 2002, que contou com sessão especial realizada em São Paulo, aberta à participação de consumidores.

A partir de parceria com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), teve início, em agosto de 2004, a **Operação Transgênicos**, destinada à coleta de produtos, realização de análises laboratoriais e verificação da adequação das informações prestadas nos rótulos, conforme o **Decreto nº 4.680/2003**, que regulamentou o direito à informação sobre alimentos contendo Organismos Geneticamente Modificados (OGMs).

Em 2004, o Procon-SP instaurou procedimentos administrativos e aplicou sanções a uma empresa do setor de telefonia em razão da ausência de medidas adequadas para solucionar a elevada incidência de celulares clonados no Estado de São Paulo.

No mesmo ano, foi promulgada a **Lei nº 10.962/2004**, conhecida como **Lei de Precificação**, que regulamentou a oferta e a afixação de preços de produtos e serviços no varejo, estabelecendo critérios de visibilidade, legibilidade e informação ao consumidor, bem como o direito ao pagamento do menor preço em caso de divergência, em consonância com as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Atendimento ao consumidor e organização da política pública

O atendimento ao consumidor constituiu, desde a criação do Procon no Estado de São Paulo, a principal forma de interação entre o Poder Público e a sociedade nas relações de consumo. Antes mesmo da consolidação de um sistema nacional de defesa do consumidor, o atendimento individual já desempenhava função relevante de orientação ao cidadão, registro de conflitos e identificação de práticas recorrentes no mercado.

Nos primeiros anos de funcionamento, o atendimento concentrou-se na prestação direta de informações e no encaminhamento de reclamações, refletindo o estágio inicial de institucionalização da política de proteção ao consumidor. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o atendimento passou a integrar formalmente o sistema de defesa do consumidor, com base normativa definida e procedimentos administrativos estruturados.

A partir desse marco, o atendimento deixou de ser apenas canal de orientação e passou a desempenhar funções múltiplas: orientação fundamentada na legislação, registro sistemático de reclamações e mediação administrativa entre consumidores e fornecedores. A organização das demandas registradas passou a produzir efeitos institucionais relevantes, permitindo identificar padrões de conduta e subsidiar a atuação administrativa.

Com a ampliação do consumo de serviços, a expansão do crédito e a crescente complexidade das relações contratuais, especialmente a partir dos anos 2000, o atendimento passou por reorganização interna. Tornou-se necessário estruturar fluxos, classificar demandas e padronizar procedimentos, assegurando maior eficiência e uniformidade no tratamento das reclamações.

A partir da década de 2010, verificou-se processo contínuo de modernização, com a incorporação de canais digitais e formas remotas de registro e acompanhamento de demandas. Ao lado do atendimento presencial, consolidaram-se sistemas eletrônicos que ampliaram o acesso ao serviço público, reduziram barreiras geográficas e permitiram maior agilidade na tramitação das reclamações.

5 milhões de consumidores atendidos

Em 2005, o Procon-SP realizou o atendimento ao consumidor de número cinco milhões. A demanda envolvia um problema com uma operadora de telefonia celular, relacionado ao não cumprimento de um pacote promocional oferecido ao consumidor. O atendimento foi registrado no posto presencial do Poupatempo Sé e, após a intermediação da equipe do Procon-SP, a empresa apresentou como solução a concessão de crédito adicional, em razão do descumprimento da oferta original.



Trajetória do atendimento ao consumidor no Procon-SP

Período histórico	Contexto e transformações	Contribuição do atendimento à política pública
Anos 1970–1980	Estrutura inicial concentrada no atendimento presencial, com foco na orientação direta e no registro de reclamações individuais.	Estabeleceu a primeira interface entre Estado e sociedade nas relações de consumo e permitiu identificar conflitos recorrentes no mercado.
Anos 1990	Consolidação normativa após o Código de Defesa do Consumidor, com definição de procedimentos administrativos e formalização da mediação.	Passou a integrar o sistema de proteção ao consumidor, com registro sistemático de reclamações e mediação administrativa estruturada.
Anos 2000	Reorganização interna dos fluxos de atendimento, padronização de procedimentos e ampliação do volume de demandas.	Transformou-se em instrumento de leitura estruturada do mercado, permitindo identificar padrões de conduta e subsidiar ações administrativas.
Anos 2010 em diante	Modernização tecnológica e ampliação de canais digitais, com integração em rede e maior acessibilidade.	Ampliou o alcance territorial e fortaleceu o uso das informações registradas no planejamento e na coordenação das ações institucionais.

Territorialização do atendimento

A ampliação territorial do atendimento foi estruturada por meio do Programa de Municipalização da Política Estadual de Defesa do Consumidor. A atuação dos Procons Municipais Conveniados passou a viabilizar a descentralização do atendimento, permitindo que o cidadão registre suas demandas em seu próprio município.

A municipalização ocorre por meio de convênios firmados entre a Fundação Procon-SP e as prefeituras, integrando os Procons municipais a uma rede estadual coordenada, com procedimentos padronizados e sistemas compartilhados.



A modernização do atendimento tem sido fundamental para ampliar a eficiência dos Procons

No âmbito territorial, as Unidades Regionais do Procon-SP, articuladas pela Assessoria de Ação Regional (ATAR), exercem função distinta do atendimento municipal, atuando na coordenação técnica, no apoio institucional e na execução descentralizada de programas e projetos estaduais.

Essa organização assegura presença territorial da política pública e uniformidade procedimental na aplicação das normas de defesa do consumidor em todo o estado.

Canais oficiais e pontos de atendimento

O atendimento ao consumidor combina canais presenciais e remotos. No Município de São Paulo, há atendimento telefônico pelo 151, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, no horário informado pelo órgão, além de atendimento eletrônico e modalidades de registro por correspondência, conforme orientações institucionais. A rede presencial inclui a sede e postos avançados, ampliando o acesso ao serviço público em diferentes regiões.


Lenovo
MESA
03


PROCONSP
ATENDIMENTO
AO CONSUMIDOR
PROCONSP
MESA
04
MESA
05



Em 2005, as ações relacionadas ao Estatuto do Torcedor tiveram continuidade, incluindo o atendimento a demanda apresentada por torcedor que alegava prejuízo decorrente da manipulação de resultados do Campeonato Brasileiro. Nesse contexto, foi realizada reunião do Procon-SP com representantes de torcidas organizadas do Estado de São Paulo, com o objetivo de discutir a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Torcedor às relações estabelecidas no âmbito do esporte profissional.

No mesmo ano, o Procon-SP realizou a **Operação Consumação Mínima** em bares e restaurantes, voltada à apuração de cobranças indevidas. A ação resultou na interdição de estabelecimentos que insistiam na exigência de valores não previstos em lei. Outra iniciativa, desenvolvida em conjunto com o Instituto de Pesos e Medidas (Ipem) e com apoio de laboratórios móveis de exames, resultou no lacre de 43 postos de combustíveis em razão da constatação de adulteração de produtos.

Ainda em 2005, o Procon-SP adotou medidas administrativas para coibir cobranças indevidas praticadas por clubes de lazer, que exigiam taxas de manutenção de pessoas que já não mantinham vínculo associativo com essas entidades.

Em 2006, foram realizados cursos de capacitação em diversos municípios do Estado de São Paulo, voltados à implementação do Sistema Global de Atendimento (Siga), instrumento responsável pela padronização dos procedimentos de atendimento adotados pelos Procons Municipais Conveniados.

Nesse mesmo ano, o Procon-SP, em conjunto com outros órgãos de defesa do consumidor, acompanhou a decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), proferida em junho de 2006, que julgou improcedente, por nove votos a dois, a **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591**, conhecida como **"Adin dos Bancos"**. A decisão confirmou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às atividades bancárias, financeiras, de crédito e securitárias.



Fiscalização do Procon-SP em aeroporto

A crise aérea

Um dos principais desafios institucionais enfrentados pelo Procon-SP ocorreu em 2007, no contexto da crise do transporte aéreo, associada a problemas estruturais das empresas do setor e agravada por dois acidentes de grande repercussão: a queda de uma aeronave da Gol, em Mato Grosso, em 29 de setembro de 2006, e de uma aeronave da TAM, no Aeroporto de Congonhas, em 17 de julho de 2007.

Diante desse cenário, o Procon-SP intensificou a fiscalização em aeroportos, instaurou processos administrativos, aplicou penalidades e ingressou com Ação Civil Pública contra a União, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e companhias aéreas, além de ampliar as ações de orientação aos passageiros.

Ainda em 2007, o Procon-SP iniciou o monitoramento sistemático de campanhas de recall de produtos e serviços, com a organização de banco de dados destinado à consulta pública, reunindo informações sobre campanhas realizadas desde 2002.

Sistema de acompanhamento de recall



Um *case* de recall

Em 2008 foi detectado um problema com um modelo de carro *high roof* envolvendo unidades fabricadas desde 2003. O mecanismo de rebatimento do banco traseiro corrediço (ajuste longitudinal) apresentava risco de prender e até de mutilar os dedos dos usuários que tentavam acionar a alça de destravamento pelo porta-malas. No total, foram 22 acidentes registrados em todo o Brasil.

Inicialmente, a montadora propôs instalar uma capa de borracha sobre a argola de metal para evitar o contato, mas essa medida foi considerada insuficiente, por não resolver o problema estrutural do sistema. Com a atuação do Procon-SP, o fornecedor substituiu a alça, o suporte e aplicou uma cobertura plástica para evitar que as mãos ficassem presas no mecanismo.

Essa ação do Procon-SP foi fundamental para que a montadora realizasse o recall, que envolveu três modelos do carro, totalizando mais de 500 mil veículos. O Procon-SP atuou orientando consumidores e solicitou que a montadora apresentasse uma solução técnica definitiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Em 2008, a montadora assinou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Ministério da Justiça e o Procon-SP.

Nesse período, também passaram a ser registradas as primeiras demandas relacionadas às compras realizadas pela internet, envolvendo principalmente ofertas enganosas, descumprimento de prazos de entrega e práticas comerciais inadequadas no comércio eletrônico.

A Fundação Procon-SP participou, ao longo desse período, de debates, ações educativas, instauração de procedimentos administrativos e aplicação de sanções em temas recorrentes nas relações de consumo, como adulteração de combustíveis, alterações nas regras do crédito consignado, serviços de telefonia móvel, TV por assinatura, planos de saúde complementar, campanhas de recall de veículos, interrupções de serviços de banda larga, regulamentação de centrais de atendimento (*call centers*), portabilidade numérica, bloqueio de chamadas de telemarketing e segurança de brinquedos.

Em 2008, o **Decreto Federal nº 6.523**, conhecido como **"Lei do SAC"**, regulamentou o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone, estabelecendo normas relativas à gratuidade das ligações, tempo de espera, prazos para solução de demandas, fornecimento de número de protocolo e atendimento ininterrupto. Posteriormente, esse decreto seria revogado e substituído pelo **Decreto nº 11.034/2022**, que atualizou as regras para contemplar canais digitais e estratégias de atendimento integrado.

No mesmo ano, a **Lei Federal nº 11.785/2008** alterou o Código de Defesa do Consumidor ao estabelecer o tamanho mínimo da fonte dos contratos de adesão em corpo 12, com o objetivo de facilitar a leitura e a compreensão das cláusulas contratuais, reforçando o direito do consumidor à informação clara e adequada.

Em novembro de 2008, o Procon-SP voltou a integrar o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), sistema responsável pela consolidação, em âmbito nacional, das informações produzidas pelos órgãos de defesa do consumidor, após período de afastamento motivado por questões técnicas.



Jornada de Integração em Ribeirão Preto (2025)

Regionalização - Núcleos Regionais no Estado de São Paulo

A atuação do Procon no Estado de São Paulo teve início de forma concentrada na capital, refletindo a estrutura administrativa do órgão em seus primeiros anos de funcionamento. Nas décadas iniciais, as atividades de atendimento, orientação e fiscalização eram predominantemente realizadas a partir da sede, com alcance territorial limitado pela capacidade operacional então existente.

Com o amadurecimento institucional e a ampliação das demandas registradas no estado, tornou-se progressivamente necessária a adoção de mecanismos que permitissem maior presença administrativa fora da capital. Esse movimento ocorreu de forma gradual, por meio da articulação com municípios e do fortalecimento de parcerias institucionais, preparando o terreno para uma estrutura territorial mais organizada.

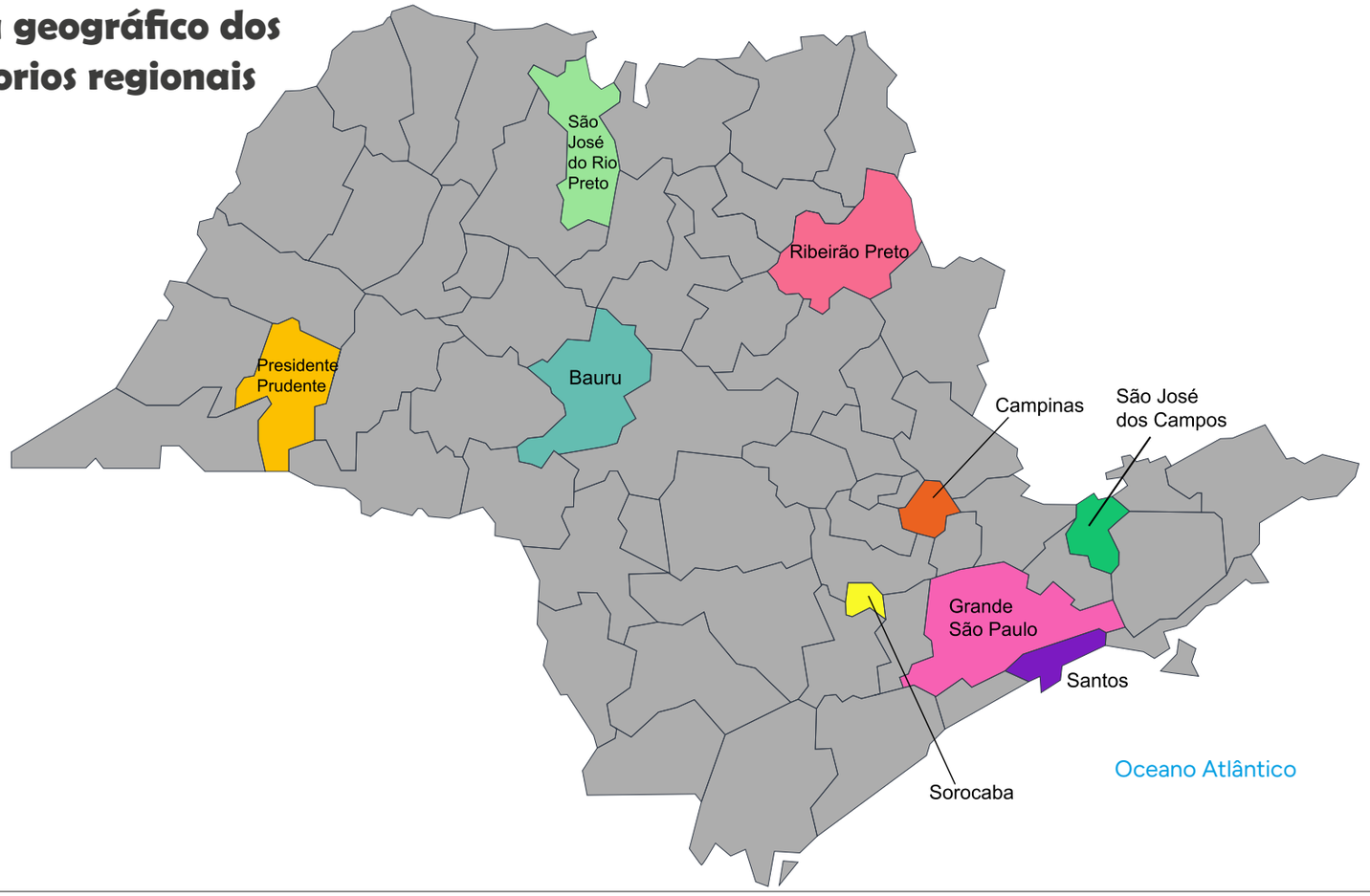
A implantação formal de Núcleos Regionais, a partir de 2009, representou etapa estruturada desse processo, conferindo caráter permanente à atuação territorial do Procon-SP. O ano de 2009 marcou o início organizado da regionalização administrativa, com a criação de oito Núcleos Regionais no Estado de São Paulo – **Presidente Prudente, São José do Rio Preto, Ribeirão Preto, Bauru, Campinas, Sorocaba, São José dos Campos e Santos – além da sede, na capital.**

Criada em agosto de 2009, a Assessoria Técnica de Ação Regional (ATAR) foi responsável pela coordenação e acompanhamento desse processo, conduzido entre 2009 e 2014, promovendo a integração das ações desenvolvidas nos municípios às diretrizes definidas pela Diretoria Executiva e pelas diretorias técnicas.

A instalação dos Núcleos Regionais possibilitou a organização territorial das atividades de orientação, fiscalização e apoio técnico, observadas as normas institucionais, permitindo maior proximidade com as realidades locais e aprimorando a coordenação das ações no âmbito estadual.

Como já mencionado anteriormente, as Unidades Regionais do Procon-SP exercem função distinta do atendimento municipal. Enquanto os Procons municipais atuam como porta de entrada local do atendimento ao consumidor, as unidades regionais desempenham papel de coordenação técnica, apoio institucional e execução descentralizada de programas e projetos estaduais.

Mapa geográfico dos escritorios regionais





Jornada de Integração em Bauru (2024)...

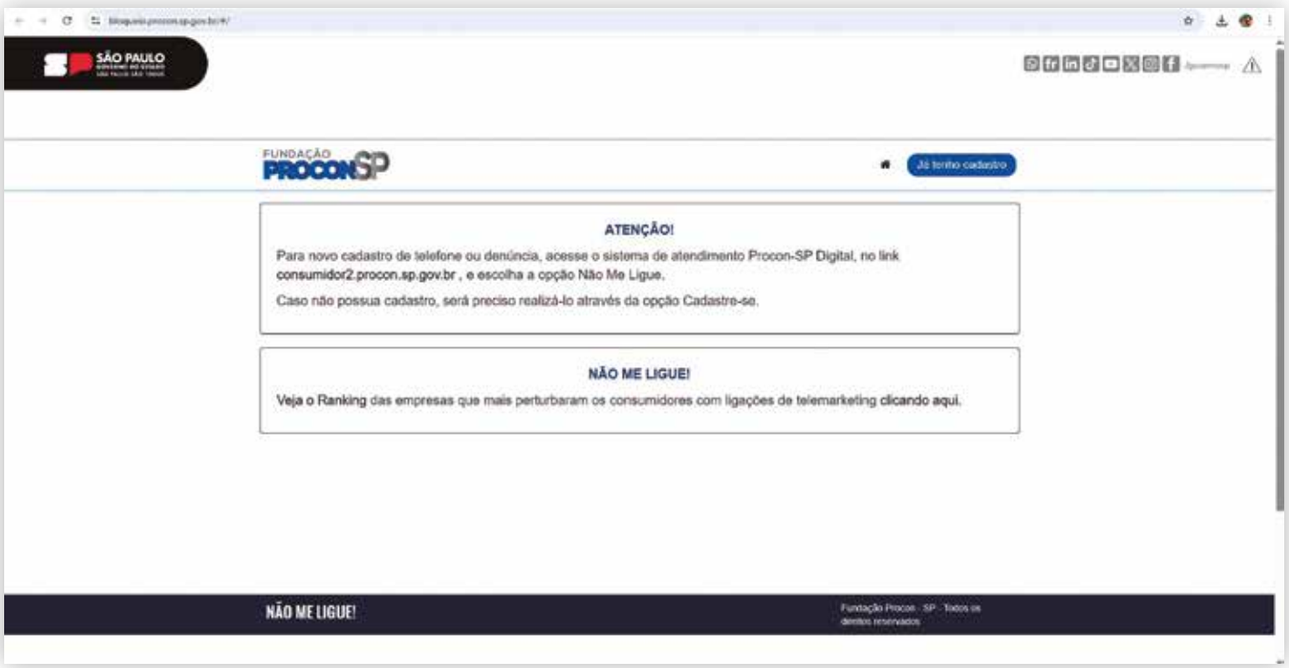


...e em Ribeirão Preto (2025)

Cadastro para Bloqueio de Ligações de Telemarketing

A partir de abril de 2009, o Cadastro para Bloqueio de Recebimento de Ligações de Telemarketing passou a ser gerenciado pelo Procon-SP. O instrumento foi regulamentado pelo **Decreto Estadual nº 53.921/2008**, que disciplinou a **Lei nº 13.226/2008**, estabelecendo regras para o cadastramento de cidadãos que optassem por não receber chamadas de telemarketing e impondo às empresas de telefonia e telemarketing a obrigação de consultar o cadastro antes da realização de ligações, sob pena de aplicação de sanções administrativas.

Até o final de 2009, o cadastro contabilizava 569.336 telefones registrados, correspondentes a 324.742 consumidores cadastrados, além de 2.887 fornecedores inscritos. No mesmo período, foram registradas 3.882 reclamações, das quais 2.608, foram consideradas procedentes, evidenciando a utilização do instrumento como mecanismo administrativo de proteção ao consumidor e de organização das demandas relacionadas ao telemarketing.



Orientação no site, para cadastro

Implementando a Lei Antifumo

O ano de 2009 marcou a implementação, no Estado de São Paulo, da **Lei Estadual nº 13.541/2009**, conhecida como **Lei Antifumo**, que proibiu o consumo de cigarros, charutos e outros produtos derivados do tabaco em locais de uso coletivo, total ou parcialmente fechados, como bares, restaurantes, shoppings e ambientes de trabalho. Embora já existissem restrições anteriores ao fumo em ambientes fechados, a nova legislação estabeleceu parâmetros mais claros e abrangentes para a proteção da saúde coletiva, especialmente dos fumantes passivos.

A aplicação da lei envolveu atuação conjunta do Procon-SP e da Vigilância Sanitária, no âmbito de suas competências administrativas, com a realização de ações de fiscalização, orientação e aplicação de penalidades aos infratores, além do encaminhamento a programas públicos de apoio à cessação do tabagismo.

No período inicial de vigência da norma, a Diretoria de Fiscalização do Procon-SP realizou ampla operação de fiscalização em bares, restaurantes e casas noturnas, com a realização de milhares de diligências e vistorias voltadas ao cumprimento da legislação. De acordo com dados institucionais, foram efetuadas 35.941 vistorias, com a lavratura de 546 autuações, indicando elevado nível de conformidade dos estabelecimentos fiscalizados.

Estudos técnicos apontaram redução de cerca de 80% da concentração de monóxido de carbono em ambientes fechados, segundo dados do Instituto do Coração (Incor). Pesquisas realizadas pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo indicaram índice de aprovação social da medida em torno de 94% da população.

No debate público da época, a Lei Antifumo passou a ser frequentemente citada como exemplo de norma com ampla adesão social e elevado grau de cumprimento, em razão de sua aplicação efetiva e de sua integração a políticas públicas de saúde voltadas à redução do tabagismo.

Da resistência à aceitação

De modo geral, a implementação da Lei Antifumo foi marcada pela ampla adesão social e colaboração dos estabelecimentos e dos frequentadores às novas regras. Ainda assim, nos primeiros momentos de aplicação da lei, a fiscalização encontrou dificuldades adicionais durante a apuração de denúncias, como relatam especialistas do Procon-SP. Em alguns casos isolados, exigindo inclusive o acionamento das autoridades competentes e o encaminhamento dos fatos às instâncias cabíveis.



Outra frente de atuação do Procon-SP decorreu da implementação da **Lei Estadual nº 13.747/2009**, conhecida como **Lei da Entrega**, que passou a exigir dos fornecedores de bens e serviços o agendamento prévio de data e turno (manhã, tarde ou noite) para a realização de entregas e prestações de serviços ao consumidor. A norma estabeleceu parâmetros objetivos para o cumprimento da oferta, assegurando ao consumidor o direito de receber o produto ou serviço no período acordado no momento da contratação. O descumprimento da lei passou a ensejar a instauração de procedimentos administrativos, com aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor. A implementação da norma demandou acompanhamento sistemático da Diretoria de Fiscalização do Procon-SP em diferentes segmentos econômicos.

Ainda em 2009, o setor de energia elétrica apresentou volume expressivo de demandas em razão de falhas na prestação do serviço. Em 10 de novembro, um apagão atingiu cerca de 60 milhões de pessoas em 18 estados e no Distrito Federal. Nos seis primeiros dias após o evento, aproximadamente 19 mil consumidores registraram reclamações relacionadas a danos em eletrodomésticos e equipamentos eletrônicos. O Procon-SP acompanhou administrativamente as demandas apresentadas, com o objetivo de orientar os consumidores quanto aos seus direitos e aos procedimentos para reparação de eventuais prejuízos.

No início de 2010, os dados relativos ao Cadastro para Bloqueio de Ligações de Telemarketing indicaram redução do volume de reclamações, apesar da autuação de nove empresas. O número de registros mostrou-se proporcionalmente baixo em relação ao total de telefones cadastrados, sinalizando grau relevante de observância da norma por parte dos fornecedores.

Em janeiro de 2010, o Procon-SP realizou a **Operação Verão** no litoral paulista, com a vistoria de 593 estabelecimentos comerciais. A ação resultou na lavratura de 118 autos de infração, sendo as principais irregularidades constatadas a ausência de informação de preços e a comercialização de produtos com prazo de validade vencido.

A aplicação da **Lei Estadual nº 12.675/2007**, conhecida como **Lei do Perdimento**, ampliou os instrumentos administrativos disponíveis para o enfrentamento da adulteração de combustíveis. A norma autorizou a adoção de penalidades que variavam de multa a interdição parcial ou total de estabelecimentos. A partir de sua vigência, o procedimento de fiscalização foi alterado, permitindo o lacre imediato do tanque quando constatada adulteração em amostra preliminar, sem a necessidade de aguardar a conclusão de análises posteriores.

Em 2010, foram realizadas as comemorações dos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor no âmbito do **26º Encontro de Defesa do Consumidor**, com a organização de seminários e debates sobre os desafios contemporâneos das relações de consumo. Paralelamente, uma unidade móvel e um trailer do Procon-SP foram instalados no Pátio do Colégio, na cidade de São Paulo, ampliando as ações de orientação ao público.


FISCALIZAÇÃO
PROCON-SP

No dia 20 de novembro de 2010, em alusão ao Dia da Consciência Negra, o Procon-SP promoveu, em parceria com a Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, o evento **Discriminação nas Relações de Consumo**, voltado à promoção da igualdade e ao enfrentamento de práticas discriminatórias no mercado de consumo.

Em novembro de 2010, teve início o **Projeto de Tratamento do Superendividamento**, desenvolvido em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP). A iniciativa foi estruturada para oferecer orientação administrativa aos consumidores em situação de endividamento excessivo, incluindo a realização de audiências voltadas à renegociação de dívidas, respeitados os limites de competência do Procon-SP.

O processo de regionalização do Procon-SP avançou ao longo de 2010, com a implantação de quatro novos Núcleos Regionais: **Presidente Prudente** (março), **Santos** (abril), **Sorocaba** (outubro) e **São José dos Campos** (dezembro), ampliando a presença territorial da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado.



Reunião sobre políticas raciais, com representantes de supermercados (2011)

Superendividamento: antecedentes institucionais e aprofundamento normativo

Ainda no período de expansão institucional e modernização administrativa, a recorrência de demandas relacionadas ao crédito e à dificuldade de pagamento já indicava a necessidade de abordagem estruturada do tema. Em 2012, foi criado o **Núcleo de Tratamento do Superendividamento do Procon-SP**, no âmbito do **Programa de Apoio ao Superendividado (PAS)**, impulsionado pelo aumento da procura de consumidores em situação de endividamento excessivo. A iniciativa consolidou a atuação administrativa que vinha sendo desenvolvida desde 2010, por meio de um projeto-piloto voltado à orientação e à tentativa de solução consensual das demandas.

Esse movimento institucional antecedeu a atualização legislativa promovida em âmbito nacional. A ampliação do acesso ao crédito – posteriormente intensificada pela digitalização dos serviços financeiros e pela contratação a distância – conferiu maior dimensão ao fenômeno, exigindo respostas normativas mais estruturadas.

Com a promulgação da **Lei nº 14.181/2021**, que alterou o Código de Defesa do Consumidor para instituir instrumentos específicos de prevenção e tratamento do endividamento excessivo, o tema passou a contar com disciplina normativa mais sistematizada, reforçando diretrizes já incorporadas à prática administrativa.

A expansão do crédito nas últimas décadas, associada à simplificação contratual, à oferta massificada de produtos financeiros e ao uso intensivo de estratégias digitais de contratação e publicidade, modificou de forma significativa o perfil das relações de consumo. O superendividamento passou a ser compreendido como fenômeno de dimensão coletiva e estrutural, relacionado não apenas à situação individual do consumidor, mas também às práticas de mercado e à dinâmica de concessão de crédito.

A recorrência de reclamações envolvendo crédito consignado, cartões de crédito e renegociação de dívidas evidenciou a necessidade de tratamento institucional contínuo da matéria. Nesse contexto, a atuação administrativa do Procon-SP consolidou-se na prevenção, na orientação e na organização das demandas relacionadas ao crédito, em articulação com os instrumentos previstos na legislação consumerista.

A disciplina introduzida pela **Lei nº 14.181/2021** reforçou esse arcabouço, consolidando deveres de informação, transparência e concessão responsável de crédito, e contribuindo para a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores no ambiente financeiro contemporâneo.

A incorporação do superendividamento à agenda institucional ilustra como as transformações do mercado exigiram respostas administrativas específicas. Contudo, o período foi marcado por desafios mais amplos, que envolveram diferentes setores econômicos, serviços regulados e práticas comerciais de grande impacto coletivo.

35 anos de Procon

O ano de 2011 marcou a comemoração dos **35 anos de fundação do Procon-SP**. Em março, por ocasião do Dia Internacional do Consumidor, foram divulgados cinco vídeos com o objetivo de orientar os consumidores. Os temas abordados foram Cidadania, Consumo como fator de violência, Meio ambiente, Discriminação no consumo e Superendividamento. Também foi lançado o livro **Procon-SP 35 anos**.

Em abril, foi inaugurado o Núcleo Regional de Defesa do Consumidor de Campinas, para fortalecer a defesa do consumidor nos municípios da região.

Também em comemoração aos seus 35 anos, o Procon-SP lançou um cadastro sobre todos os recalls realizados no Brasil desde 2002, de diversos produtos, tais como alimentos e bebidas,



O Procon-SP marca seus 35 anos de atividade (2011)


35 anos do Procon-SP | Edição Comemorativa



Reunião com a ANS no prédio da Rua Barra Funda (2011)

brinquedos produtos de saúde, veículos, eletrodomésticos e eletrônicos, informática, higiene e beleza, dentre outros. Os recalls visam a proteger o consumidor e terceiros contra riscos inesperados, lesões e mortes associadas à utilização de produtos colocados no mercado com defeito, dentre os quais veículos, peças e acessórios automotivos, brinquedos, produtos de saúde e alimentícios, bebidas, eletrodomésticos, eletrônicos, informática, higiene e beleza etc.

As principais ações do Procon-SP em 2011 foram voltadas para melhorias no atendimento eletrônico, com o lançamento do atendimento *on-line* para *e-commerce*. Destaque para a campanha *De Olho na Validade*, realizada em parceria com a Apas (Associação Paulista de Supermercados), que garantia que, se o consumidor encontrasse um produto com validade vencida, deveria receber gratuitamente outro, igual ou similar. Uma pesquisa realizada em 2013 mostrou que 72% dos consumidores não conheciam a campanha, o que levou o Procon a reforçar sua divulgação, atuando para conscientizar sobre o direito de troca e incentivar os mercados a implementarem o programa.

O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** foi implantado na Fundação Procon-SP em maio de 2012, em atendimento às determinações da **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI, Lei de Acesso à Informação)**, que garante a todo cidadão o direito de solicitar e receber informações públicas de órgãos e entidades dos governos Federal, Estadual e Municipal, tornando a transparência regra e o sigilo, exceção, sem necessidade de justificar o pedido, cobrindo dados, documentos e atividades, com prazos para resposta e previsão de sanções para o descumprimento, de forma a promover o controle social e a participação cidadã.

Em 2012, o Procon-SP deu ênfase à implantação do **Sindec (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor)**, um sistema informatizado que integra os Procons de todo o Brasil, permitindo registrar, gerenciar e analisar reclamações de consumidores, criando uma grande base de dados nacional sobre problemas de consumo para orientar políticas públicas e dar transparência ao mercado. O Sindec unifica as demandas, formando um banco de dados que ajuda a identificar os fornecedores e assuntos que mais geram queixas, sendo uma ferramenta essencial para o Sindec.

O ano também de atenção à regionalização do atendimento, com o Procon-SP enviando veículos e equipamentos para os Procons municipais. O órgão continuou a atuar fortemente nos setores bancário e de tele-



1ª Conferencia Intermunicipal de Procons do Estado de SP (2012)



1º Encontro Regional de Defesa do Consumidor (2012) - Araçatuba, Bauru, Marília e Presidente Prudente

comunicações, atendendo a queixas sobre cobranças indevidas e falhas na oferta de serviços, além de realizar estudos e campanhas sobre publicidade, planos de saúde e a qualidade de produtos infantis.

Entre 2013 e 2015, a atuação do Procon-SP evidenciou essa multiplicidade de frentes: além das demandas relacionadas ao crédito, intensificaram-se ações voltadas à interlocução com grandes fornecedores, à fiscalização concentrada em setores com elevado índice de reclamações, à atuação junto a agências reguladoras e ao acompanhamento de crises que afetaram diretamente os consumidores, como a crise hídrica e as alterações contratuais no setor de telecomunicações.

Neste período, a Política Pública de Defesa do Consumidor manifestou-se não apenas na mediação individual de conflitos, mas também na intervenção administrativa orientada à correção de práticas de mercado, à proteção coletiva de direitos e à harmonização das relações de consumo em setores estratégicos da economia.

A interlocução administrativa com fornecedores, voltada à adequação de condutas e à melhoria dos índices de atendimento ao consumidor, constitui dimensão permanente da atuação do Procon-SP ao longo de sua trajetória institucional. Essas iniciativas se materializam por meio de reuniões técnicas, convocações formais e acompanhamento sistemático de setores com maior incidência de reclamações, com o objetivo de orientar fornecedores quanto ao cumprimento da legislação e promover ajustes preventivos nas relações de consumo.

Foi nesse ambiente institucional que, em 2013, a Fundação Procon-SP promoveu uma iniciativa específica ao convidar 46 grandes empresas e grupos empresariais a apresentarem propostas voltadas à redução do número de reclamações registradas e ao aprimoramento dos índices de solução das demandas de consumo. A ação inseriu-se em um conjunto mais amplo de estratégias administrativas já adotadas pelo órgão, especialmente nos setores de varejo e de comércio eletrônico, e resultou na adoção de medidas de ajuste por parte de alguns fornecedores, com reflexos na diminuição de reclamações relativas a seus produtos e serviços.

No mesmo ano, a Fundação Procon-SP interpôs recurso administrativo contra a Resolução Normativa nº 581/2013 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que autorizava a inclusão, na fatura de energia elétrica, da cobrança de serviços não diretamente relacionados ao fornecimento do serviço público, como seguros e cartões de desconto. O recurso questionou a compatibilidade da medida com os princípios da informação adequada e da liberdade de escolha do consumidor, ao permitir a cobrança conjunta de serviços distintos na conta de luz. Posteriormente, a Aneel revogou a referida resolução.



29º Encontro de Defesa do Consumidor (2013)

Apresentação do Cadastro Reclamações Fundamentadas (2013)



Ainda em 2013, o Procon-SP participou de debates institucionais relativos à proteção da propriedade intelectual no setor automotivo, sustentando que sua tutela não deveria resultar em restrições indevidas ao mercado de autopeças de reposição, com potenciais impactos sobre a concorrência e os direitos do consumidor.

No campo da fiscalização, equipes do Procon-SP realizaram ações concentradas em estabelecimentos comerciais, incluindo operação realizada em dezembro, na qual foram autuadas 340 lojas localizadas em shopping centers e em comércios de rua, em razão de infrações ao Código de Defesa do Consumidor, com foco em produtos natalinos, eletrônicos e brinquedos. Ao longo do ano, as penalidades administrativas aplicadas a fornecedores totalizaram R$ 498,5 milhões.

No mesmo período, o setor de telecomunicações superou o setor financeiro em número de queixas registradas, passando a liderar o ranking de atendimentos e de reclamações fundamentadas no âmbito do Procon-SP.

Em 2014, a escassez de chuvas e as condições climáticas adversas levaram a níveis críticos nos reservatórios do Estado de São Paulo, com o Sistema Cantareira passando a utilizar o chamado "volume morto". Diante desse cenário, o Procon-SP passou a acompanhar administrativamente as demandas relacionadas ao abastecimento de água e, em 2015, cobrou maior transparência das distribuidoras quanto às medidas adotadas, inclusive em relação a propostas de cobrança adicional por consumo considerado excessivo.

No âmbito da gestão interna, a **Portaria Normativa nº 44**, editada em 15 de agosto de 2014, delegou ao Diretor-Executivo da Fundação Procon-SP competência para adotar medidas voltadas à maior celeridade na tramitação de processos administrativos e sancionatórios, com o objetivo de aprimorar a eficiência dos procedimentos.

Ainda em 2014, o Procon-SP intensificou ações de fiscalização em períodos de maior movimento comercial, especialmente em datas comemorativas, com a constatação de irregularidades como ausência de informação de preços, descontos não aplicados e falhas relativas à validade e à rotulagem de produtos.

A situação relacionada ao abastecimento de água estendeu-se ao longo de 2015, resultando em aumento do número de reclamações de consumidores e exigindo acompanhamento contínuo da atuação das concessionárias, sempre dentro dos limites administrativos de competência do órgão.

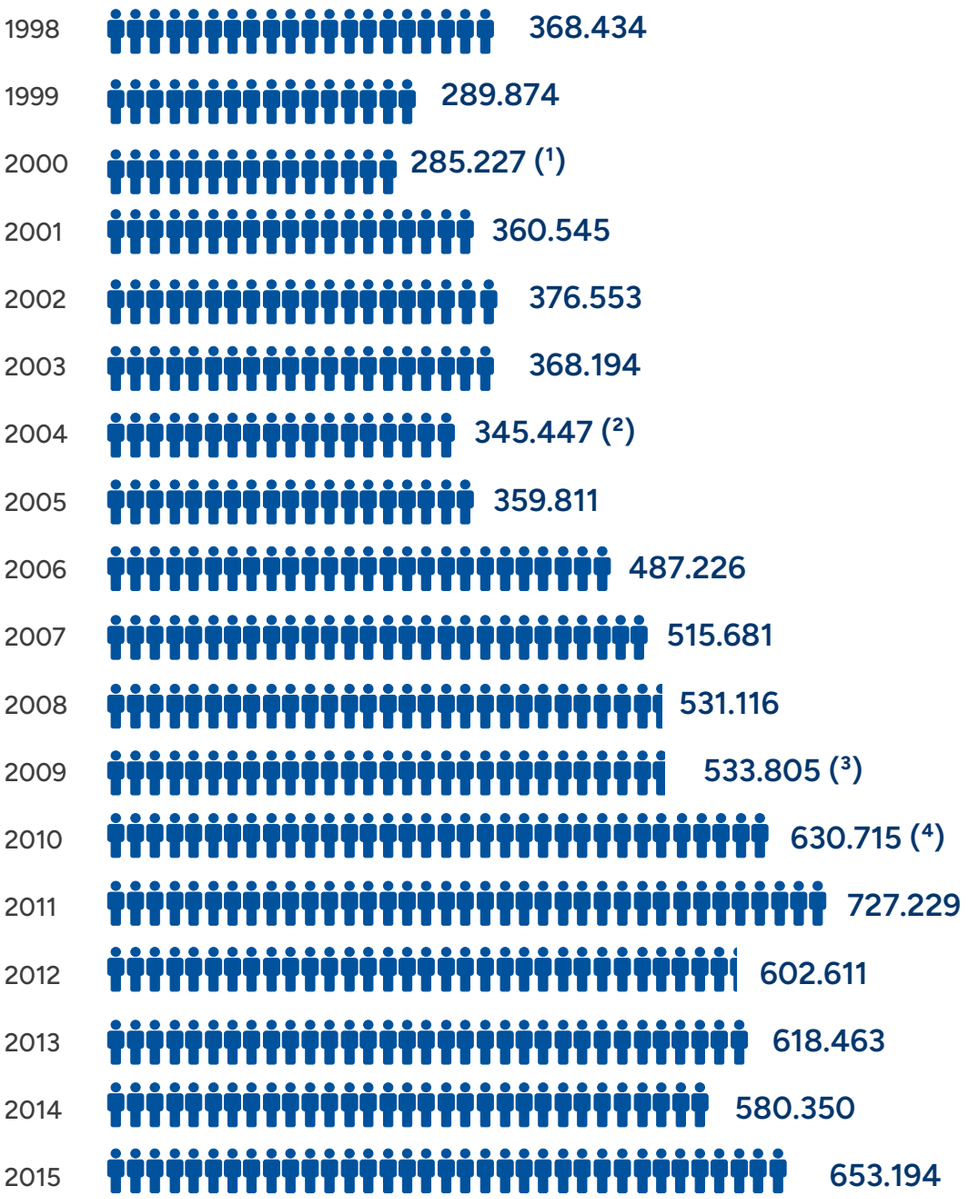
Em conjunto com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Proteste, o Procon-SP ingressou, em 2015, com medida judicial contra decisão da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp), que autorizava a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) a aplicar multa aos consumidores que excedessem a média de consumo anterior à crise. A iniciativa questionou a aplicação da penalidade antes da decretação formal de racionamento e sem a devida comunicação prévia aos usuários.

Em março de 2015, a Fundação Procon-SP divulgou o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, referente ao ano anterior, reunindo informações sobre os fornecedores com maior número de reclamações registradas no estado. No período, o setor de telecomunicações destacou-se entre os mais demandados pelos consumidores.

Ainda em 2015, a Fundação Procon-SP obteve decisão liminar para impedir o bloqueio do acesso à internet móvel após o término do pacote de dados contratado, prática que alterava unilateralmente as condições de planos comercializados como “ilimitados”. Posteriormente, foram aplicadas penalidades administrativas no valor total de R$ 22,7 milhões às operadoras envolvidas, em razão do descumprimento contratual.

No mesmo ano, foi promulgada a **Lei nº 13.146/2015**, conhecida como **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**, fundamentada na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. A legislação assegurou, em condições de igualdade, o exercício de direitos e liberdades fundamentais pelas pessoas com deficiência e promoveu atualizações no Código de Defesa do Consumidor.

Demonstrativo de atendimento (1998-2015)*



*Fonte: Fundação Procon-SP.

Notas:

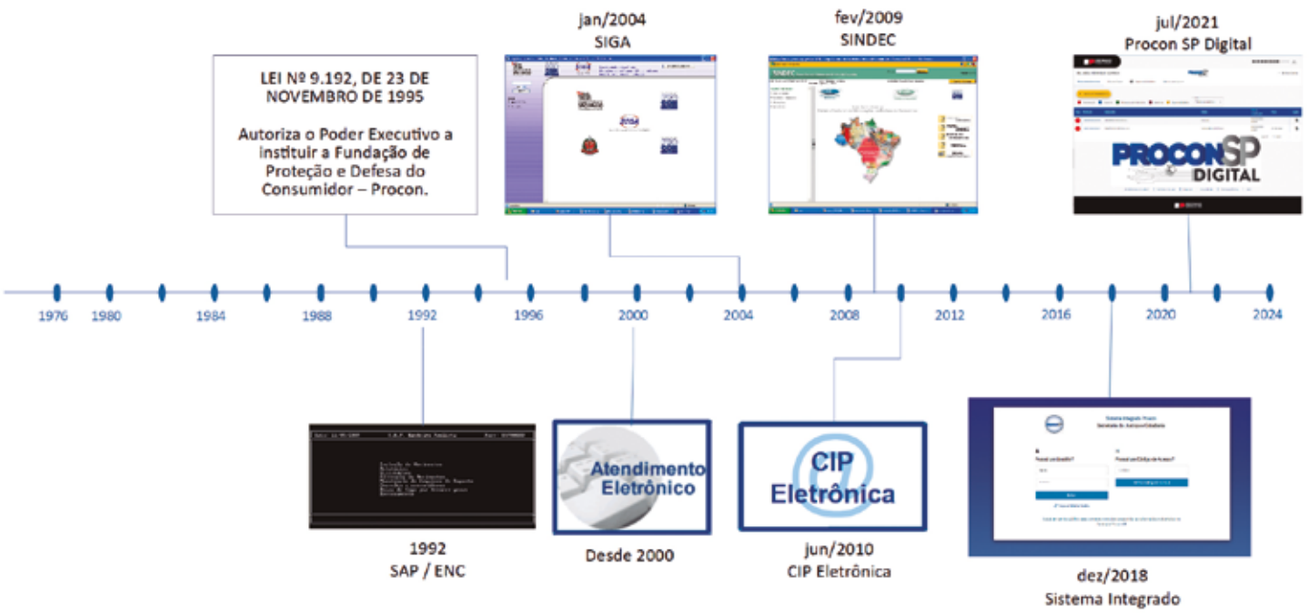
(1) A partir de dez/2000, inclui dados de consulta eletrônica.

(2) Em jan/2004: implantação do SIGA (Sistema Global de Atendimento).

(3) Em fev/2009: implantação do Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

(4) Em jun/2010: Início da CIP – Eletrônica (Carta de Informações Preliminares).

Evolução dos sistemas de atendimento



Preparação para novos desafios

Ao final desse período, a Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo encontrava-se estruturada em bases técnicas mais sólidas, com procedimentos padronizados, maior uniformidade decisória e integração ampliada no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A experiência acumulada desde o final da década de 1990 permitiu ao Procon-SP consolidar métodos administrativos capazes de responder a demandas crescentes em volume e complexidade.

Entre o final dos anos 1990 e meados da década de 2010, estruturaram-se instrumentos organizacionais e técnicos que fortaleceram a atuação administrativa e ampliaram sua previsibilidade jurídica. Essa etapa pode ser compreendida como fase de amadurecimento institucional, marcada pela estabilização de rotinas, consolidação de equipes técnicas e sistematização de informações.



Paralelamente, já na primeira metade da década de 2010, tornavam-se perceptíveis transformações mais profundas no ambiente de mercado. A expansão do comércio eletrônico, a consolidação de plataformas digitais de intermediação e a intensificação da contratação a distância alteravam progressivamente a dinâmica tradicional das relações de consumo. A circulação de ofertas em ambiente virtual, a utilização de meios eletrônicos de pagamento e a padronização de termos contratuais digitais ampliavam o alcance do mercado e redefiniam seus riscos.

Ainda que em estágio inicial, essas mudanças sinalizavam deslocamento estrutural nas relações de consumo, com implicações regulatórias mais complexas quanto à identificação de responsabilidades, à transparência das informações e à efetividade da proteção administrativa em ambiente digital.

Encerrava-se, assim, um ciclo de amadurecimento institucional e iniciava-se etapa marcada por desafios tecnológicos e normativos mais sofisticados, que exigiriam atualização permanente dos instrumentos de fiscalização, orientação e articulação interinstitucional.

Linha do tempo temática e operacional

Expansão institucional, organização administrativa e serviços ao consumidor

1997–1999

Estruturação administrativa da Fundação Procon-SP
Após a aprovação dos Estatutos da Fundação, são organizadas as estruturas internas, definidas rotinas administrativas e consolidados os fluxos básicos de atendimento ao consumidor e de tramitação de procedimentos administrativos.

Final da década de 1990

Reorganização do atendimento ao consumidor
O atendimento passa a ser estruturado de forma padronizada, com definição de procedimentos, registros administrativos e critérios para organização das demandas recebidas.

Anos 2000

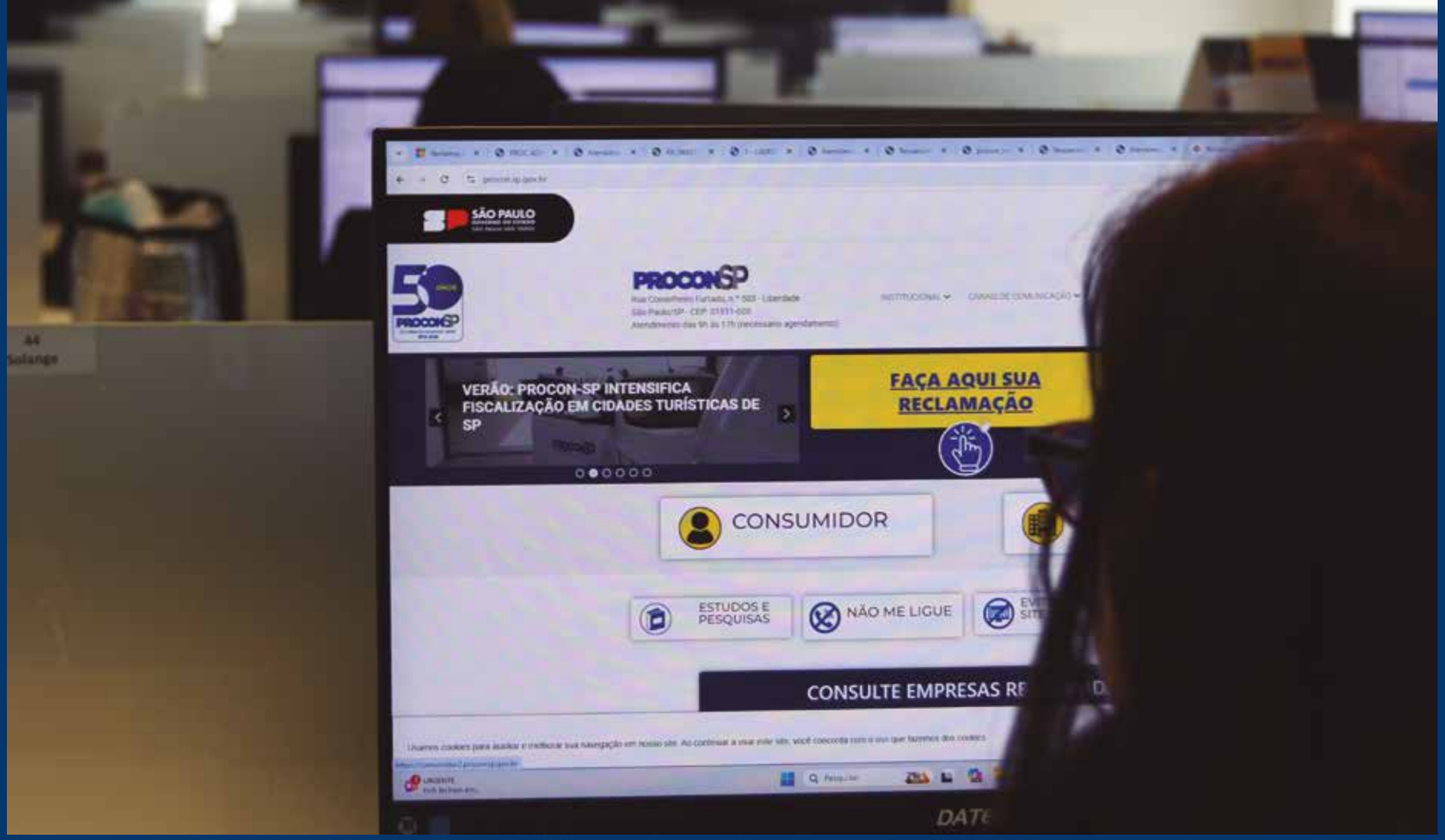
Ampliação progressiva dos canais de atendimento
O atendimento presencial é complementado por atendimento telefônico e outras formas de orientação a distância, ampliando o acesso da população aos serviços do órgão.

Sistematização de informações sobre campanhas de recall
O Procon-SP passa a organizar e disponibilizar informações públicas sobre campanhas de recall, como instrumento de orientação preventiva ao consumidor e de transparência das relações de consumo.

Consolidação da atuação coletiva administrativa
A análise das demandas recebidas permite identificar práticas de mercado observadas de forma reiterada, subsidiando ações administrativas voltadas à proteção de interesses coletivos.

Início da década de 2010

Fortalecimento da educação para o consumo
A produção de materiais informativos e ações educativas consolida-se como dimensão permanente da política pública, com foco preventivo e orientador.



Serviços e frentes de atendimento ao consumidor: canais e agenda pública

Ao longo do processo de expansão institucional e modernização administrativa, a Fundação Procon-SP estruturou e consolidou um conjunto organizado de serviços voltados ao atendimento, à orientação e ao tratamento institucional das demandas de consumo. A atuação passou a ser comunicada de forma sistematizada ao público, por meio de carta de serviços e da definição clara das frentes de atuação disponibilizadas à sociedade.

Entre os serviços disponibilizados ao consumidor, destacam-se: atendimento presencial e a distância (*online*); orientações sobre campanhas de recall; *Não me ligue*, que permite ao consumidor cadastrar seu número telefônico para impedir o recebimento de ligações de telemarketing e o Programa de Apoio ao Superendividado (PAS), que articula orientação e procedimentos de renegociação, em cooperação com o Cejusc do Tribunal de Justiça de São Paulo. Essas frentes reforçam o caráter administrativo e preventivo da política pública, voltada à orientação, ao tratamento institucional das demandas e à harmonização das relações de consumo.

Realizações do período:

- Espaço Consumidor (lista de serviços e frentes) (Procon-SP)
- PAS (descrição e cooperação com TJSP/Cejusc) (Procon-SP)
- Recall (banco de dados mantido desde 2002) (Procon-SP)
- Não me ligue (Procon-SP)

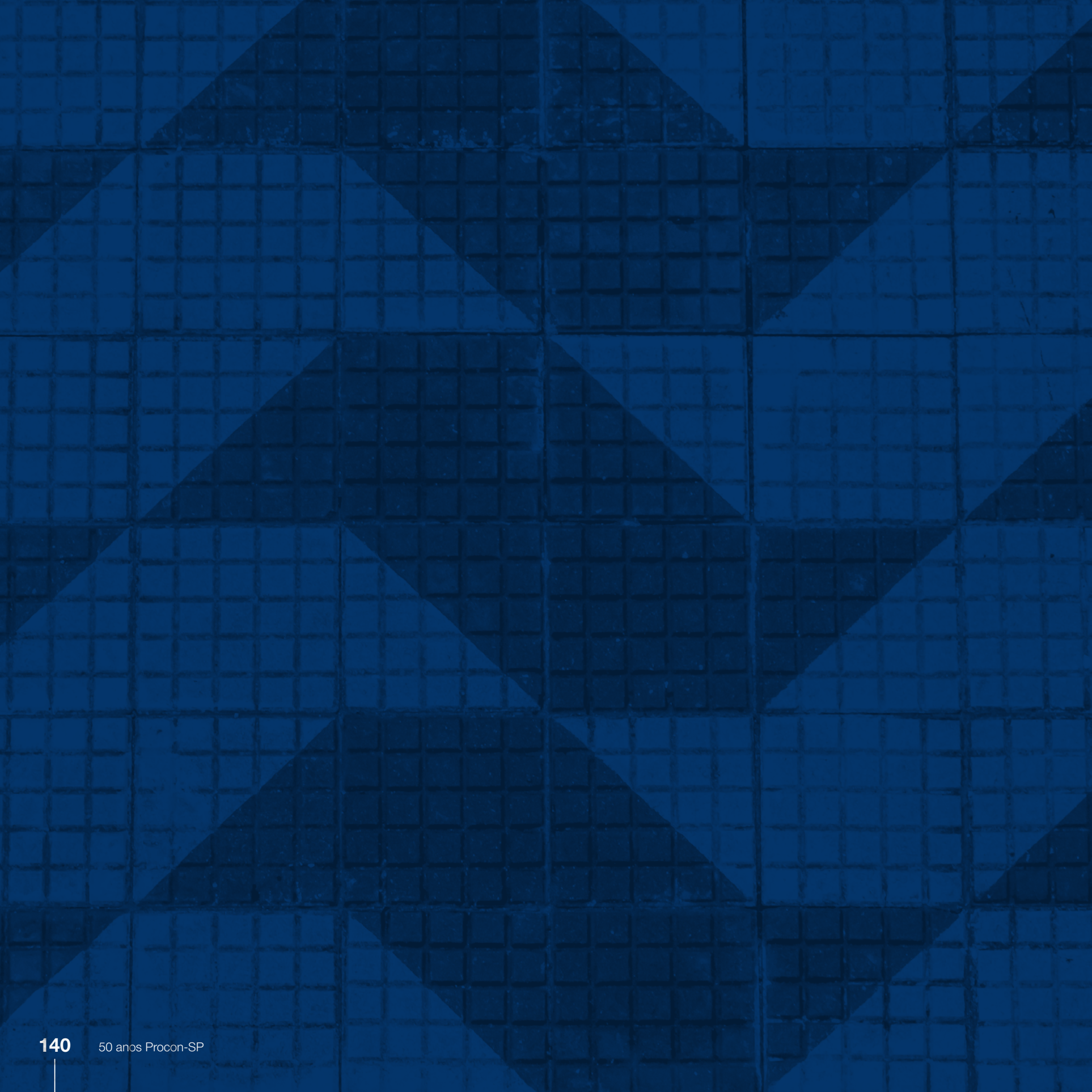
Instrumentos e serviços estruturantes da política pública

Instrumento/serviço	Finalidade administrativa	Base/Referência pública
Atendimento presencial e a distância	Orientação e registro de demandas	Espaço Consumidor (Procon-SP)
Banco de dados de recall (desde 2002)	Informação pública e orientação ao consumidor sobre campanhas	Página Recall Procon-SP
Programa de Apoio ao Superendividado (PAS)	Orientação e apoio à renegociação; cooperação com Cejusc/TJSP	PAS (Procon-SP)
Não me ligue	Cadastro de linhas telefônicas do Estado de São Paulo por seus respectivos titulares, com o objetivo de impedir o contato das empresas de telemarketing, ou terceiros, que se utilizam dessa modalidade para oferta de produtos, serviços e cobranças.	Não me ligue (Procon-SP)

Nota metodológica

Em todas as frentes, a atuação do Procon-SP preserva sua natureza administrativa: orientação ao consumidor, organização institucional das demandas e atuação voltada a interesses coletivos, sempre observados os limites legais e o devido processo. Procedimentos que envolvem conciliação e cooperação com o sistema de justiça se dão em arranjos institucionais específicos, sem descaracterizar as competências próprias de cada instância.

(Fontes de contexto de serviços e PAS: Procon-SP).



CAPÍTULO 4

Transformações digitais e reconfiguração das relações de consumo (2016–2026)


Lenovo
MESA
05

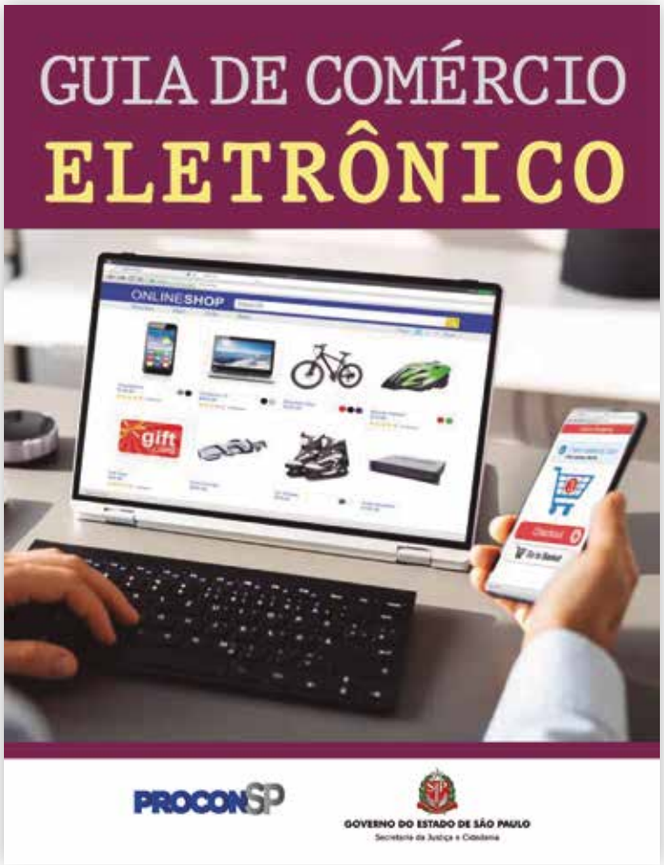


As transformações que se delineavam na primeira metade da década de 2010 ganharam maior densidade estrutural nos anos subsequentes. A digitalização das relações de consumo deixou de representar fenômeno emergente e passou a constituir elemento central da dinâmica de mercado, redefinindo padrões de oferta, contratação e prestação de serviços.

O crescimento do comércio eletrônico, a consolidação de plataformas digitais de intermediação e a ampliação do uso de dados pessoais como elemento estratégico nas relações contratuais alteraram a arquitetura tradicional do mercado. A contratação integralmente eletrônica, a automatização de atendimentos e a mediação algorítmica passaram a integrar de forma permanente o cotidiano dos consumidores.

Esse cenário impôs desafios adicionais à atuação administrativa, especialmente quanto à delimitação de responsabilidades em cadeias digitais complexas, à transparência informacional, à segurança das transações e à efetividade dos canais de atendimento em ambiente virtual.

Não se tratou de ruptura institucional, mas de reconfiguração dos instrumentos disponíveis. A experiência acumulada nas décadas anteriores forneceu base para a adaptação a esse novo contexto, exigindo atualização metodológica, intensificação do monitoramento digital e maior articulação interinstitucional



O comércio eletrônico alterou significativamente as relações de consumo

A ampliação do consumo digital e a mudança no perfil das demandas

O crescimento do comércio eletrônico e dos serviços digitais alterou o perfil das demandas apresentadas pelos consumidores. Contratações passaram a ocorrer predominantemente de forma remota, muitas vezes sem contato direto entre consumidor e fornecedor, com uso de plataformas digitais como intermediárias.

Essa nova dinâmica ampliou o alcance do mercado e facilitou o acesso a produtos e serviços, mas também trouxe desafios relacionados à clareza das informações, à identificação dos responsáveis pela oferta e ao cumprimento das condições contratadas. A atuação administrativa do Procon-SP passou a considerar essas características, adaptando procedimentos de orientação e atendimento.

Plataformas digitais e complexificação da cadeia de responsabilidades

A consolidação de plataformas digitais como intermediadoras de produtos e serviços modificou a configuração tradicional das relações de consumo. Em diversas situações, a contratação passou a envolver não apenas o fornecedor direto, mas também operadores de plataforma, intermediadores tecnológicos, processadores de pagamento e agentes logísticos, compondo cadeias contratuais mais amplas e segmentadas.

Essa multiplicidade de participantes introduziu desafios quanto à identificação de responsabilidades, especialmente nos casos de descumprimento contratual, vícios de produto ou falhas na prestação de serviços. A análise administrativa dessas situações passou a exigir exame mais detalhado da cadeia de fornecimento, à luz das disposições do Código de Defesa do Consumidor, particularmente no que se refere aos deveres de informação e à responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia.

No âmbito de suas atribuições, o Procon-SP passou a considerar essa estrutura relacional ampliada na organização e no tratamento das demandas, sem afastar os critérios já estabelecidos pela legislação consumerista e preservando a delimitação institucional de competências.

Uso de dados pessoais nas relações de consumo

A partir do final da década de 2010, o tratamento de dados pessoais passou a ocupar posição relevante na estruturação das relações de consumo em ambiente digital. Informações relativas a hábitos de consumo, preferências, histórico de navegação e padrões de contratação passaram a integrar modelos de negócio, estratégias de oferta e mecanismos de personalização de serviços.

Nesse contexto, a **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)** instituiu marco normativo específico para o tratamento de dados pessoais no Brasil, estabelecendo princípios, direitos dos titulares e deveres dos agentes de tratamento. Com vigência a partir de 2020, passou a influenciar diretamente as práticas empresariais e as relações de consumo baseadas na coleta e utilização de informações.

Essa dimensão informacional introduziu novos aspectos à proteção do consumidor, especialmente quanto à transparência na coleta e utilização de dados, à clareza das finalidades declaradas, à possibilidade de acesso e correção das informações e à segurança no tratamento. A Política Pública de Defesa do Consumidor passou a considerar essas questões no âmbito de sua atuação administrativa, com foco na observância dos deveres de informação e na compatibilização das práticas de mercado com o ordenamento jurídico vigente.

A atuação do Procon-SP nessa matéria insere-se no âmbito das competências administrativas previstas na legislação consumerista, especialmente quanto aos deveres de informação e transparência nas relações de consumo, sem prejuízo das atribuições específicas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), responsável pela aplicação e fiscalização da LGPD.



A LGPD representou novos desafios para o Procon-SP

Reconfiguração dos instrumentos administrativos no ambiente digital

A crescente complexidade das relações de consumo em ambiente digital exigiu reconfiguração dos instrumentos administrativos utilizados pelo Procon-SP. A análise de contratos eletrônicos, termos de uso padronizados, comunicações automatizadas e registros digitais



passou a integrar de forma sistemática os procedimentos de atendimento e de apuração administrativa.

Essa reorganização não se limitou à incorporação de tecnologia, mas envolveu adequação metodológica dos fluxos internos, padronização de critérios de análise e fortalecimento do registro documental em meio eletrônico, sempre com observância do devido processo administrativo.

A consolidação de sistemas digitais de registro e acompanhamento das demandas contribuiu para maior uniformidade decisória, rastreabilidade das informações e organização das bases de dados institucionais, ampliando a capacidade do órgão, de identificar práticas reiteradas e orientar sua atuação coletiva.

Organização das demandas e atuação coletiva no ambiente digital

O tratamento administrativo das demandas relacionadas ao consumo digital permitiu identificar padrões de funcionamento do mercado e práticas observadas de forma recorrente. Essa sistematização passou a subsidiar a atuação coletiva do Procon-SP, orientando ações administrativas voltadas à proteção de interesses coletivos e à promoção de maior equilíbrio nas relações de consumo.

A atuação coletiva no ambiente digital manteve o mesmo fundamento da política pública desenvolvida desde sua origem: organização das demandas, orientação da população e aplicação administrativa da legislação vigente.

Educação para o consumo em contexto digital

A educação para o consumo adquiriu relevância ainda maior no contexto da digitalização. A complexidade dos contratos digitais, a linguagem técnica utilizada em termos de uso e políticas de privacidade e a rapidez das transações exigiram estratégias educativas específicas.

O Procon-SP ampliou ações de orientação e produção de conteúdo informativos voltados ao consumo digital, contribuindo para que os consumidores pudessem compreender melhor seus direitos e deveres nesse novo ambiente. A educação para o consumo manteve seu caráter preventivo, integrando-se às demais funções administrativas do órgão.

Fiscalização administrativa e ampliação para o meio eletrônico (1998–2015)

A partir do final da década de 1990, a fiscalização administrativa passou a incorporar gradualmente práticas relacionadas ao comércio eletrônico emergente. A atuação, tradicionalmente concentrada em inspeções presenciais, ampliou-se para abranger a verificação de ofertas divulgadas em sítios eletrônicos e canais digitais de comercialização.

Esse movimento representou etapa de adaptação metodológica, na qual se estruturaram procedimentos de análise documental, registro de evidências digitais e acompanhamento remoto de práticas comerciais. A fiscalização passou a combinar instrumentos presenciais e eletrônicos, refletindo a transição do mercado para formatos híbridos de contratação.

Entre a crise econômica e a era digital: a atuação estratégica do Procon-SP (2016–2025)

Em 2016, em um contexto de retração econômica e aumento das dificuldades enfrentadas pelos consumidores, o Procon-SP intensificou ações voltadas à orientação, ao registro e ao tratamento administrativo das demandas de consumo, com ênfase em temas como cobranças indevidas, descumprimento de ofertas e publicidade enganosa.

Nesse período, também se destacou o fortalecimento da rede de atendimento, com atuação articulada com os Procons municipais, ações itinerantes e ampliação da transparência


Suínos
FISCALIZAÇÃO
PROCON - SP
PROCON - SP

institucional, por meio da divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Ferramentas digitais, como o blog *Educa Procon-SP* e as redes sociais institucionais, passaram a ser utilizadas de forma sistemática para orientação do consumidor, especialmente em relação a compras realizadas em ambiente digital.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas como instrumento de transparência e inteligência institucional, previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor constitui instrumento público de transparência que consolida, anualmente, as demandas finalizadas no âmbito do Procon-SP. O levantamento sistematiza informações sobre fornecedores, setores econômicos e índices de solução das reclamações, permitindo ao consumidor conhecer o desempenho das empresas e ao poder público identificar padrões recorrentes de conflito nas relações de consumo.

Mais do que um ranking de reclamações, o Cadastro tornou-se ferramenta de inteligência institucional, subsidiando ações fiscalizatórias, orientações técnicas e a formulação de estratégias administrativas. Sua publicação periódica reforça o compromisso com a publicidade dos atos administrativos e com a prestação de contas à sociedade.

Ao longo das décadas, o Cadastro consolidou-se como referência nacional no âmbito do Sistema de Defesa do Consumidor, contribuindo para o monitoramento do mercado e para o aprimoramento contínuo da política pública de proteção ao consumidor.

Em 2016, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas apresentou os setores e fornecedores com maior número de demandas formalizadas no ano anterior, bem como seus índices de solução. O levantamento registrou 24.403 processos administrativos envolvendo 4.155 fornecedores, mantendo os setores de telecomunicações e serviços financeiros entre os mais demandados pelos consumidores.

Com o objetivo de uniformizar procedimentos e conferir maior segurança jurídica à atuação fiscalizatória, o Procon-SP elaborou e divulgou um **Manual de Fiscalização**, destinado a orientar os agentes públicos quanto à aplicação da legislação e à condução das atividades administrativas. Ao longo do ano, foram realizadas ações de fiscalização em diferentes segmentos, incluindo estabelecimentos de veículos usados, em parceria com o Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran-SP), além de farmácias e supermercados, com foco na verificação de preços, prazos de validade e informações obrigatórias.

Em 2017, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor indicou a liderança de um conglomerado de supermercados no ranking de queixas, com 4.772 registros, seguido por uma empresa do setor de telecomunicações, com 4.081 reclamações. No mesmo período, o Procon-SP aplicou sanção administrativa a uma grande operadora de telefonia, com multa de R$ 3,5 milhões, em razão do descumprimento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado em 2015, que assegurava ao consumidor



33º Encontro de Defesa do Consumidor (2018)



Oficina do Idoso



o direito de rescisão contratual sem ônus em casos de desempenho inadequado do serviço de internet.

O Procon-SP lançou uma operação para coibir práticas abusivas de empresas de crédito consignado para idosos e aposentados, como a concessão de empréstimos que comprometiam quase 100% da renda do consumidor, levando-o a uma situação de superendividamento. Em outra frente, 144 empresas de vários setores (hospedagem, alimentação e entretenimento) foram notificadas pelo Procon-SP por cobrança abusiva de "taxa de serviço" ou de "taxa de conveniência".

Uma concessionária de energia elétrica de São Paulo foi multada pelo Procon-SP em R$ 1,5 milhão por falhas no atendimento ao consumidor, como dificuldade de acesso aos canais de comunicação e falta de informações claras sobre tarifas e prazos. Em outra frente, uma operação do Procon-SP realizada em 118 sites de *e-commerce* constatou práticas abusivas, como aumento artificial de preços antes da promoção, oferta de produtos sem estoque e descontos enganosos.

A **Lei nº 13.543/2017** alterou a **Lei nº 10.962/2004** para obrigar o comércio eletrônico (e-commerce) a divulgar o preço à vista de produtos e serviços de forma clara e ostensiva, junto à imagem ou descrição, usando fonte legível, não inferior a tamanho 12, para facilitar a visualização e evitar que o consumidor veja apenas o preço da parcela, protegendo o direito à informação e evitando confusão

Em 2018, o Procon-SP ajuizou ação civil pública contra operadoras de telefonia em razão do descumprimento de Termo de Ajustamento de Conduta que assegurava ao consumidor a possibilidade de rescisão contratual sem multa quando a velocidade da internet permanecesse abaixo de 80% do valor contratado. No mesmo ano, após aumento significativo de reclamações relacionadas a cobranças indevidas e dificuldades de cancelamento, empresas de telefonia fixa foram notificadas a prestar esclarecimentos sobre a qualidade dos serviços prestados. Instituições financeiras também passaram a ser monitoradas quanto à cobrança de tarifas abusivas e à elevação dos juros do crédito rotativo.

Ainda em 2018, o Procon-SP intensificou a fiscalização no setor de saúde suplementar, com inspeções em operadoras para coibir reajustes abusivos, especialmente em planos antigos, e negativas indevidas de cobertura. Com a realização da Copa do Mundo de 2018, no Brasil, o Procon-SP implantou a **Operação Copa do Mundo**, com ações de fiscalização em bares, restaurantes e hotéis de várias cidades para coibir abusos como cobranças de taxas extras e aumento de preços sem justificativa.

O Procon-SP também inspecionou 12 faculdades e universidades para verificação de denúncias de irregularidades nos contratos, como reajustes abusivos nas mensalidades e cobrança de taxas de materiais não entregues.

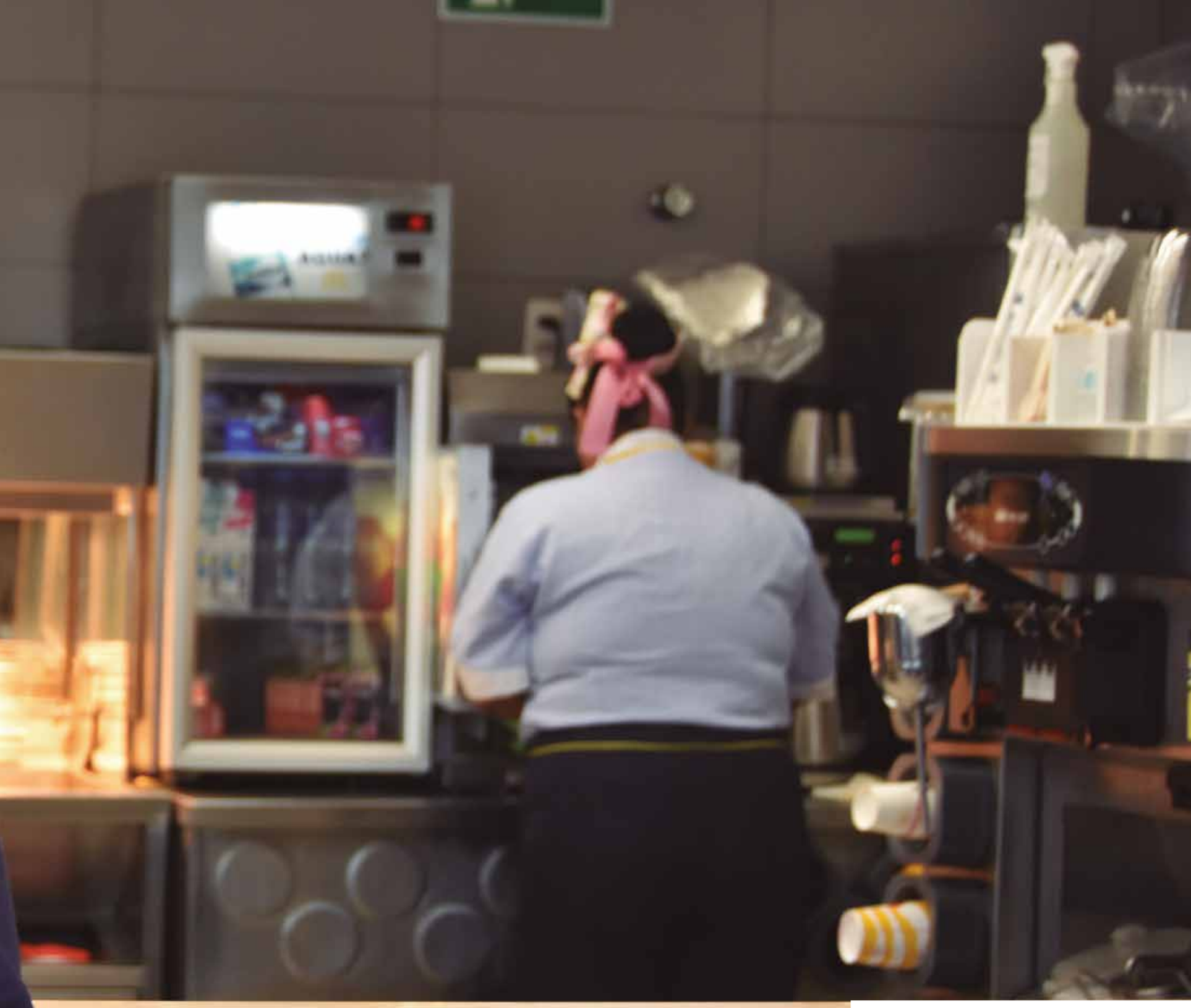
A proliferação de vendas digitais continuou no radar do Procon-SP, que fiscalizou 154 sites de e-commerce com o objetivo de coibir o aumento artificial de preços antes da data para simular descontos, além da oferta de produtos sem estoque e promoções enganosas. Em dezembro de 2018, o Procon-SP aplicou multa a um banco público federal por cobrança indevida de uma tarifa de R$ 12,50 na liberação do saque das contas inativas do FGTS.



Em 2019, a ação do Procon-SP se concentrou em educação para o consumo, modernização do atendimento digital e presencial, além de fiscalização intensa por meio de operações específicas. Em educação para o consumo foram realizadas 390 atividades, tais como oficinas, cursos e palestras, alcançando mais de 22 mil pessoas. O Procon-SP também criou a TV Procon-SP e, acompanhando a nova tendência na área de comunicação, lançou o podcast *É Direito do Consumidor*.

Foram conduzidas 41 operações específicas de fiscalização para verificar irregularidades em diversos setores do mercado, como a Operação Black Friday em lojas físicas, com mais de 80% dos 201 estabelecimentos fiscalizados apresentando irregularidades; Operação Fast Food, que encontrou irregularidades


FISCALIZAÇÃO
FUNDAÇÃO
PROCONSP



Operação Fast Food (2019)



em 50% dos 81 estabelecimentos visitados; e a Operação de Olho no Mercado, que encontrou 100% dos 17 estabelecimentos descumprindo ofertas.

O Núcleo de Tratamento do Superendividamento do Procon-SP passou a integrar a estrutura da Diretoria de Atendimento e Orientação (DAOC), realizando mais de quatro mil atendimentos, entre renegociações de dívidas e orientações.

O Procon-SP alertou o INSS sobre queixas relacionadas a descontos ilegais que vinham sendo aplicados em benefícios previdenciários desde 2017. Além disso, em 2019, a entidade incrementou o envio automatizado de demandas aos fornecedores e divulgou o cadastro de empresas mais reclamadas: telefonia, bancos e serviços essenciais lideram as queixas no período.

Em novembro de 2019, o Procon-SP e a Anatel analisaram sanções contra uma operadora de telefonia devido a um vazamento de dados que a sujeitaria a uma multa de até R$ 10 milhões com base no Código de Defesa do Consumidor.

Sancionada em setembro, a **Lei da Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019)** reforçou os princípios como a boa-fé e desburocratização na relação entre fornecedores e consumidores, corroborando a abordagem do Procon-SP, de valorizar a orientação e a proporcionalidade nas fiscalizações, sem abrir mão da proteção do consumidor.

Uma das consequências práticas da nova lei foi a ênfase na "dupla visita", especialmente a micro e pequenas empresas (e, em São Paulo, discutiu-se a extensão para médias e grandes). A primeira abordagem fiscalizatória deve ter caráter prioritariamente orientativo antes da aplicação de sanções, desde que não haja risco iminente ao consumidor. No Estado de São Paulo, a adaptação à nova legislação seria feita em 2022, por Portaria Normativa, e, em 2025, por meio da **Lei nº18.175**.



Pandemia Covid-19 e resposta institucional: fiscalização emergencial, proteção ao consumidor e aceleração digital

O início da pandemia da Covid-19 em 2020, colocou o mundo e o Brasil em estado de alerta máximo. O Procon-SP atuou com ações de orientação ao consumidor e fiscalização para coibir práticas abusivas, especialmente em setores como e-commerce, turismo, serviços essenciais e saúde. O órgão recebeu inúmeras denúncias sobre cancelamentos, descumprimento de contratos e remarcações, tendo sido um canal fundamental para a defesa do consumidor em tempos de crise, na busca por harmonizar as relações de consumo mesmo diante de um cenário muitas vezes caótico.

Nessa fase inicial da pandemia, os consumidores se queixavam principalmente da queda na qualidade do atendimento de fornecedores de vários segmentos, além de descumprimento de contratos, com destaque para transportes, empresas áreas, eventos e escolas. O Procon-SP publicou vários alertas e guias sobre como proceder em caso de problemas, incentivando o diálogo e o cumprimento das orientações sanitárias.

Por meio da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor (EPDC), o Procon-SP elaborou o guia *Direitos do Consumidor em Tempos de Coronavírus*, com algumas orientações básicas para o consumidor enfrentar uma situação inédita e atípica.


FISCALIZAÇÃO
PROCON SP



Fiscalização na região da 25 de março

Números da atuação emergencial da Covid-19 (2020)

17 empresas dos setores de transporte aéreo, eventos, hospedagem e ensino foram notificadas para se adequar à nova lei, que obrigava as empresas a restituírem integralmente os valores ao consumidor em caso de cancelamento dos serviços;

Sete grandes redes de supermercados foram autuadas pelo Procon-SP por aumentos abusivos em produtos essenciais, como álcool em gel, máscaras e alimentos;

Home office – **O Procon-SP deflagrou uma operação contra seis operadoras de internet para verificar a qualidade de serviço e a suspensão da cobrança de franquia de dados,** além de garantir que não houvesse cortes por inadimplência durante a pandemia;

130 farmácias e drogarias foram inspecionadas pelo Procon-SP para verificar a venda de produtos (álcool gel, máscaras e luvas) a preços abusivos, além da falta de itens nas gôndolas;

Foram fiscalizados 267 bares, restaurantes e padarias que utilizavam os serviços de *delivery* ou *takeout,* para checar a qualidade dos alimentos e a prática de preços abusivos;

Oito grandes bancos foram notificados para prestarem esclarecimentos sobre o não cumprimento das regras do Programa de Proteção ao Emprego e Renda, que previa flexibilização de prazos e ofertas de linhas de crédito com juros menores, na pandemia;

Sete faculdades e universidades foram autuadas por descumprirem a lei que garantia descontos nas mensalidades durante o período de aulas remotas;

Operadoras de telefonia móvel foram notificadas pelo Procon-SP por descumprirem a regra que proibia a suspensão de linhas móveis e pré-pagas por falta de crédito, durante a pandemia;

O Procon-SP inspecionou 26 farmácias e laboratórios para coibir a publicidade enganosa sobre a eficácia dos testes de Covid-19 e a venda de produtos sem registro na Anvisa.

Uma das consequências mais relevantes da pandemia foi a aceleração do processo de digitalização em diversos setores da sociedade, com destaque para a ampliação do trabalho remoto (home office) e a intensificação das vendas realizadas por meios digitais. Essas transformações impactaram de forma direta as relações de consumo, ampliando o uso de canais virtuais para contratação, atendimento e resolução de demandas, ao mesmo tempo em que evidenciaram novos riscos, como fraudes digitais e dificuldades de acesso a informações claras.

Nesse contexto, o Procon-SP promoveu a adaptação de sua atuação administrativa para acompanhar as mudanças e assegurar a continuidade do atendimento ao consumidor. Em 2021, teve início a informatização integral dos processos e procedimentos administrativos, com a implementação dos sistemas *SP Sem Papel* e *Procon-SP Digital*, voltados à tramitação eletrônica de demandas e à ampliação do acesso aos serviços.

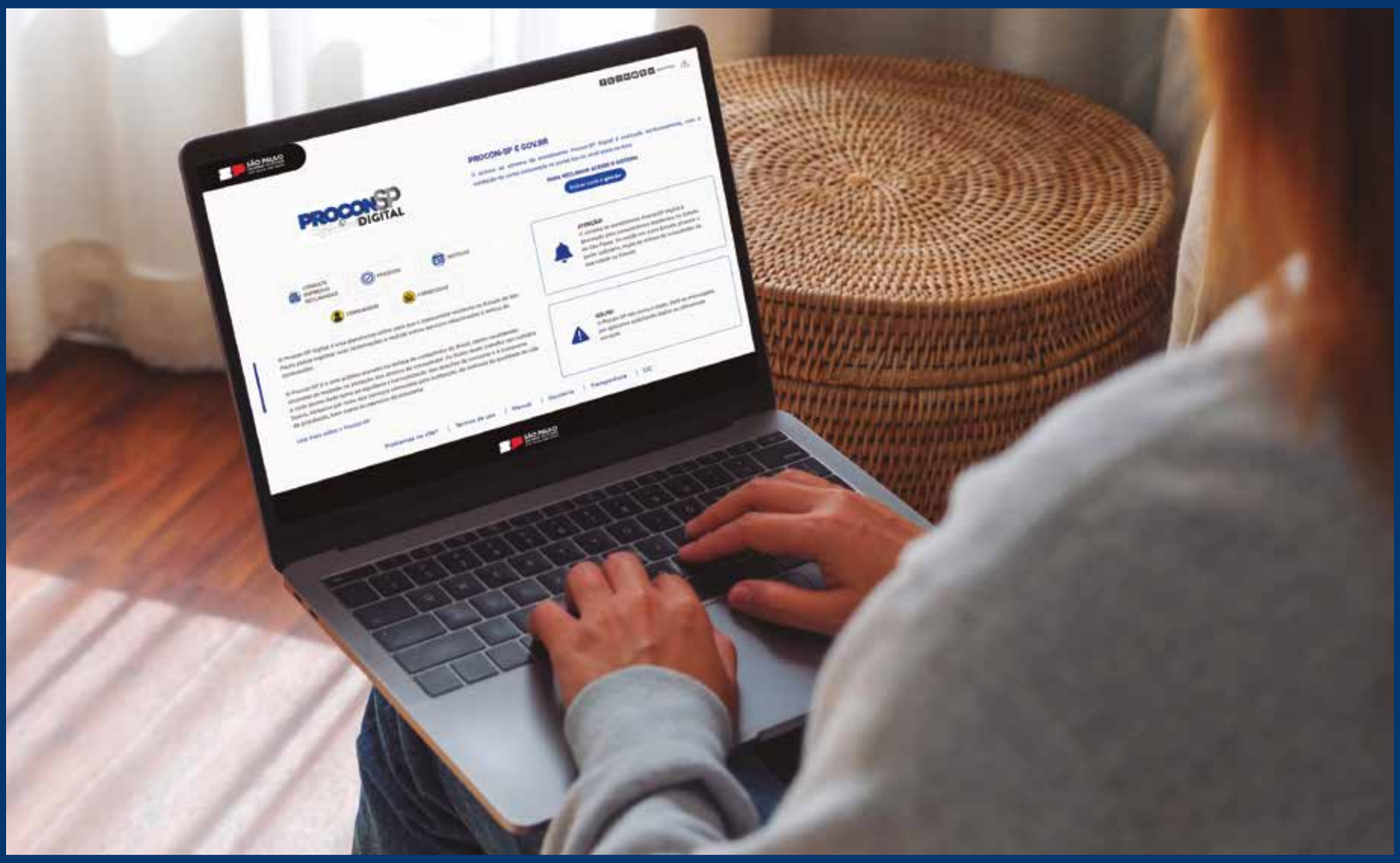
O Cadastro de Reclamações Fundamentadas referente a 2016 apresentou os setores e fornecedores com maior número de demandas formalizadas no ano anterior, bem como seus índices de solução. O levantamento registrou 24.403 processos administrativos envolvendo 4.155 fornecedores, mantendo os setores de telecomunicações e serviços financeiros entre os mais demandados pelos consumidores de atendimentos do Procon-SP em algumas **delegacias** selecionadas, conforme critérios de viabilidade operacional e demanda local. Essa estratégia buscou assegurar a coexistência entre atendimento digital e presencial, ampliando a capilaridade da política pública sem prejuízo da organização administrativa e preservando o acesso da população aos serviços do Procon-SP em um cenário de transformação acelerada das relações de consumo.



Expansão dos pontos de atendimento presencial do Procon-SP, em delegacias, inclusive no período da pandemia

Procon-SP Digital: marco de atendimento e tramitação online

Em 2021, a Fundação Procon-SP apresentou a plataforma **Procon-SP Digital**, voltada a permitir que etapas do atendimento e do procedimento administrativo fossem realizadas de forma online, ampliando a acessibilidade e reduzindo barreiras de deslocamento. A proposta institucional divulgada à época enfatizou a digitalização do fluxo de reclamação, permitindo ao consumidor realizar o registro e acompanhar o andamento de sua demanda em ambiente eletrônico, além de viabilizar audiências e comunicações por meios digitais, quando aplicável. A iniciativa se insere no ciclo de adaptação administrativa do órgão às mudanças do mercado e à ampliação das relações de consumo mediadas por tecnologia.



Fontes:

- Página institucional "Procon-SP Digital" (lançamento e descrição) (Procon-SP)
- Portal do consumidor (plataforma / acesso) (Consumidor 2 Procon)

Em 2021, o Procon-SP deu continuidade a ações de fiscalização, monitoramento de práticas comerciais e orientação administrativa relacionadas à formação e à divulgação de preços de produtos saneantes, bem como a outras condutas observadas no contexto das relações de consumo, com vistas à preservação do equilíbrio e da transparência no mercado.

No início do ano, 52 livrarias e papelarias foram fiscalizadas para verificação do cumprimento das normas de defesa do consumidor, com foco na correta informação de preços de material escolar, na vedação à prática de venda casada associada às listas escolares e na observância das regras aplicáveis às relações de consumo nesse segmento.

Em fevereiro, o Procon-SP notificou grandes operadoras de telefonia para que prestassem esclarecimentos acerca de um suposto incidente de segurança envolvendo dados pessoais de consumidores, amplamente divulgado à época. Em março, foram inspecionados 24 postos de combustível na capital e na Região Metropolitana de São Paulo, com o objetivo de monitorar a qualidade dos produtos comercializados, em um contexto de elevação dos preços.

No âmbito do comércio digital, o Procon-SP realizou ações de fiscalização em 118 sites de comércio eletrônico, voltadas à verificação do cumprimento das obrigações legais relativas à oferta de produtos, à disponibilidade de estoque, aos prazos de entrega e ao exercício do direito de cancelamento das compras realizadas por meios virtuais.

A pandemia também acelerou a utilização de plataformas de telemedicina, nem todas confiáveis. O Procon-SP inspecionou 13 plataformas para verificar a qualidade do serviço, a privacidade dos dados e a cobrança de valores abusivos.

Em junho, foram fiscalizadas 50 distribuidoras de gás de cozinha para combater a venda do produto com preços abusivos e falta de transparência na formação de preços.

Oito grandes instituições financeiras foram notificadas para prestar esclarecimentos sobre a alta dos juros rotativos e a cobrança de tarifas abusivas.

Na **Operação Vacina**, 26 farmácias de São Paulo foram alvo de fiscalização do Procon-SP, com o objetivo de combater a disseminação de "kits Covid" sem eficácia comprovada e a publicidade enganosa sobre produtos relacionados à pandemia.

Nove operadoras de planos de saúde complementar foram autuadas por reajustes abusivos, especialmente em planos mais antigos, e pela negativa de cobertura para procedimentos essenciais. Além disso, três grandes operadoras de telefonia foram notificadas pelo Procon-SP por descumprirem a proibição de suspensão de linhas móveis por falta de crédito durante a pandemia.

Tratamento de dados e transparência informacional: integração do tema à orientação ao consumo

No ambiente digital, a relação de consumo envolve também dimensões informacionais, como o tratamento de dados e a transparência de termos contratuais e políticas aplicáveis. Nesse contexto, a atuação administrativa de orientação e educação para o consumo se reforça como instrumento preventivo, contribuindo para maior clareza na contratação e para a compreensão de direitos e deveres no ambiente online. Essa abordagem se articula a ações educativas e conteúdos públicos disponibilizados pelo Procon-SP, por meio de sua estrutura de educação para o consumo.

Fonte: EPDC (publicações educativas e materiais, Procon-SP).



No mesmo período, o Procon-SP deu continuidade à implementação do sistema Procon-SP Digital como ferramenta estruturante para o atendimento e a orientação ao consumidor, consolidando a tramitação eletrônica dos procedimentos administrativos no âmbito da respectiva diretoria e reduzindo de forma significativa a utilização de processos físicos em papel.

Paralelamente, a Fundação Procon-SP promoveu o fortalecimento da rede municipal de defesa do consumidor, com a cessão de infraestrutura tecnológica e de transporte a 125 Procons municipais, incluindo a disponibilização de 244 computadores e 115 veículos, além da realização de treinamentos voltados à habilitação técnica das equipes locais para o exercício das atividades de atendimento e fiscalização, conforme os parâmetros institucionais do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Municipalização da defesa do consumidor e cooperação institucional

A ampliação territorial da política estadual de defesa do consumidor foi estruturada por meio do Programa de Municipalização, concebido como instrumento de cooperação entre a Fundação Procon-SP e os municípios paulistas. Em um estado com diversidade econômica e territorial significativa como São Paulo, a descentralização do atendimento tornou-se mecanismo relevante para assegurar acesso local à orientação e à mediação administrativa de conflitos de consumo.



Procon Móvel na Avenida Paulista

Ônibus do Procon-SP em Ribeirão Preto



Procon-SP em Avaré



O processo iniciou-se com a celebração de convênios entre o Procon-SP e municípios do interior do estado, sendo o primeiro firmado em 1987. Ao longo das décadas seguintes, a municipalização foi gradualmente expandida, com definição de critérios técnicos, padronização de procedimentos e integração administrativa.

A Fundação Procon-SP exerce função de coordenação técnica da rede conveniada, oferecendo orientação metodológica, capacitação de equipes locais e suporte operacional. Essa coordenação assegura a observância de procedimentos comuns, a uniformidade na aplicação da legislação e a integração das informações registradas nos diferentes municípios.

Aos municípios compete instituir e manter os órgãos locais de defesa do consumidor, disponibilizar infraestrutura e designar servidores responsáveis pelas atividades de atendimento, orientação e educação para o consumo, conforme os termos estabelecidos nos instrumentos de cooperação.

A capacitação técnica permanente constitui elemento estruturante do programa. Servidores municipais participam de cursos e atividades formativas promovidas pela Fundação Procon-SP, presenciais e a distância, voltadas à atualização normativa, à padronização de procedimentos e ao aprimoramento das práticas administrativas.

A adoção de sistemas informatizados comuns permite o registro padronizado das demandas e a consolidação das informações em âmbito estadual. Essa integração viabiliza a produção de dados administrativos e o acompanhamento das principais tendências nas relações de consumo.

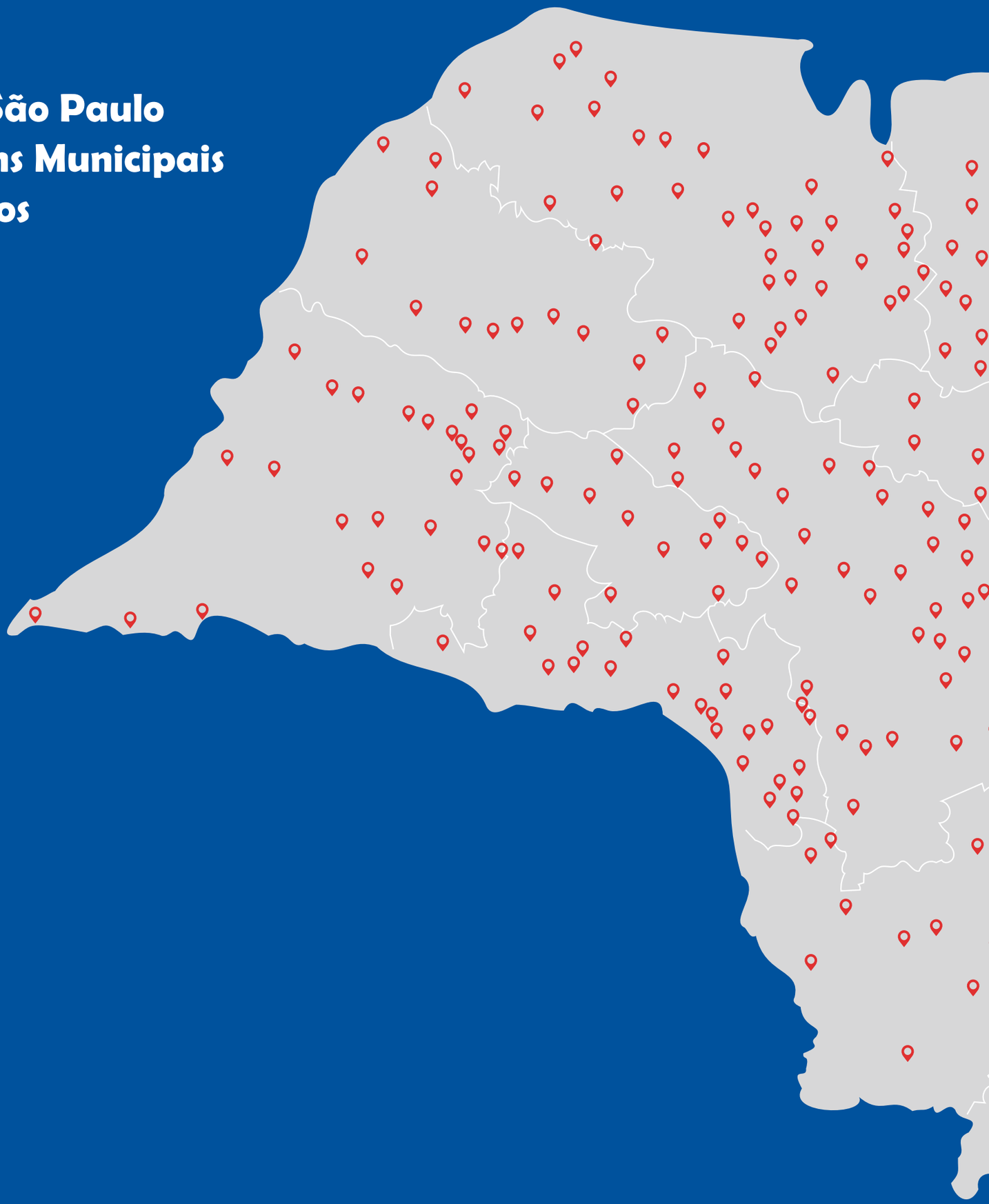
Em determinados contextos, conforme previsto nos convênios e observadas as condições técnicas estabelecidas, a atuação municipal pode incluir atividades de fiscalização, sempre em articulação com a coordenação estadual e respeitados os limites legais de competência.

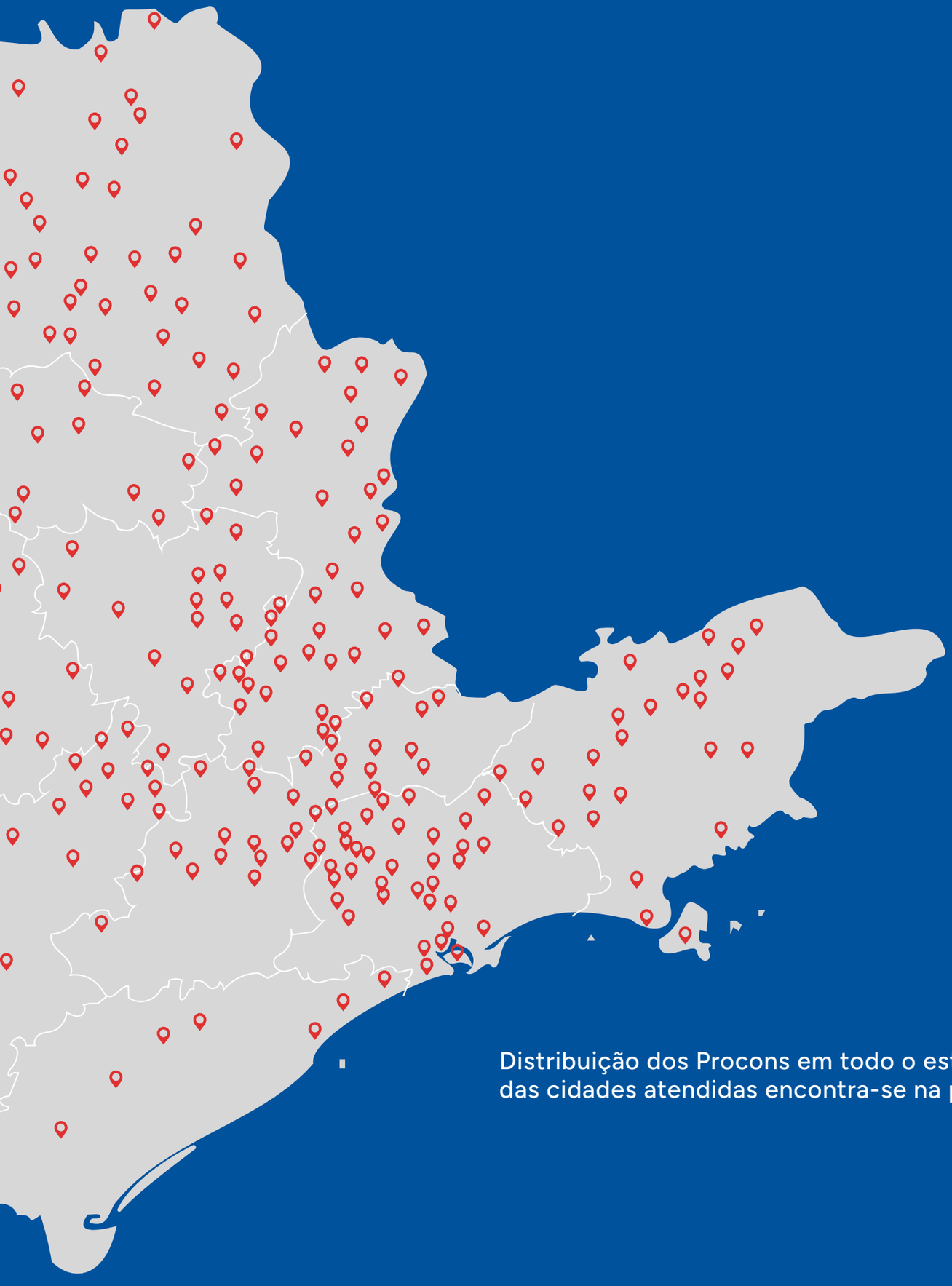
Atualmente, o Estado de São Paulo conta com 378 Procons Municipais Conveniado[2], integrados à rede coordenada pela Fundação Procon-SP. Essa estrutura amplia a presença territorial da política pública e assegura que o atendimento ao consumidor seja realizado com base em procedimentos padronizados e diretrizes técnicas comuns.

A municipalização consolidou-se, ao longo do tempo, como instrumento administrativo de organização territorial da política estadual de defesa do consumidor, estruturado sobre cooperação institucional, padronização técnica e integração de informações.

[2] https://www.procon.sp.gov.br/convenios/convenios-municipais/

Estado de São Paulo com Procons Municipais Conveniados





Distribuição dos Procons em todo o estado. A lista completa das cidades atendidas encontra-se na pg. 248

O Procon-SP Ambiental

Com a finalidade de reforçar a fiscalização de crimes ambientais – inicialmente voltada ao enfrentamento das operações ilegais de compra e venda de madeira nativa no território paulista –, o Governo do Estado de São Paulo instituiu, em 11 de agosto de 2021, uma força-tarefa no âmbito do Programa Procon Ambiental. A iniciativa reuniu técnicos do Procon-SP, agentes da Secretaria do Meio Ambiente e policiais da Polícia Militar Ambiental.

O Procon Ambiental ampliou a atuação do Procon-SP na defesa do consumidor ao incorporar o combate a crimes e irregularidades ambientais que afetam as relações de consumo. Seu propósito é coibir o desmatamento e fomentar o consumo consciente, por meio de ações conjuntas com órgãos como a Polícia Militar Ambiental, que incluem a aplicação de multas, a apreensão de produtos e atividades de caráter educativo voltadas ao consumo sustentável.

O programa concretizou os princípios da Educação Ambiental previstos no Código de Defesa do Consumidor, promovendo palestras e elaborando materiais informativos sobre os impactos ambientais e a importância da sustentabilidade. Além disso, o Procon Ambiental vem exercendo função relevante na fiscalização de práticas enganosas, atuando contra o *greenwashing*, caracterizado por alegações falsas ou enganosas sobre atributos ecológicos de produtos e serviços.

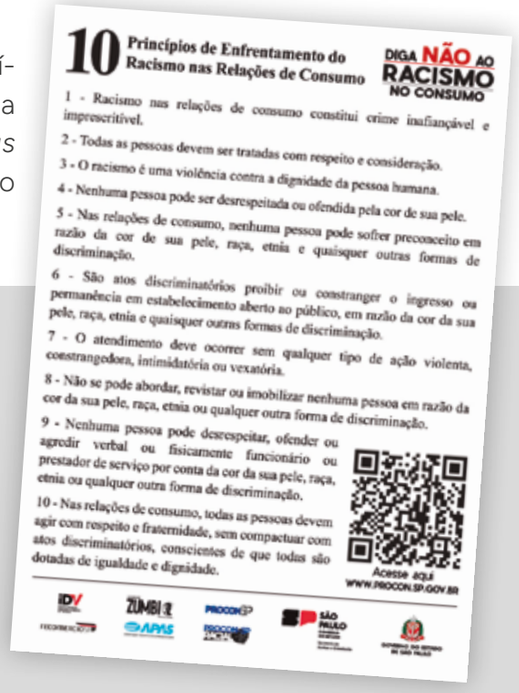
O Procon-SP Racial



Em 9 de novembro de 2021, o Procon-SP instituiu o Procon Racial, um canal específico destinado ao recebimento de denúncias relacionadas a crimes de racismo e discriminação. Na mesma iniciativa, o Procon-SP e a Universidade Zumbi dos Palmares firmaram um convênio com o objetivo de fortalecer ações de prevenção e fiscalização de práticas discriminatórias de cunho racial nas relações de consumo.

No âmbito dessa parceria, foi criado um grupo de trabalho composto por membros da Universidade Zumbi dos Palmares e de entidades representativas do comércio, como a Fecomercio-SP e o Instituto para o Desenvolvimento do Varejo (IDV), com a finalidade de elaborar conjuntamente uma cartilha de boas práticas para o combate ao racismo, além de um decálogo com princípios voltados ao enfrentamento da discriminação racial nas relações de consumo.

Como resultado desse esforço coletivo, o Procon-SP elaborou a cartilha com os dez princípios para o enfrentamento do racismo nas relações de consumo. Posteriormente, foi criada a placa oficial dos *Dez Princípios para o Enfrentamento da Discriminação Racial nas Relações de Consumo*, em parceria com a Associação Paulista de Supermercados (Apas), o Instituto para o Desenvolvimento do Varejo e a Universidade Zumbi dos Palmares.



Os dez princípios de enfrentamento do racismo nas relações de consumo

1. **Racismo é crime:** racismo nas relações de consumo é crime inafiançável e imprescritível.
2. **Tratamento digno:** todas as pessoas devem ser tratadas com respeito e consideração.
3. **Dignidade humana:** o racismo é uma violência contra a dignidade da pessoa humana.
4. **Igualdade racial:** nenhuma pessoa pode ser desrespeitada ou ofendida pela cor da pele, raça ou etnia.
5. **Proibição de preconceito:** nas relações de consumo, ninguém pode sofrer preconceito por cor da pele, raça, etnia ou outras formas de discriminação.
6. **Atos discriminatórios:** proibir ou constranger o ingresso/permanência em estabelecimentos abertos ao público, por motivos raciais, é ato discriminatório.
7. **Atendimento não vexatório:** O atendimento deve ser livre de violência, constrangimento, intimidação ou vexame.
8. **Proibição de abordagens discriminatórias:** Não se pode abordar, revistar ou imobilizar alguém por sua cor de pele, raça ou etnia.
9. **Respeito a funcionários:** ninguém pode desrespeitar, ofender ou agredir verbal/fisicamente funcionários ou prestadores de serviço por motivos raciais.
10. **Fraternidade e não-compactuação:** consumidores e fornecedores devem agir com respeito e fraternidade, sem compactuar com atos discriminatórios, reconhecendo a igualdade e dignidade de todos.

Na sequência, a Fundação Procon-SP e a Universidade Zumbi dos Palmares celebraram Termo de Compromisso Voluntário com o objetivo de fortalecer ações de prevenção e fiscalização de práticas discriminatórias por motivo racial nas relações de consumo, via Procon-SP Racial. Em março de 2022, foi criado o Posto Avançado Procon Racial, em funcionamento nas dependências da Universidade Zumbi dos Palmares.

Fim da emergência sanitária

Embora a emergência pública decretada em vários estados brasileiros em decorrência da pandemia de Covid-19 tenha sido encerrada em meados de 2022, o Procon-SP continuou a fiscalizar denúncias de abusos decorrentes da situação de pandemia. Os principais segmentos monitorados foram os de combustíveis, planos de saúde, instituições financeiras, empresas de telefonia, concessionárias de energia elétrica e empresas de alimentação.

Em 2022, o sistema Procon-SP Digital foi implantado em cinco Procons municipais. Até o final do ano foram inseridos mais 95 Procons conveniados. Também foram inaugurados novos postos avançados de atendimento nas delegacias de polícia no 27º Distrito Policial, 50º Distrito Policial e 101º Distrito Policial.

Em um contexto de altas históricas de preços dos combustíveis, o Procon-SP fiscalizou 35 postos para verificar qualidade do produto, precisão dos medidores e a correta divulgação dos preços.

Uma concessionária de energia elétrica de São Paulo foi notificada pelo Procon-SP para prestar esclarecimentos sobre a qualidade de fornecimento de energia e a aplicação da bandeira de escassez hídrica, que eleva o valor da conta de luz.

Outras ações fiscalizatórias do Procon-SP em 2022 foram realizadas nos setores financeiro (juros altos rotativos no cartão de crédito e falta de transparência nas tarifas); saúde complementar (negativa de operadoras de cobrir procedimentos essenciais para pacientes com doenças preexistentes, mesmo depois de o período de carência ter expirado); telefonia (descumprimento de proibição de suspensão de linhas móveis pré-pagas por falta de crédito durante a pandemia) e comércio digital (práticas recorrentes de aumentos artificiais de preço, descontos enganosos e omissão de informações).

Em junho foi lançado o **Procometro**, uma ferramenta que registra a soma dos valores em disputa nas reclamações registradas no Procon-SP contra fornecedores. Os dados são atualizados diariamente e a ferramenta serve como um indicador da política pública de atendimento ao consumidor.

A **Portaria Normativa nº 185**, de 20 de setembro de 2022, dispôs sobre a aplicação, pelo Procon-SP, do critério de dupla visita para lavratura de auto de infração decorrente de exercício de atividades econômicas classificadas de baixo risco, conforme determinada pela **Lei da Liberdade Econômica (Lei no 13.874/2019)**.

Em janeiro de 2023, com a descoberta de um rombo contábil de R$ 20 bilhões em uma grande loja de departamentos, o Procon-SP notificou a empresa para garantir os direitos dos con-

sumidores. Em março, foi assinado um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) no qual a empresa se comprometeu a não cancelar produtos sem anuência do consumidor, garantir o direito de devolução e retomar as entregas dos produtos pendentes.

O ano foi marcado pelo monitoramento de plataformas de comércio digitais. Em março o Procon-SP firmou com uma plataforma chinesa de e-commerce, no qual a empresa comprometeu a adaptar seu site ao Código de Defesa do Consumidor brasileiro, criando um canal de atendimento no país. Uma multa de R$ 4,7 milhões foi aplicada a um site de compras por este ter criado dificuldades ao direito de arrependimento de compras (cancelamento em sete dias) do consumidor e por veicular anúncios de produtos sem estoque. O Procon-SP também lançou uma operação em outras 15 grandes plataformas de *marketplace* para verificar a clareza de informações, prazos de entrega e responsabilidade solidária pela venda de produtos irregulares.

Uma plataforma de entrega de alimentos foi autuada e multada pelo Procon-SP em R$ 1,3 milhão por cobrar taxa de entrega abusiva e não devolver o valor integral aos consumidores que cancelaram pedidos. Outra multa de R$ 6,5 milhões foi aplicada a uma rede de lojas de departamentos por prática de publicidade enganosa: a empresa havia veiculado anúncios oferecendo preços baixos de produtos que não eram encontrados em suas lojas.

Em um ano marcado para volatividade dos preços de combustíveis, foram inspecionados 40 postos para verificação da qualidade, precisão dos medidores e a correta divulgação dos preços.



De olho nos abusos de preços


velocidade
máxima
5 km/h
TELEMEC
G
GASOLINA
ADITIVADA
PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP


PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP
PROCON-SP
INTERDITADO
PROCON-SP

A digitalização dos pagamentos ganhou ainda mais impulso em 2023, com a utilização de carteiras digitais, pagamentos por aproximação, transferências instantâneas (Pix) e criptomoedas. Na outra ponta, esse processo também abriu caminho para o aumento dos golpes e fraudes envolvendo transações bancárias.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2023 do Procon-SP, divulgado em março de 2024, registrou que o faturamento do e-commerce no Brasil em 2023 foi de R$ 185,7 bilhões, comparado com 169,6 bilhões em 2022, segundo dados da ABCOMM (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico), e 87,8 milhões de consumidores virtuais em 2023 contra 83,79 milhões em 2022.

No ranking de reclamações do Procon-SP em 2023, destacaram-se empresas de viagem com datas de agendamento flexível, seja para compra de passagem aérea, seja para contratação de pacote que inclui também hospedagem, traslado e outros serviços. As queixas diziam respeito a ofertas não cumpridas e à dificuldade na devolução dos valores pagos, seguidas da dificuldade para cancelar e/ou alterar o contrato e questionamento de cobranças (serviço não fornecido).

Os consumidores também relataram problemas com atendimentos automatizados, com respostas gravadas que não se mostravam efetivas para a solução das demandas, além da dificuldade para conseguir qualquer tipo de atendimento por pessoas. Outro fato negativo e relevante foi o baixo índice de resolução de diversas empresas.

O ano de 2024 foi marcado por ações estratégicas do Procon-SP frente a novos desafios do consumo, como os riscos do uso inadequado da Inteligência Artificial (IA), a continuidade da crise do superendividamento e a fiscalização de setores-chave da economia, como a energia elétrica e a saúde suplementar. As ações buscaram adaptar a defesa do consumidor à realidade digital e econômica atual.

O Procon-SP instalou um inquérito civil para investigar o uso de sistemas de IA (como *chatbots* e atendimento automatizado) por empresas, com o objetivo de evitar a opacidade no atendimento ao consumidor, a dificuldade de falar com um ser humano e a possibilidade de decisões automatizadas que prejudicassem o consumidor. O órgão estuda criar uma regulamentação específica para lidar com este novo desafio.

Em março, o Procon-SP inspecionou 20 operadoras de planos de saúde por negativas de cobertura para procedimentos essenciais, especialmente tratamentos de saúde mental (como terapia) e cirurgias eletivas. O Procon-SP exigiu transparência nos critérios de autorização.

Em abril, o Procon-SP notificou cinco *fintechs* de empréstimo consignado para explicar cláusulas contratuais abusivas, taxas de juros excessivas e práticas de cobrança agressivas que contribuem para o superendividamento dos consumidores.



Assinatura da Câmara Técnica Varejista (2024)

Em 2024, foram fiscalizados 35 postos de combustível para verificação da qualidade dos produtos, precisão das bombas e correta divulgação de preços, incluindo os descontos para o pagamento em Pix.

Duas grandes concessionárias de energia elétrica foram notificadas pelo Procon-SP para prestar esclarecimento sobre a qualidade de serviço (interrupções frequentes) e a aplicação de bandeiras tarifárias. O órgão também investigou a falta de transparência na composição da tarifa de energia elétrica.

Para coibir o aumento abusivo de preços de itens da cesta básica, o Procon-SP fiscalizou 28 redes de supermercados, verificando as diferenças entre o preço na prateleira e o registrado no caixa. Em junho, o Procon-SP promoveu um fórum com instituições financeiras e entidades de defesa do consumidor para discutir a implementação da legislação que trata do superendividamento. O objetivo foi criar mecanismos para a renegociação das dívidas e prevenção do problema.

Em 2024, foram inspecionados 120 sites de e-commerce para corrigir a falta de informações essenciais, como prazo de entrega, condições de pagamento e políticas de devolução, bem como a clareza sobre os descontos para pagamento em Pix.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2024 do Procon-SP trouxe um perfil dos consumidores que recorrem à entidade: a maioria dos consumidores que registram reclamações – sem incluir os Procons municipais – são mulheres: 54% em atendimento a distância e 56% no atendimento presencial. Os homens respondem por, respectivamente, 46% e 43,5%. No atendimento a distância, as faixas etárias que predominam são de consumidores entre 31 e 40 anos (35%); entre 41 e 50 anos (25%); e entre 21 e 30 anos (22%). Já no atendimento presencial, a maior parte do público concentra-se em faixas etárias mais avançadas: entre 61 e 70 anos (28%); entre 51 e 60 anos (21%) e entre 71 e 80 anos (17%).

Tais dados comprovam a preferência dos consumidores mais jovens pelas ferramentas digitais, enquanto a população mais idosa prefere o atendimento presencial, no qual os especialistas conseguem, na mesma visita, auxiliar no registro da reclamação e prestar orientações.

Sobre a região do consumidor, 72,5% residem na Região Metropolitana de São Paulo e 27,5% no interior e no litoral. Já no atendimento presencial do Procon-SP, 95% dos consumidores residem na capital.

Adaptação metodológica em pesquisa pública

A Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, realiza levantamentos de preços, taxas de juros e tarifas bancárias de produtos e/ou serviços no mercado de consumo, com a finalidade de informar o consumidor, permitindo-o o exercício da escolha consciente.

Além das pesquisas comparativas, são realizadas pesquisas comportamentais, com o objetivo de identificar os principais problemas de relação de consumo detectados no mercado, como também o perfil do usuário reclamante desse tipo de produto e/ou serviço.

A adaptação institucional ao contexto contemporâneo inclui também a revisão de procedimentos e metodologias de coleta de informação pública. Em 2024, por exemplo, o Procon-SP comunicou alteração metodológica em pesquisa de preços do arroz, passando a realizar levantamento presencial em mercados da capital, com justificativa associada à verificação de condições de oferta e disponibilidade, elemento relevante para a análise do mercado e para orientação do consumidor.

Fonte: Procon-SP


FUNDAÇÃO
PROCON
SP



As *bets* se tornaram parte do cotidiano do consumidor

Novos desafios: apostas online, adulteração de bebidas e mudança climática

Em 2025, a atuação do Procon-SP voltou-se, com especial ênfase, a temas emergentes que passaram a impactar de modo direto a experiência do consumidor e a dinâmica do mercado: a expansão das apostas online, episódios de adulteração de bebidas e os efeitos de eventos climáticos extremos sobre a prestação de serviços essenciais.

Uma das preocupações centrais do período foi a ampliação do mercado de jogos e apostas online (*bets*). Em 2024, registraram-se 2.605 queixas e reclamações relacionadas a esse segmento no Procon-SP. Com o avanço do processo de regulamentação e a intensificação de campanhas publicitárias, observou-se maior exposição do público a essas ofertas, acompanhada do aumento da demanda por orientação e por encaminhamentos administrativos.

As apostas online começaram a se expandir no Brasil em 2018, depois que a sanção da **Lei nº 13.756/18** autorizou a aprovação de apostas esportivas de cota fixa no país. Esse mercado operou sem regras claras até a regularização da atividade, em 2023, com a **Lei Federal nº 14.790/23**. E além das bets, surgiram no mercado caça-níqueis digitais sem qualquer regulamentação, que são concebidos para *smartphones*, com cores chamativas, música alegre, em que o jogador não precisa fazer nada, a não ser apertar um botão, atingindo mais o público adolescente.

Em 2025, o Procon-SP lançou a campanha *#ApostadorÉConsumidor*, com várias ações de esclarecimento para informar sobre os riscos envolvidos nos jogos de azar online, explicar os direitos e as regras do setor, além de ensinar a identificar os sinais de que o jogo pode estar levando o apostador à insegurança emocional e financeira, lembrando que ainda que esse mercado ainda esteja em fase de regulamentação, os consumidores têm direitos que devem ser respeitados.

O Procon-SP também apresentou um protocolo de ações, em conjunto com outras entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), coordenado pelo Senacon, visando prevenir o superendividamento e a ludopatia (vício em jogos).

Nesse contexto, em setembro de 2025, a Fundação Procon-SP, em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo (OAB-SP), **lançou a cartilha Direitos do Consumidor em Jogos e Apostas Esportivas no Brasil**, voltada à orientação de consumidores que participam de apostas online. A publicação tem caráter preventivo e informativo, reunindo esclarecimentos sobre direitos do apostador enquanto consumidor, regras do setor, publicidade responsável, meios de pagamento autorizados, prazos para saque de valores, proteção de dados pessoais e canais de defesa do consumidor. A cartilha

Cartilha do Procon-SP aborda o tema dos jogos online




FISCA
FUNDAÇ
PRO


LIZAÇÃO
ÃO
CONSP

também aborda os riscos associados ao descontrole financeiro e emocional, contribuindo com a educação para o consumo em um mercado recentemente regulamentado e em rápida expansão.

Em novembro, o Procon-SP realizou a palestra *Jogos e Apostas* (Online), com o objetivo de oferecer uma compreensão clara e acessível sobre o mercado de apostas e jogos virtuais, abordando aspectos históricos, riscos, irregularidades e direitos do apostador enquanto consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor. A proposta foi alertar o público sobre as principais armadilhas desse mercado e orientar sobre a postura mais segura e consciente diante das ofertas de apostas. A palestra foi incluída no quadro de atividades e passou a ser realizada todos os meses.

Na área de planos de saúde, o destaque foi para a proposta de alteração nas normas de comunicação sobre descredenciamento de hospitais, clínicas e profissionais.

Palestra da ANS para funcionários do Procon-SP, na sede (2025)





A partir de setembro de 2025, ocorreu uma crise grave de intoxicações em clientes que consumiram bebidas alcoólicas adulteradas com metanol, principalmente em São Paulo. O Procon-SP intensificou a fiscalização de bebidas alcoólicas com a megaoperação *#DeOlhoNoCopo*, vistoriando bares e restaurantes, orientando consumidores e comerciantes sobre riscos, verificando a procedência dos produtos e apreendendo itens suspeitos para análise laboratorial, buscando restaurar a confiança e prevenir fraudes com foco na rotulagem e descarte de embalagens.

Além de integrar uma força-tarefa criada pelo Governo do Estado de São Paulo, o Procon-SP instituiu canais de denúncia e destacou equipes para atuar nesse tema. O órgão também lançou uma campanha de orientação mobilizando uma centena de Procons municipais, os quais realizaram ação conjunta de orientação a consumidores e fornecedores de bares e restaurantes em todas as regiões do estado.




FISCALÍA

Eventos climáticos extremos

Em meados da década de 2020, o Procon-SP estabeleceu o entendimento de que eventos climáticos extremos não podem mais ser considerados casos fortuitos ou de força maior incontroláveis, exigindo que as empresas (como as concessionárias de energia) tenham planos de contingência e resiliência.

Uma Comissão de Eventos Climáticos foi criada em fevereiro para ampliar o conhecimento dos especialistas do Procon-SP sobre os impactos das mudanças climáticas nas relações de consumo. A primeira atividade do grupo ocorreu no dia 21 de fevereiro, com uma palestra do Professor Doutor Tercio Ambrizzi, Diretor do Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (USP), na sede do Procon-SP.

Uma parceria entre o Procon-SP e a USP foi firmada para transmitir conhecimento técnico e científico sobre as mudanças climáticas e o reflexo destas na área consumerista e para trocar informações para prevenir ou amenizar os impactos negativos dos eventos meteorológicos nas relações consumeristas.

No plano das ações concretas, além de alertar sobre os direitos do consumidor em situações de emergência, como a perda de alimentos e de medicamentos refrigerados devido à falta de energia, o Procon-SP também aplicou multas a concessionárias de energia elétrica por má prestação de serviço e longos períodos sem energia elétrica após tempestades, visando à reparação de danos e a prevenção de novas falhas.

Buscando se antecipar aos problemas, o Procon-SP manteve diálogo com órgãos como a Defesa Civil e a Aneel, e orientou o setor de produtos usados (economia circular) como parte de uma abordagem sustentável.



Palestra Mudanças Climáticos (2024)

Direitos do Consumidor Indígena

O Procon-SP desenvolveu, de forma inédita, um programa sobre direitos do consumidor voltado às populações originárias do estado. Em 16 de abril de 2025, a iniciativa foi apresentada na Aldeia do Rio Silveira, em Boraceia, litoral paulista.

Em conjunto com a Coordenadoria de Políticas para os Povos Indígenas da Secretaria da Justiça e Cidadania, foram identificadas características e necessidades específicas da comunidade, resultando em apresentações em guarani, tupi e português, incluindo palestras para crianças e adolescentes. O próximo passo é traduzir a cartilha já produzida para línguas de diversas etnias, começando pelo guarani e tupi.

O projeto-piloto realizado em Bertioga visa a identificar situações reais de consumo, especialmente em aldeias próximas a centros urbanos, onde integrantes das comunidades indígenas têm acesso a produtos e serviços, mas muitas vezes não sabem como enfrentar as pressões do mercado. Foram registrados, por exemplo, casos de atravessadores que exploravam economicamente essas comunidades. O Procon-SP lhes deu elementos para que pudessem consumir de maneira a não prejudicar seus interesses.



Entrega de cartilhas para a Coordenadoria de Políticas para os Povos Indígenas



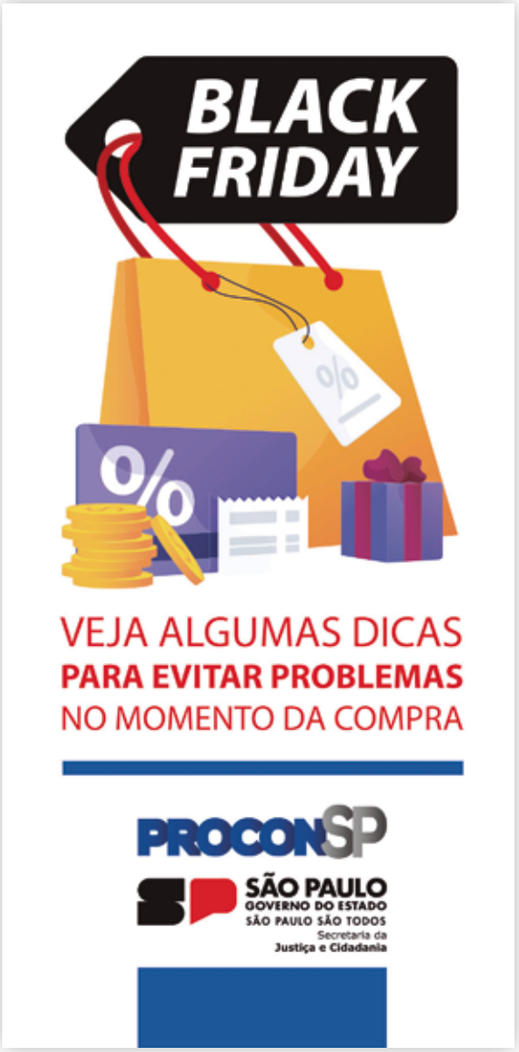
Cartilhas Direitos Básicos do Consumidor para População Indígena versão Português e Guarani

"Neste caso, nós desenvolvemos uma linguagem específica, levando produtos cenográficos para orientá-los na relação de consumo", relata Diógenes Donizete Silva, técnico do Procon-SP. "Como os indígenas têm conta bancária em razão de benefícios recebidos do governo, eles são muitas vezes assediados por ofertas de produtos financeiros e às vezes acabam gastando além do que podem. Outras vezes, questões culturais dificultam a ida deles ao mercado, pois muitos têm dificuldade de fazer cálculos ou de interagir com a nossa cultra. Por isso, acabam recorrendo a atravessadores, e então um produto que custa R$ 5 acaba saindo por R$ 15, prejudicando a economia da aldeia", completa.

O conteúdo desenvolvido na cartilha elaborada pelo Procon-SP aborda, de forma simplificada e didática, conceitos relacionados a situações práticas vivenciadas pelos indígenas, com ênfase em garantias de produtos e prevenção ao endividamento.


Direitos Básicos do Consumidor para Populações Indígenas no Estado de São Paulo
Direitos Básicos do Consumidor para Populações Indígenas no Estado de São Paulo

Operação *Black Friday* 2025



Cartilha Black Friday

Entre os dias 13 e 28 de novembro, fiscais do Procon-SP realizaram a Operação Black Friday 2025, ação de monitoramento do comércio físico durante um dos maiores períodos de vendas do ano. O objetivo foi verificar o cumprimento das normas de defesa do consumidor, especialmente no que diz respeito à oferta e à clareza das informações sobre preços.

Na capital, foram fiscalizados presencialmente 533 estabelecimentos, entre lojas de departamentos, eletroeletrônicos, vestuário, mercados e comércios diversos. Em 128 deles (24%), os fiscais identificaram algum tipo de irregularidade.

No interior e no litoral, a operação ocorreu em 43 municípios. Ao todo, foram fiscalizados 316 estabelecimentos, dos quais 213 (67,4%) apresentaram problemas, número considerado elevado pelos técnicos da instituição.

A falha mais recorrente identificada durante a Operação Black Friday foi a ausência ou inadequação na informação de preços. Entre as situações encontradas, destacam-se: produtos sem qualquer informação de preço; preços não voltados ao público, como etiquetas posicionadas de forma ilegível ou pouco visível; indicações que exigem cálculos para que o consumidor descubra o valor final; precificação não ostensiva, dificultando a comparação e a escolha pelo consumidor.

Além da capital, os fiscais do Procon-SP visitaram comércios de Araçatuba, Araraquara, Avaré, Barretos, Batatais, Bauru, Bebedouro, Boituva, Campinas, Catanduva, Diadema, Fernandópolis, Franca, Gabriel Monteiro, Guaíra, Ibiúna, Itanhaém, Itapetininga, Itatiba, Itupeva, Limeira, Matão, Mauá, Olímpia, Piacatu, Pindamonhangaba, Porto Feliz, Praia Grande, Ribeirão Preto, Santa Fé do Sul, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Carlos, São Vicente, Sorocaba, Tatuí, Taubaté, Tietê, Votorantim e Votuporanga.

Em conformidade com a Lei da Liberdade Econômica, a **Lei Estadual nº 18.175, de 8 de julho de 2025**, instituiu a fiscalização orientadora e o critério de dupla visita, para atividades econômicas de baixo risco, estabelecendo que, na primeira visita, o fiscal apenas orienta, sem autuar, focando na adequação do estabelecimento, ocorrendo a penalização (autuação) apenas na segunda visita, visando a fomentar o empreendedorismo e a segurança jurídica no setor.



Ação Black Friday no metrô Brás (2025)


ONSUMIDOR
consciente
ira-dúvidas de
Consumidores
AS DE ÁGUA, ENERGIA E GÁS • DESCONTO EM CONTA CORRENTE •
COMPRAS FEITAS NO COMÉRCIO VAREJISTA
DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DE SÃO PAULO



Ação Black Friday no metrô Brás (2025)

Direitos básicos do consumidor para refugiados e imigrantes

Em 23 de junho de 2025, o Procon-SP lançou, com a colaboração da Agência da ONU para Refugiados (Acnur) e de outras organizações, uma cartilha e um conjunto de folders sobre direitos básicos do consumidor, voltados especialmente para refugiados e imigrantes que vieram para o Brasil. O objetivo da iniciativa é promover a educação para o consumo deste público e assim reforçar a integração e o acolhimento destas pessoas no Brasil. O material foi traduzido em vários idiomas: árabe, espanhol, francês, inglês e persa e é composto por uma cartilha com informações sobre garantia, direito à informação, como registrar uma reclamação, entre outras, e mais cinco folders com temas específicos (moradia, educação escolar, educação financeira, transporte aéreo e rodoviário, e telefonia móvel).

Os temas foram escolhidos após consultas aos diversos grupos e atendem às situações que mais geram dificuldades para os refugiados e migrantes. As instituições que colaboram com esta iniciativa são: Acnur; Fambras – Federação das Associações Muçulmanas do Brasil; Cáritas Brasileira – organização vinculada à Comissão Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB); Missão Paz – instituição filantrópica scalabriniana de acolhimento a migrantes e refugiados; Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas da Secretaria da Justiça e Cidadania.




DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA
REFUGIADOS E
IMIGRANTES
الحقوق
الأساسية
للمستهلكين
من اللاجئين
والمهاجرين
DERECHOS
BÁSICOS DE
LOS
CONSUMIDORES
PARA
REFUGIADOS E
INMIGRANTES
حقوق اساسی
مصرف کننده
برای پناهندگان و
مهاجرین
BASIC
CONSUMER
RIGHTS
FOR REFUGEES
AND
IMMIGRANTS
DROITS
FONDAMENTAUX
DU
CONSOMMATEUR
POUR LES
RÉFUGIÉS ET
LES
IMMIGRANTS

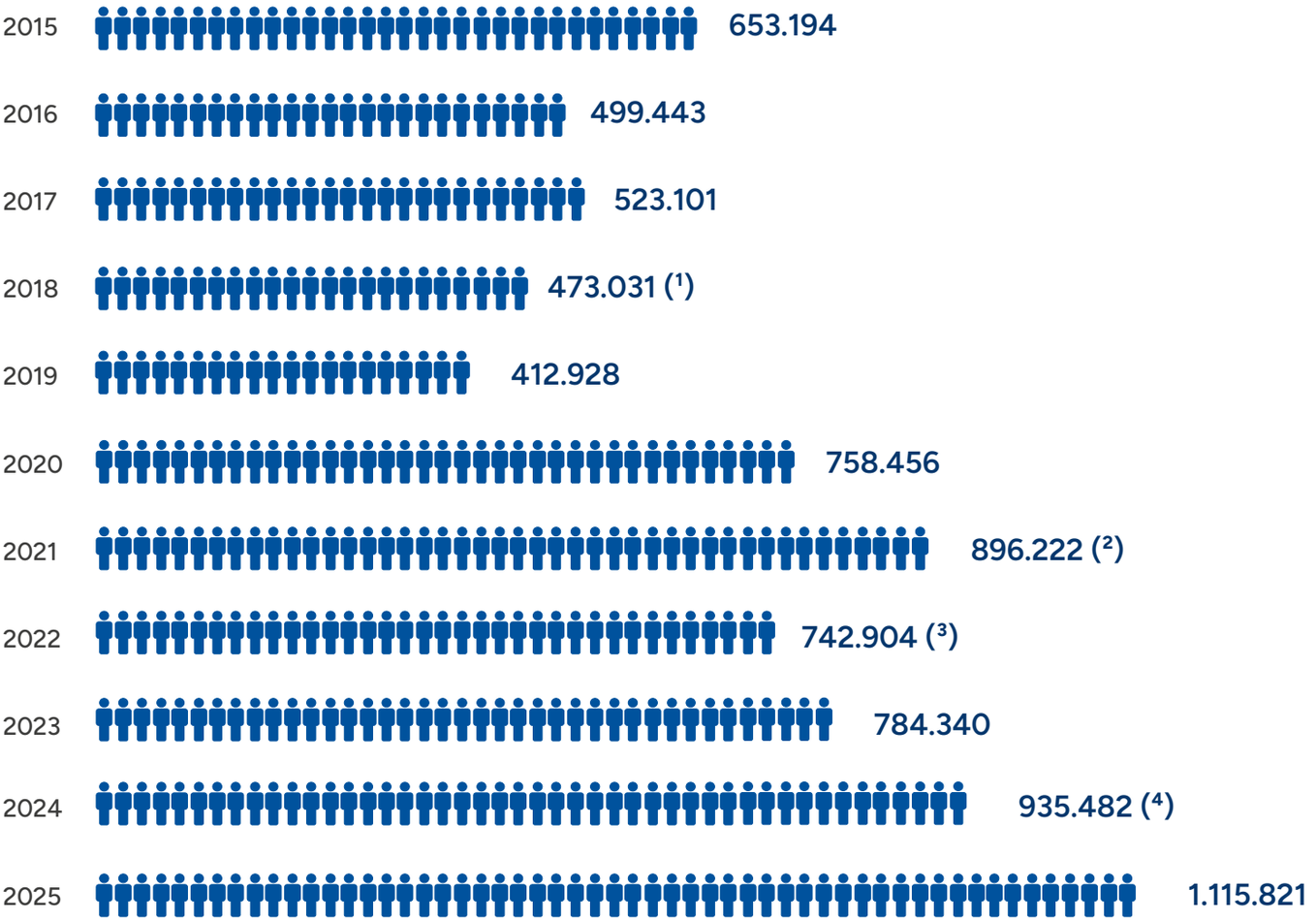

DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA REFUGIADOS
E IMIGRANTES
EDUCAÇÃO
DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA REFUGIADOS
E IMIGRANTES
FINANCEIRO
DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA REFUGIADOS
E IMIGRANTES
MORADIA
DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA REFUGIADOS
E IMIGRANTES
TELEFONIA
DIREITOS
BÁSICOS DO
CONSUMIDOR
PARA REFUGIADOS
E IMIGRANTES
TRANSPORTE
AÉREO E RODOVIÁRIO


Espaço do Consumidor
PROCONSP
Receba orientações e tire suas d



Lançamento da Cartilha sobre Direitos Básicos do Consumidor para população migrante ou refugiada traduzida em seis idiomas. (2025)

Demonstrativo de atendimento (2015-2025)*



* Fonte: Fundação Procon-SP.

Notas:

(1) Implantação do Sistema Integrado.

(2) Implantação do sistema Procon-SP Digital.

(3) A partir de 2022, inclui os Procons municipais integrantes e usuários do sistema Procon-SP Digital.

(4) A partir de 2024 inclui interações de recusa da plataforma consumidor.gov.br, protocolos do Não Me Ligue e atendimentos do Apoio ao Superendividado.



Ônibus do Procon-SP nas Terras Indígenas do Rio Silveira (2025)

Linha do tempo temática e operacional

Digitalização das relações de consumo e adaptação administrativa

A partir de 2015

Mudança no perfil das relações de consumo

O crescimento do comércio eletrônico, dos serviços digitais e da oferta de crédito por meios remotos alterou a forma de contratação e o perfil das demandas apresentadas pelos consumidores, ampliando a complexidade das relações de consumo.

2016–2019

Adequação dos procedimentos administrativos ao ambiente digital

A Fundação Procon-SP adaptou rotinas administrativas para o tratamento de contratos eletrônicos, documentos digitais e comunicações realizadas por meios virtuais, preservando os requisitos do devido processo administrativo.

Final da década de 2010

Atuação articulada com plataformas digitais públicas

O órgão passou a utilizar, de forma complementar, plataformas digitais públicas voltadas ao encaminhamento e acompanhamento de demandas de consumo, ampliando alternativas administrativas de orientação e tratamento das reclamações.

Superendividamento e reorganização administrativa das demandas de crédito

O aumento do acesso ao crédito e a ampliação das ofertas de financiamento, especialmente por meios digitais, intensificaram demandas relacionadas ao endividamento excessivo. Nesse contexto, a promulgação da **Lei nº 14.181**, de 1º de julho de 2021, – que alterou o Código de Defesa do Consumidor para disciplinar a prevenção e o tratamento do superendividamento – conferiu maior sistematização normativa ao tema.

A atuação administrativa do Procon-SP passou a incorporar, no âmbito de suas competências, mecanismos voltados à orientação do consumidor quanto à organização de suas obrigações financeiras, à análise das informações contratuais e à interlocução administrativa com fornecedores, quando cabível. Esses procedimentos não substituem a atuação jurisdicional prevista na legislação, mas integram o conjunto de instrumentos administrativos disponíveis para tratamento das demandas relacionadas ao crédito.

2021–2025

Implantação do Procon-SP Digital: consolidação do atendimento digital e integração de canais

A incorporação definitiva de sistemas digitais de atendimento representou etapa relevante na reorganização administrativa da política de defesa do consumidor. A implantação do Procon-SP Digital permitiu que o registro, o acompanhamento e a tramitação de demandas passassem a ocorrer predominantemente por meio eletrônico, ampliando a capilaridade do serviço público e redefinindo a forma de interação entre consumidores e fornecedores no âmbito administrativo.

Esse movimento não se restringiu à substituição do atendimento presencial por canais virtuais, mas implicou reorganização dos fluxos internos, integração de bases de dados e padronização de procedimentos em ambiente digital. A coexistência de canais presenciais, telefônicos e eletrônicos passou a compor modelo híbrido de atendimento, assegurando acessibilidade e continuidade da prestação do serviço público.

A consolidação do atendimento digital também contribuiu para maior sistematização das informações administrativas, possibilitando análise agregada das demandas, identificação de padrões e aperfeiçoamento das estratégias de orientação e fiscalização.

Foi lançado o sistema de atendimento digital, permitindo o registro e o acompanhamento de demandas por meio eletrônico, ampliando o acesso aos serviços e a eficiência dos fluxos administrativos.

Linha do tempo temática e operacional

Período atual

Fiscalização administrativa em ambiente digital

A expansão do comércio eletrônico e das plataformas digitais exigiu atualização das estratégias de fiscalização administrativa. A verificação de práticas comerciais deixou de se limitar à inspeção presencial de estabelecimentos físicos e passou a abranger o monitoramento remoto de sítios eletrônicos, aplicativos, marketplaces e demais ambientes digitais de oferta de produtos e serviços.

A atuação fiscalizatória passou a envolver a análise de termos de uso, políticas de privacidade, mecanismos de contratação a distância, transparência das informações prestadas ao consumidor e adequação dos canais de atendimento. A identificação do fornecedor responsável, em cadeias digitais compostas por múltiplos intermediários, tornou-se elemento central da apuração administrativa.

Além dos desafios probatórios – como preservação de registros eletrônicos, captura de telas e rastreabilidade de informações –, a fiscalização digital passou a demandar articulação com outros órgãos e entidades regulatórias, especialmente em setores sujeitos a disciplina específica.

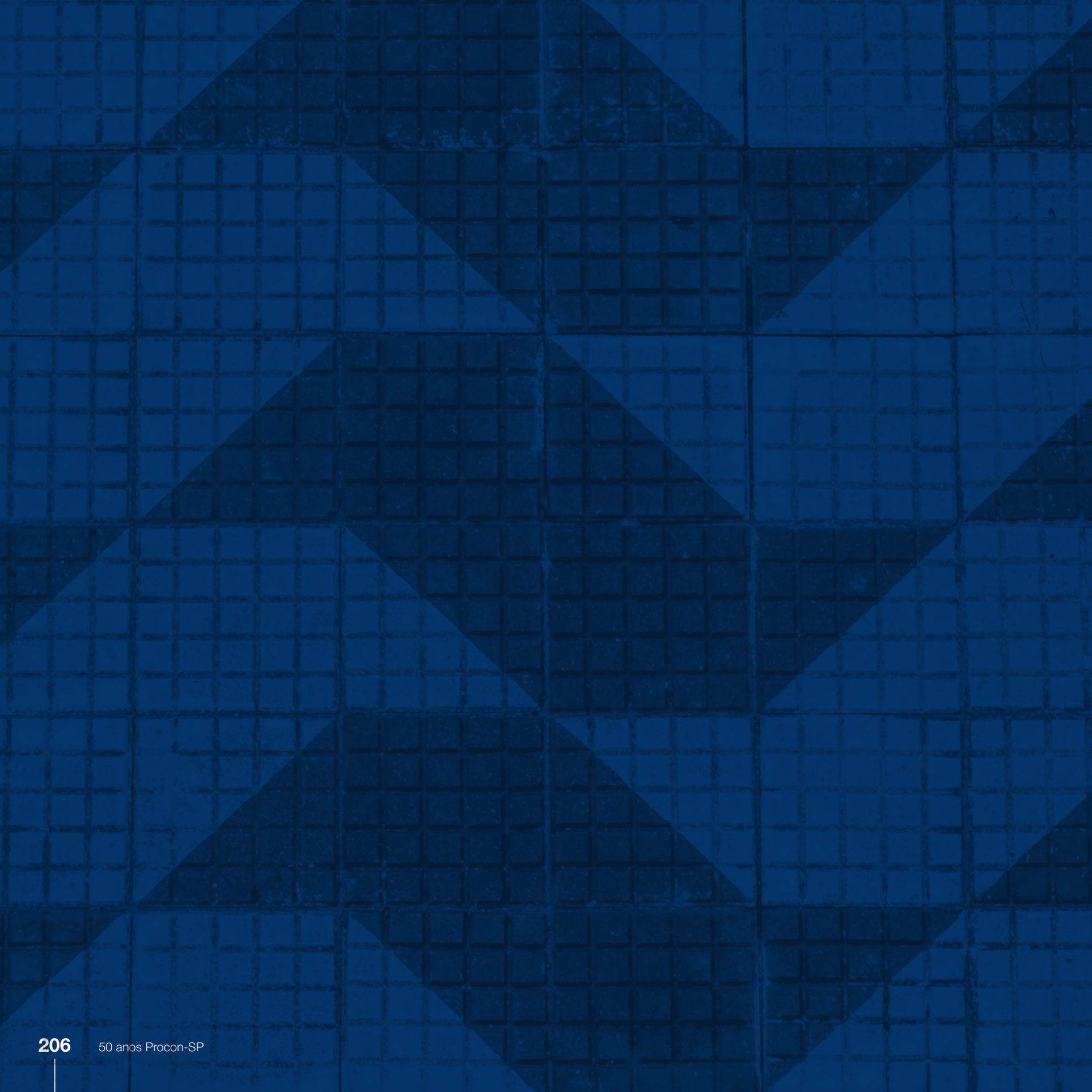
Esse movimento não alterou a natureza administrativa da atuação do Procon-SP, mas ampliou o alcance e a complexidade de sua intervenção, exigindo métodos compatíveis com a dinâmica de mercados digitais, caracterizados por velocidade, descentralização e circulação de ofertas sem delimitação territorial clara.

A fiscalização em ambiente digital consolidou-se, assim, como dimensão permanente da Política Pública de Defesa do Consumidor, combinando monitoramento preventivo, orientação e aplicação das medidas administrativas previstas na legislação.





Jornada de integração em Ribeirão Preto (2025)



CAPÍTULO 5

Pesquisas e produção de conhecimento na política de defesa do consumidor


001
1250_5825_2563_2541
200
150
001
AC_251454
INPUT
A
B
C
1524-85478-3625



Ao longo de sua trajetória, a Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo passou por processo gradual de institucionalização da produção de conhecimento como dimensão constitutiva de sua atuação administrativa. Inicialmente centrada no atendimento individual e na organização das demandas, a atuação do Procon-SP evoluiu para incorporar a sistematização empírica das reclamações, a realização de pesquisas estruturadas e a análise técnica de setores econômicos como instrumentos permanentes de compreensão das dinâmicas do mercado de consumo.

Esse movimento reflete a consolidação de uma abordagem baseada em evidências, na qual os dados administrativos deixam de ser mero registro burocrático e passam a constituir base analítica para o planejamento, a prevenção e a formulação de respostas institucionais. A informação, nesse contexto, transforma-se em recurso estratégico de governança pública, permitindo identificar padrões estruturais, promover maior equilíbrio informativo e orientar a atuação administrativa com base em critérios técnicos, proporcionais e transparentes.

Desde os primeiros anos de funcionamento, a organização das reclamações é fonte relevante para a identificação de práticas recorrentes, setores mais demandados e problemas estruturais nas relações de consumo. A sistematização desses registros permitiu acompanhar tendências de mercado e orientar decisões administrativas com base em dados observáveis. O uso estruturado da informação fortaleceu o caráter preventivo da política pública, conferindo maior racionalidade à aplicação dos recursos públicos e maior previsibilidade às ações institucionais.

Pesquisas de preços e monitoramento do mercado

As pesquisas de preços consolidaram-se como um dos principais instrumentos de monitoramento do mercado e de orientação ao consumidor. Ao longo do tempo, passaram a abranger diferentes produtos e serviços, refletindo a diversificação do consumo e as transformações nas dinâmicas comerciais. Os levantamentos permitem observar dispersões, variações e tendências, contribuindo para a orientação preventiva da população e subsidiando o planejamento de ações administrativas.

O fundamento jurídico dessa atuação encontra-se no direito básico à informação clara, adequada e ostensiva, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. A divulgação pública de dados comparáveis integra a dimensão orientadora do órgão, voltada à promoção de maior transparência nas relações de consumo.

Com o avanço tecnológico, as pesquisas passaram por processo contínuo de aprimoramento metodológico e digitalização, ampliando a agilidade na coleta e na divulgação das informações, inclusive em contextos de maior volatilidade de preços e expansão do comércio eletrônico.



Metodologia das pesquisas do Procon-SP

Finalidade institucional

Monitorar o comportamento do mercado, reduzir assimetrias informacionais e subsidiar ações administrativas e educativas.

Fundamentação jurídica

Art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Elementos metodológicos estruturantes

- Definição prévia de critérios de coleta
- Padronização de produtos, marcas e especificações técnicas
- Comparabilidade entre estabelecimentos e condições de pagamento
- Registro sistemático de variações e dispersões de preços
- Preservação de séries históricas
- Transparência na divulgação dos resultados

Aplicações institucionais

- Orientação preventiva ao consumidor
- Planejamento de ações fiscalizatórias
- Subsídios para estudos setoriais
- Apoio à formulação de políticas públicas relacionadas ao consumo

Pesquisa pública, método e responsabilidade institucional

Produzir dados públicos exige rigor metodológico, critérios transparentes e comparabilidade ao longo do tempo. Alterações metodológicas sem cautela comprometem a leitura histórica e a confiabilidade institucional.

"A pesquisa pública exige responsabilidade. Cada critério adotado impacta a leitura final. Nosso compromisso é garantir que o dado divulgado seja comparável, verificável e tecnicamente sustentado."
– Elaine da Cruz, Diretora de Estudos e Pesquisas – Procon-SP

As séries históricas permitem observar movimentos estruturais do mercado, enquanto pesquisas sazonais captam variações pontuais e auxiliam decisões informadas antes da contratação.

Estudos temáticos e análise de setores econômicos

Além das pesquisas de preços, o Procon-SP desenvolveu estudos voltados à análise de setores específicos das relações de consumo, abordando temas como serviços essenciais, contratos de adesão, taxas de juros e crédito, publicidade, comércio eletrônico e práticas reiteradas de mercado.

Esses estudos ampliaram a capacidade analítica do órgão e passaram a subsidiar orientações técnicas, articulação interinstitucional e planejamento de ações preventivas.

Cadastro de Reclamações Fundamentadas: transparência e diagnóstico de mercado

Instituído com fundamento no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas constitui instrumento central de transparência e diagnóstico do mercado.

O dispositivo legal determina que os órgãos públicos mantenham cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores, com indicação de sua solução ou não, assegurando publicidade e acesso à informação.

No âmbito do Estado de São Paulo, o Cadastro integra a atuação administrativa do Procon-SP como ferramenta informativa e orientadora. Sua finalidade não é sancionatória nem jurisdicional, mas diagnóstica e transparente.

Estrutura do Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Base legal

Art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Natureza jurídica

Registro administrativo de caráter informativo e transparente.
Não possui natureza sancionatória nem jurisdicional.

Critérios para inclusão

Integram o Cadastro reclamações que:

- decorrem de relação de consumo reconhecida;
- apresentam indícios de descumprimento da legislação consumerista;
- não foram solucionadas definitivamente na fase preliminar;
- foram concluídas administrativamente no período de referência.

Finalidades institucionais

- Diagnóstico do funcionamento do mercado
- Identificação de padrões recorrentes
- Subsídio a ações preventivas, educativas e coletivas
- Transparência pública

Limites institucionais

A inclusão no Cadastro não equivale a condenação judicial nem constitui juízo definitivo de ilicitude.

A consolidação e a divulgação anual do Cadastro reforçam a transparência institucional e qualificam o planejamento administrativo, permitindo leitura estruturada do funcionamento do mercado de consumo.



Educação para o consumo e difusão do conhecimento

A produção de conhecimento articula-se às ações de educação para o consumo, eixo permanente da Política Pública de Defesa do Consumidor.

A proteção efetiva não se limita à resolução de conflitos individuais, mas envolve a formação contínua do cidadão como sujeito de direitos, capaz de compreender informações, avaliar riscos e realizar escolhas conscientes.

Com base nos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, as ações educativas passaram a abranger temas como direitos básicos, leitura de contratos, educação financeira, consumo digital e prevenção do superendividamento.

Ao longo do tempo, essas ações incorporaram formatos presenciais e digitais, ampliando alcance territorial e adaptando-se às transformações tecnológicas.

Dimensão pedagógica da atuação administrativa

A produção e difusão de informações qualificadas confere ao Procon-SP uma dimensão pedagógica institucional, entendida como orientação sistemática de condutas no âmbito das relações de consumo. Essa atuação decorre da própria estrutura normativa do Código de Defesa do Consumidor, que assegura o direito à informação como instrumento de equilíbrio nas relações de mercado.

Ao divulgar pesquisas e sistematizar dados, o órgão atua de forma preventiva, contribuindo para maior previsibilidade nas relações de consumo e para a conformidade com a legislação vigente.



Biblioteca da sede do Procon-SP

Cooperação institucional, intercâmbio e continuidade na produção de conhecimento

A produção de conhecimento no âmbito da Política Pública de Defesa do Consumidor foi progressivamente fortalecida por meio de cooperação com órgãos públicos, instituições acadêmicas e entidades de pesquisa. Essas parcerias contribuíram para o aprimoramento metodológico das pesquisas, para a ampliação da capacidade analítica e para o intercâmbio de informações relevantes sobre o funcionamento do mercado de consumo.

A articulação interinstitucional permitiu compartilhar experiências, qualificar procedimentos técnicos e incorporar diferentes perspectivas analíticas à leitura dos dados administrativos. Essa dinâmica reforça a dimensão sistêmica da política pública, reconhecendo que a compreensão das relações de consumo demanda diálogo entre distintas instâncias do Poder Público e da produção científica.

Ao mesmo tempo, a incorporação estruturada de pesquisas, dados administrativos e análises técnicas à rotina institucional permitiu ao Procon-SP acompanhar transformações econômicas e sociais ao longo do tempo, ajustando suas estratégias de atuação em consonância com a evolução do mercado e do ordenamento jurídico.

A experiência acumulada demonstra que produzir, sistematizar e divulgar informação qualificada constitui dimensão essencial da atuação estatal em defesa do consumidor. Ao transformar dados em orientação, planejamento e subsídio técnico, o Procon-SP consolidou a produção de conhecimento como um dos pilares de sua identidade institucional. Essa trajetória evidencia que a Política Pública de Defesa do Consumidor se fortalece quando fundamentada em informação consistente, método e transparência – elementos que sustentam sua continuidade ao longo do tempo e sua capacidade de adaptação aos desafios contemporâneos.


PROCONSP
ATENDIMENTO
AO CONSUMIDOR
PROCONSP
MESA
07
09
11


MESA 18
MESA 16
MESA 14
MESA 12
MESA 10
MESA 08
MESA 06
MESA 04

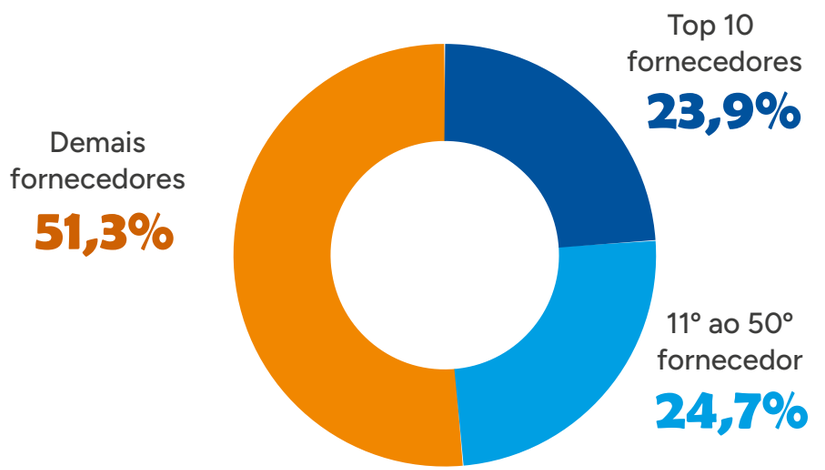
Cadastro de Reclamações Fundamentadas

(Exercício 2024)

Total de reclamações fundamentadas:

255.536

Distribuição das reclamações:



Número de fornecedores envolvidos:

28.580

Variação anual:

Crescimento aproximado de **16%** em relação ao exercício anterior.

Nota metodológica do infográfico:
Os percentuais referem-se ao número de reclamações fundamentadas registradas no período, conforme critérios administrativos definidos pelo Procon-SP.

Linha do tempo temática e operacional

Produção de conhecimento, pesquisas e informação ao consumidor

Anos 1990–2000	**Organização inicial de dados administrativos** O registro sistemático das demandas recebidas passou a constituir base de informações para análise do funcionamento do mercado e orientação da atuação administrativa.
Anos 2000	**Ampliação das pesquisas de preços** Pesquisas comparativas passaram a abranger diferentes produtos e serviços, com divulgação pública voltada à orientação do consumidor.
Década de 2000	**Estudos temáticos e análises setoriais** Foram desenvolvidos estudos voltados a setores específicos das relações de consumo, como serviços essenciais, contratos de adesão e práticas recorrentes de mercado.
Década de 2010	**Parcerias institucionais para produção de conhecimento** A cooperação com outros órgãos públicos e entidades de pesquisa fortaleceu a produção e a análise de dados sobre consumo, preços e custo de vida.
2020–2025	**Conhecimento como subsídio à política pública** A produção de dados e análises consolidou-se como instrumento de apoio à orientação, à atuação coletiva e à formulação de políticas públicas relacionadas às relações de consumo.
Anos recentes	**Transparência e divulgação sistemática de informações** Relatórios, pesquisas e conteúdos educativos passaram a ser disponibilizados de forma contínua em ambiente digital, ampliando o acesso da sociedade às informações produzidas.

Produção de conhecimento:
exemplos de pesquisas e relatórios públicos do Procon-SP

Linha de pesquisa	Exemplo documentado	Observação de método/escopo	Fonte
Monitoramento de custo de vida	Cesta Básica Ampliada – Relatório anual 2024 (convênio com Dieese)	Série anual com análise por grupos e evolução	Procon-SP
Pesquisa setorial (serviços)	Pesquisa de preços de refeições/restaurantes (relatórios 2024–2025)	Pesquisa do Núcleo de Pesquisas/EPDC	Procon-SP
Sistema financeiro (educação/monitoramento)	Relatório anual comparativo de taxas de juros (2025)	Compila pesquisas mensais; compara instituições	Procon-SP
Saúde/medicamentos	Pesquisa comparativa de preços de medicamentos (2020)	Relatório técnico de pesquisa de preços	Procon-SP
Conteúdos educativos	EPDC: cartilhas e conteúdos com reprodução autorizada mediante citação	Base para educação para consumo	Procon-SP

Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Ao longo de mais de três décadas, o Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo consolidou-se como espaço permanente de articulação institucional, atualização técnica e circulação de conhecimento. Sua trajetória acompanha a própria evolução da política pública: da construção constitucional e normativa, passando pela difusão e aplicação do Código de Defesa do Consumidor, até a incorporação de temas complexos relacionados à regulação econômica, à digitalização dos mercados e à inovação tecnológica.

Mais do que um evento periódico, o Encontro funciona como instrumento de alinhamento entre os diversos atores do sistema de defesa do consumidor, permitindo a atualização contínua das práticas administrativas e a antecipação de desafios emergentes.

Ao longo das décadas, os Encontros acompanharam a evolução da política pública de defesa do consumidor, conforme síntese a seguir.

Período / Edição	Contexto	Finalidade	Temas predominantes
1980s (até o 4º – 1988)	Inserção da defesa do consumidor no campo constitucional	Estruturar diretrizes e consolidar a política emergente	Constituição de 1988, anteprojeto do CDC, tutela coletiva
1991 (7º Encontro)	Entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor	Uniformizar interpretação e aplicação da nova legislação	Consumo e cidadania, publicidade, qualidade
1992–1995 (8º a 11º)	Expansão e articulação nacional do sistema	Integrar práticas e fortalecer instrumentos coletivos	Ações judiciais, recall, cadastros de consumo
Final 1990s–2000s	Interiorização e municipalização	Difundir o modelo institucional e descentralizar a atuação	Atendimento, fiscalização, gestão pública
2008 (24º Encontro)	Complexificação das relações de consumo	Ampliar e diversificar o debate técnico	Temas segmentados e abordagem multidisciplinar
2010 (26º Encontro)	20 anos do CDC	Avaliar trajetória e projetar novos desafios	Superendividamento, concorrência
2012 (28º Encontro)	Integração com políticas regulatórias	Articular defesa do consumidor com regulação econômica	Planos de saúde, agências reguladoras, concorrência
2018 (33º Encontro)	Transformações do mercado e digitalização	Atualizar a agenda frente a novos padrões de consumo	Telecomunicações, mercado imobiliário, consumo digital
2023 (35º Encontro)	Internacionalização das relações de consumo	Inserir o debate em perspectiva global	Cooperação internacional, blocos econômicos
2025 (36º Encontro)	Novos mercados digitais e financeiros	Atualizar a política pública frente a inovações	IA, apostas online, crédito, inovação

2009 (25º Encontro)



2012 (28º Encontro)





2014 (30º Encontro)



2016 (31º Encontro)


35º
Encontro Estadu
Defesa do Consur
São Paulo
PROC



35º Encontro de Defesa do Consumidor (2023)

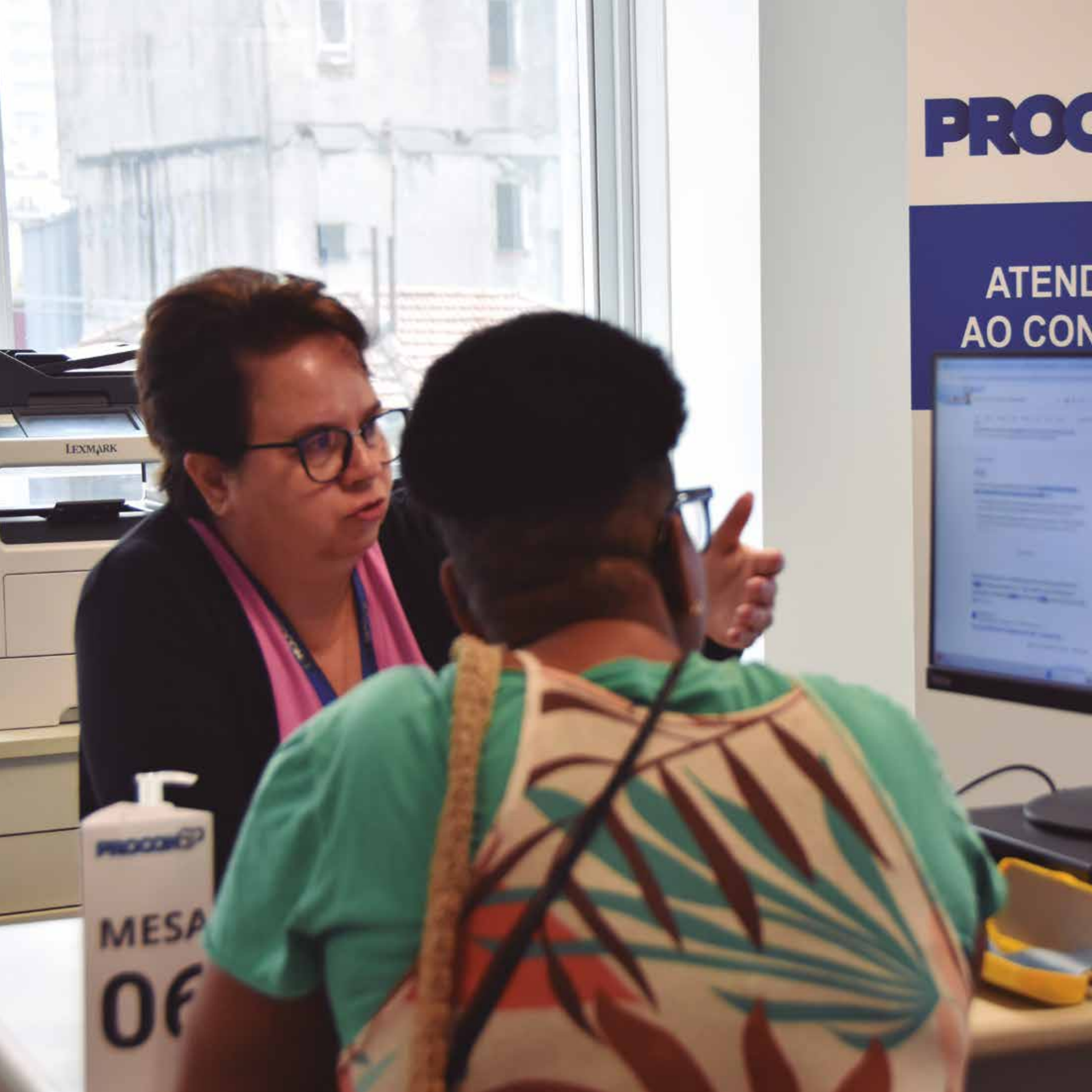
O 36º Encontro, realizado no Memorial da América Latina, na capital paulista (2025)

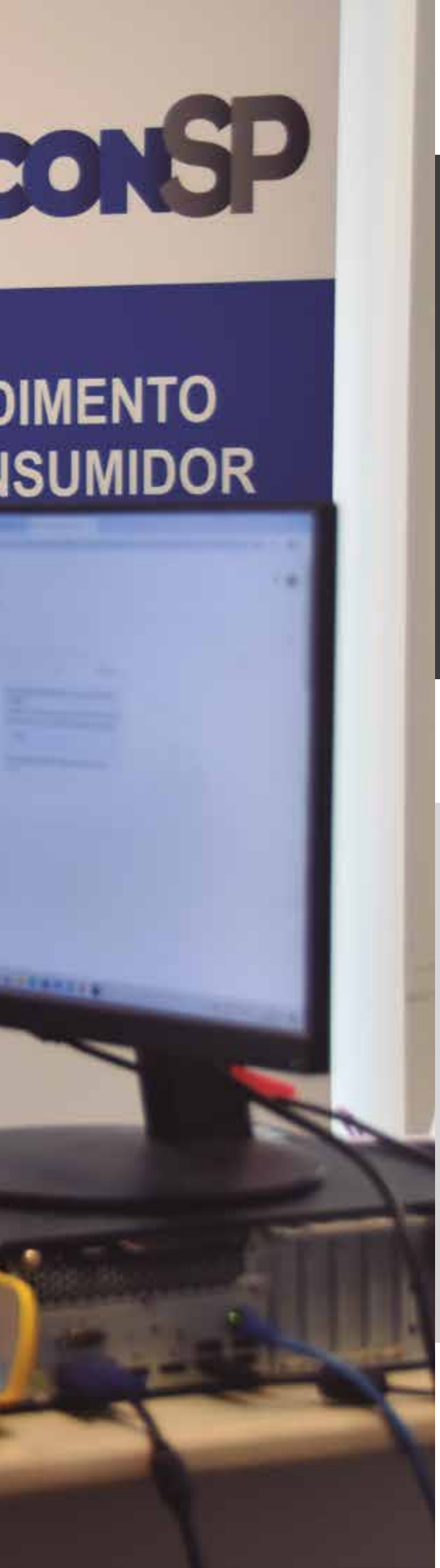







36º
ENCONTRO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR
do ESTADO de SÃO PAULO
2025


PROC
ATEND
AO CON
LEXMARK
MESA
OF



EPDC como eixo de difusão de conteúdos

A educação para o consumo integra a atuação institucional do Procon-SP por meio da disponibilização pública de cartilhas, guias e conteúdos educativos voltados a consumidores e fornecedores. A página da EPDC consolida publicações consultáveis, permitindo reprodução total ou parcial desde que citada a fonte, o que favorece a capilaridade do conhecimento produzido e o uso por escolas, municípios e entidades parceiras.

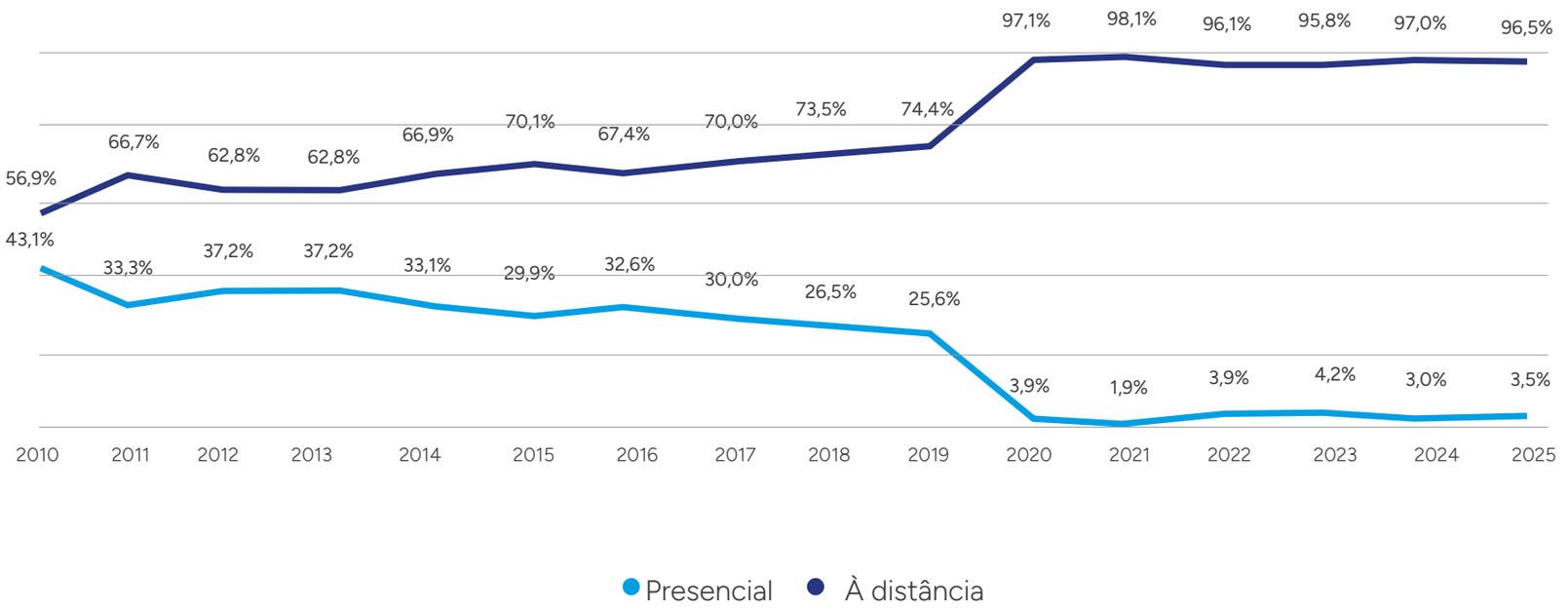
Fonte: Procon-SP

Governança e prestação de contas: exemplo de relatório institucional recente

A institucionalização da produção de informação e da transparência também se expressa na publicação de relatórios de gestão e documentos de prestação de contas. Entre esses materiais, há relatórios que descrevem diretrizes de atuação, estrutura administrativa e iniciativas de modernização e atendimento ao cidadão em ciclos específicos de gestão, contribuindo para registrar a continuidade institucional e os instrumentos administrativos utilizados no período.

Fonte: *Relatório de Gestão* 2019–2022 (Procon-SP)

Atualização do percentual dos atendimentos a distância e presencial:




PROCONSP
MESA
12
AT
AO

Continuidade institucional, desafios contemporâneos e perspectivas da Política Pública de Defesa do Consumidor

A trajetória da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo, ao longo de cinco décadas, evidencia a construção gradual de uma atuação administrativa estruturada, orientada por fundamentos jurídicos, institucionais e técnicos. Essa consolidação não resulta apenas da ampliação do atendimento ou da modernização de procedimentos, mas também da incorporação progressiva de informação, método e análise como elementos centrais da ação estatal.

Desde sua origem, essa política foi concebida como ação permanente do Estado, voltada à organização das relações de consumo, à orientação da população e à aplicação administrativa da legislação vigente.

Ao longo do tempo, essa atuação institucional não se desenvolveu de forma linear ou estanque, mas como processo contínuo de adaptação às transformações do mercado, da sociedade e do próprio ordenamento jurídico. Essa capacidade de adaptação ocorreu sem ruptura institucional, preservando princípios que orientaram sua criação e asseguraram sua continuidade como política pública de Estado.



Entrega de veículos e equipamentos (tablets/computadores) para Procons Municipais conveniados (2025)

A defesa do consumidor como política pública permanente

A experiência do Estado de São Paulo demonstra que a defesa do consumidor, quando tratada como política pública permanente, contribui para maior previsibilidade nas relações de consumo e para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições públicas. A atuação administrativa do Procon-SP sempre esteve fundamentada na orientação, na educação para o consumo e na organização das demandas, com foco na harmonização das relações entre consumidores e fornecedores.

Essa abordagem permitiu ao Estado atuar de forma preventiva, reduzindo desequilíbrios e promovendo maior clareza nas relações de consumo, sem substituir as instâncias judiciais ou assumir competências que não lhe cabem. A defesa do consumidor consolidou-se, assim, como política pública técnica e institucional, integrada à administração pública e orientada pelo interesse coletivo.



Orientação aos comerciantes no bairro paulistano da Liberdade

Continuidade institucional e respeito aos limites legais

Um dos elementos centrais da trajetória do Procon no Estado de São Paulo é o respeito aos limites legais de sua atuação. Esse respeito aos limites institucionais não se apresentou de forma uniforme desde a origem, mas foi sendo progressivamente definido e reafirmado à medida que o marco legal da defesa do consumidor se consolidava no ordenamento jurídico brasileiro. Tal compreensão resulta de um processo histórico de aprendizagem institucional, influenciado por mudanças normativas, decisões administrativas e pelo próprio amadurecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Ao longo de sua história, o órgão manteve sua natureza administrativa, exercendo funções de orientação, organização das demandas e aplicação administrativa da legislação consumerista.

Esse respeito aos limites institucionais contribuiu para a segurança jurídica da política pública e para sua credibilidade junto à sociedade. A previsibilidade das ações administrativas, a transparência dos procedimentos e a clareza das atribuições reforçaram a legitimidade da atuação do Procon-SP como órgão de Estado voltado à defesa do consumidor.





Fiscalização na região da 25 de março

Desafios contemporâneos das relações de consumo

As transformações recentes do mercado de consumo, especialmente aquelas decorrentes da digitalização, da ampliação dos serviços e do uso intensivo de tecnologias, impõem novos desafios à atuação administrativa em defesa do consumidor. Contratos mais complexos, novas formas de oferta e a presença de intermediários digitais exigem atualização constante dos instrumentos administrativos e das estratégias de orientação.

Esses desafios, no entanto, não alteram a essência da política pública, mas reforçam a importância de seus fundamentos. A necessidade de informação clara, de organização das demandas e de atuação administrativa qualificada permanece central para a promoção de relações de consumo mais equilibradas.

Produção de conhecimento e uso de dados como apoio à atuação administrativa

A consolidação da produção de conhecimento como dimensão estratégica da política pública ampliou a capacidade da Fundação Procon-SP, de compreender o funcionamento do mercado e de antecipar temas relevantes. Pesquisas, estudos e a análise de dados administrativos passaram a subsidiar ações de orientação, educação e atuação coletiva, contribuindo para decisões mais informadas e para a formulação de políticas públicas relacionadas ao consumo.

O uso responsável de informações e dados reforçou o caráter técnico da atuação do órgão e ampliou a transparência institucional, sem prejuízo do respeito à legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

Articulação institucional e abordagem sistêmica

A defesa do consumidor exige abordagem sistêmica e articulação com outros órgãos e políticas públicas. Ao longo de sua trajetória, o Procon do Estado de São Paulo fortaleceu a cooperação administrativa com diferentes instâncias do Poder Público, contribuindo para a harmonização de entendimentos e para a qualificação das respostas institucionais às demandas relacionadas às relações de consumo.

Essa articulação amplia a capacidade de atuação do Estado e reforça a compreensão de que a defesa do consumidor não é responsabilidade isolada de um único órgão, mas parte de um conjunto mais amplo de políticas públicas interligadas.

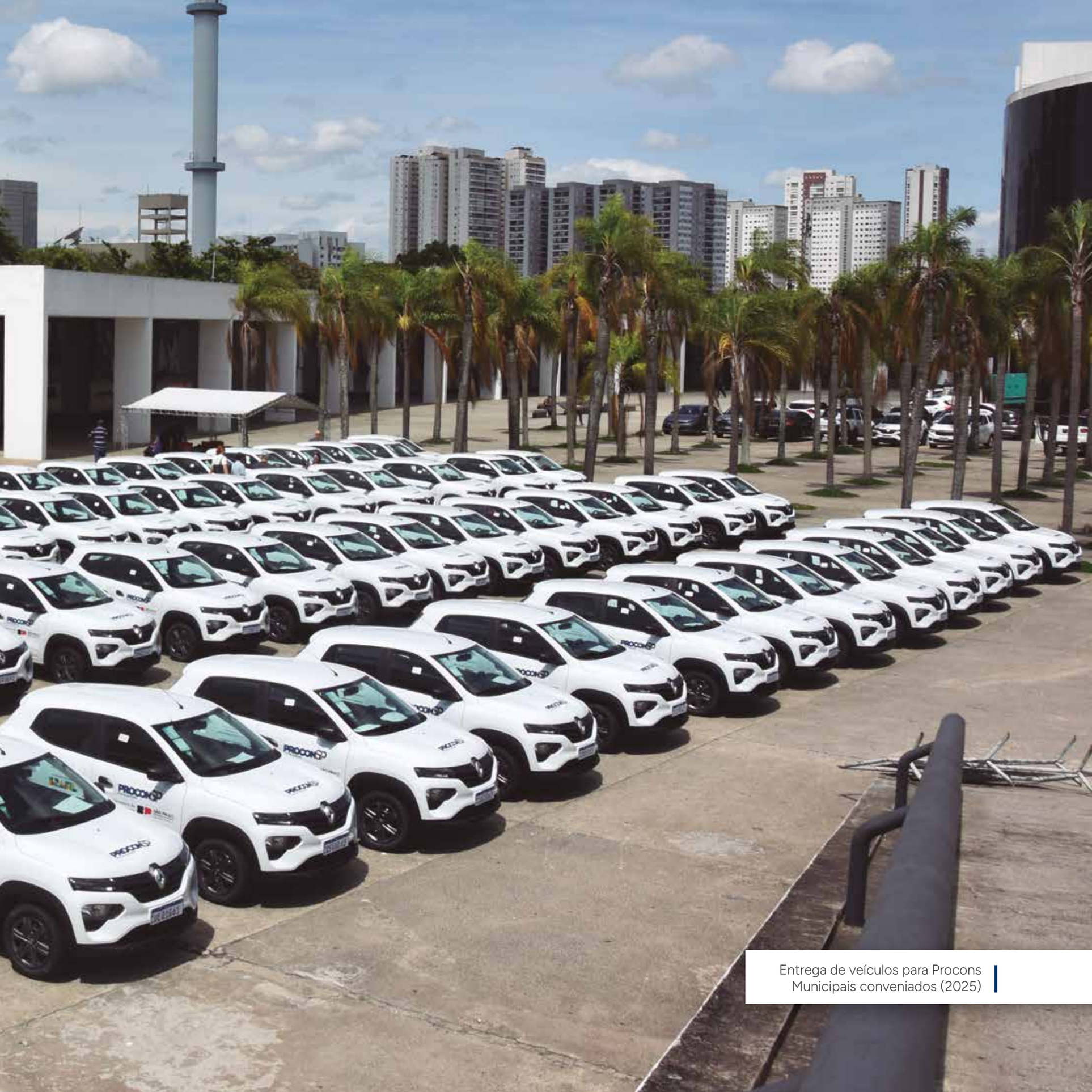






Entrega de veículos e equipamentos (tablets/computadores) para Procons Municipais conveniados (2026)


PROCON SP
PROCON SP
PROCON SP



Entrega de veículos para Procons Municipais conveniados (2025)



O governador Tarcísio de Freitas em entrega de veículos e equipamentos de informática no Palácio dos Bandeirantes (2025)



Palácio dos Bandeirantes


PROCONSP
FISCALIZAÇÃO
Secretaria da
Justiça e Cidadania
SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA
GOVERNO FEDERAL
BRASIL

O papel da Fundação Procon-SP na continuidade da política pública

No contexto institucional atual, a Fundação Procon-SP representa a consolidação administrativa e organizacional da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo. A estrutura de fundação pública assegura maior estabilidade institucional, continuidade das ações e capacidade de planejamento de médio e longo prazos.

A Fundação Procon-SP tem como missão institucional promover o equilíbrio e a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores, respondendo às necessidades e transformações do mercado por meio da adaptação contínua de seus instrumentos administrativos – como sistemas de atendimento digital, portarias, indicadores e consultas públicas – sempre com base na legislação vigente e respeitando os limites de sua competência institucional.

Perspectivas para a Política Pública de Defesa do Consumidor

As perspectivas dessa política de defesa do consumidor estão associadas à capacidade de atualização permanente de seus instrumentos administrativos, à qualificação contínua de suas equipes e à ampliação do uso de informações confiáveis sobre o mercado de consumo.

A preservação desses princípios constitui condição essencial para a continuidade, legitimidade e a efetividade da atuação estatal em defesa do consumidor no Estado de São Paulo.

Considerações finais

Ao registrar 50 anos de atuação, este livro evidencia que a defesa do consumidor no Estado de São Paulo não se resume à trajetória de um órgão, mas à consolidação de uma política pública de Estado construída ao longo do tempo, aperfeiçoada por sucessivas gerações de servidores e moldada pelas transformações da sociedade. O legado institucional acumulado nessas cinco décadas projeta-se como fundamento para os desafios futuros, reafirmando a centralidade da proteção administrativa do consumidor na organização das relações de consumo e na promoção do equilíbrio econômico e social.


50% OFF
FISCALIZAÇÃO
FUNDAÇÃO
PROCON SP


PROCONSP

Dirigentes da Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo

Ao longo de sua história, a Política Pública de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo foi conduzida por diferentes dirigentes, que, em seus respectivos períodos, responderam pela orientação administrativa do órgão e pela condução de suas atribuições institucionais, em contextos diversos da vida econômica, social e normativa do país.

O registro a seguir integra a memória institucional do Procon-SP e tem caráter histórico e informativo. A relação contempla os dirigentes cuja nomeação foi formalizada por atos do Governador do Estado, devidamente publicados no Diário Oficial, conforme registros da Biblioteca do Procon-SP e da Coordenadoria de Recursos Humanos.

Dirigentes

1976–1979	Pérsio de Carvalho Junqueira
1979–1981	José Paulo Spallini
1981–1983	Pedro Tuccori
1983–1986	Marilena Lazzarini
1986–1987	Eliana Cáceres
1987–1989	Daniel Roberto Fink
1989–1991	Marcelo Gomes Sodré

Coordenadores

1992–1995	Marcelo Gomes Sodré
1995	Maria Inês Fornazaro

Diretores Executivos

1995–2001	Maria Inês Fornazaro
2001–2004	Gustavo José Marrone de Castro Sampaio
2004–2005	Eunice Aparecida de Jesus Prudente
2005–2006	Marli Aparecida Sampaio
2006–2010	Roberto Augusto Catellanos Pfeiffer
2011–2014	Paulo Arthur Lencioni Góes
2014–2015	Alexandre Modonezi de Andrade
2015–2016	Ivete Maria Ribeiro Silva
2016–2018	Paulo Miguel
2019–2022	Fernando Capez
2023	Wilton Ruas
2023–atual	Luiz Orsatti Filho

Nota: Lista elaborada pela Biblioteca do Procon-SP em conjunto com a Coordenadoria de Recursos Humanos (CRH), com base em atos formais de nomeação publicados no Diário Oficial do Estado.

Anexo:

Lista das 378 cidades do Estado de São Paulo com Procons Municipais Conveniados

Adamantina
Adolfo
Aguaí
Águas da Prata
Águas de Santa Bárbara
Agudos
Altinópolis
Alto Alegre
Alumínio
Alvares Machado
Álvaro de Carvalho
Alvinlândia
Americana
Américo Brasiliense
Amparo
Analândia
Andradina
Angatuba
Anhembi
Anhumas
Aparecida
Apiaí
Araçariguama
Araçatuba
Araçoiaba da Serra
Arandu
Araraquara
Araras
Arealva
Areiópolis
Artur Nogueira
Arujá
Assis
Atibaia
Auriflama
Avaí
Avaré
Bady Bassitt
Bálsamo
Barbosa
Bariri
Barra Bonita
Barretos
Barrinha
Barueri
Bastos
Batatais
Bauru
Bebedouro
Bento de Abreu
Bernardino de Campos
Bertioga
Birigui
Boa Esperança do Sul
Bocaina
Bofete
Boituva
Bom Jesus dos Perdões
Botucatu
Bragança Paulista
Brodowski
Brotas
Cabreúva
Caçapava
Cachoeira Paulista
Caconde
Cafelândia
Caieiras
Cajamar
Cajati
Cajobi
Cajuru
Campina do Monte Alegre
Campo Limpo Paulista
Campos do Jordão
Cândido Mota
Cândido Rodrigues
Canitar
Capão Bonito
Caraguatatuba
Carapicuíba
Casa Branca
Catanduva
Cedral
Cerqueira Cesar
Cerquilho
Cesário Lange

Chavantes
Colina
Cordeirópolis
Coronel Macedo
Cosmópolis
Cosmorama
Cotia
Cravinhos
Cruzeiro
Cubatão
Cunha
Descalvado
Diadema
Dois Córregos
Dourado
Dracena
Duartina
Dumont
Echaporã
Embu das Artes
Embu Guaçu
Engenheiro Coelho
Espírito Santo do Pinhal
Euclides da Cunha Paulista
Fartura
Fernandópolis
Ferraz de Vasconcelos
Flórida Paulista
Franca
Francisco Morato
Franco da Rocha
Gália
Garça
Gavião Peixoto
Getulina
Guaimbê
Guaíra
Guapiaçu
Guapiara
Guará
Guaraci
Guarantã
Guararapes
Guaratinguetá
Guareí
Guariba
Guarujá
Guarulhos
Guatapará
Herculândia
Hortolândia
Iacanga
Ibirá
Ibitinga
Ibiúna
Iepê
Igarapava
Igaratá
Ilha Solteira
Ilhabela
Indaiatuba
Inúbia Paulista
Ipaussu
Iperó
Ipuã
Iracemápolis
Irapuã
Itaberá
Itaí
Itanhaém
Itapecerica da Serra
Itapetininga
Itapeva
Itapevi
Itapira
Itápolis
Itapuí
Itaquaquecetuba
Itararé
Itatiba
Itatinga
Itu
Itupeva
Ituverava
Jaborandi
Jaboticabal
Jacareí
Jaguariúna
Jahu
Jales
Jambeiro
Jandira
Jardinópolis
Jarinu
João Ramalho
Jundiaí
Junqueirópolis
Juquiá
Lagoinha

Laranjal Paulista
Leme
Lençóis Paulista
Limeira
Lins
Lorena
Louveira
Lucélia
Luiz Antônio
Macatuba
Macedônia
Magda
Mairinque
Mairiporã
Manduri
Maracaí
Marília
Martinópolis
Matão
Mauá
Miguelópolis
Mineiros do Tietê
Miracatu
Mirandópolis
Mirassol
Mococa
Mogi das Cruzes
Mogi Guaçu
Mogi Mirim
Mongaguá
Monte Alto
Monte Aprazível
Monte Azul Paulista
Monte Mor
Morro Agudo
Morungaba
Nova Aliança
Nova Luzitânia
Nova Odessa
Novo Horizonte
Óleo
Olímpia
Onda Verde
Orlândia
Osasco
Osvaldo Cruz
Ourinhos
Ouroeste
Palmares Paulista
Palmital
Paraguaçu Paulista
Paraibuna
Paraíso
Parapuã
Pardinho
Paulínia
Pederneiras
Pedreira
Penápolis
Pereira Barreto
Pereiras
Peruíbe
Pindamonhangaba
Pinhalzinho
Piquete
Piracicaba
Piraju
Pirajuí
Pirangi
Pirapora do Bom Jesus
Pirassununga
Pitangueiras
Platina
Poá
Pompéia
Pontal
Porangaba
Porto Feliz
Porto Ferreira
Potim
Potirendaba
Pradópolis
Praia Grande
Pratânia
Presidente Epitácio
Presidente Prudente
Presidente Venceslau
Promissão
Quadra
Quatá
Queiroz
Rancharia
Redenção da Serra
Reginópolis
Registro
Ribeirão Pires
Ribeirão Preto
Rincão
Rinópolis

Rio Claro
Rio das Pedras
Rio Grande da Serra
Rosana
Sabino
Sagres
Sales
Salmourão
Salto
Salto de Pirapora
Salto Grande
Santa Bárbara D' Oeste
Santa Branca
Santa Cruz da Conceição
Santa Cruz das Palmeiras
Santa Cruz do Rio Pardo
Santa Fé do Sul
Santa Gertrudes
Santa Isabel
Santa Mercedes
Santa Rita do Passa Quatro
Santa Rosa de Viterbo
Santana de Parnaíba
Santo André
Santo Antônio de Posse
Santo Antônio do Jardim
Santos
São Bernardo do Campo
São Caetano do Sul
São Carlos
São João da Boa Vista
São Joaquim da Barra
São José do Rio Pardo
São José do Rio Preto
São José dos Campos
São Manuel
São Miguel Arcanjo
São Pedro
São Pedro do Turvo
São Roque
São Sebastião
São Sebastião da Grama
São Simão
São Vicente
Sarapuí
Sarutaiá
Sebastianópolis do Sul
Serra Negra
Serrana
Sertãozinho
Severínia
Socorro
Sorocaba
Sumaré
Suzanápolis
Suzano
Tabapuã
Taboão da Serra
Taciba
Taguaí
Taiaçu
Tambaú
Tapiratiba
Taquaral
Taquaritinga
Taquarituba
Taquarivaí
Tarumã
Tatuí
Taubaté
Tejupá
Teodoro Sampaio
Terra Roxa
Tietê
Timburi
Torrinha
Trabiju
Tremembé
Tupã
Turmalina
Ubatuba
Urupês
Valentim Gentil
Valinhos
Valparaíso
Vargem
Vargem Grande do Sul
Várzea Paulista
Vera Cruz
Vinhedo
Viradouro
Votorantim
Votuporanga


PROCONSP
FISCALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO
GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO


FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-SP
PROCONSP

PROCONSP

ISBN: 978-65-988287-4-5

PROCON SP

www.procon.sp.gov.br