



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE DIREITO

Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior

Lei nº 16.559/2019: Uma análise sobre o pioneirismo e eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do Brasil.

Florianópolis/SC

2022

Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior

Lei nº 16.559/2019: Uma análise sobre o pioneirismo e eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do Brasil.

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof., Dr. Geyson José G. da Silva
Coorientador: Prof., Dr. Leonio José A. da Silva

Florianópolis/SC

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Junior, Paulo Sergio Ferreira de Lima

Lei nº 16.559/2019 : Uma análise sobre o pioneirismo e eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do Brasil. / Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior ; orientador, Geyson José Gonçalves da Silva, coorientador, Leônio José Alves da Silva, 2022.

78 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Graduação em Direito, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Lei nº 16.559/2019. 3. CEDC/PE. 4. PROCON/PE. I. Silva, Geyson José Gonçalves da. II. Silva, Leônio José Alves da. III. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Direito. IV. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
COLEGIADO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

TERMO DE APROVAÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “Lei nº 16.559/2019: Uma análise sobre o pioneirismo e eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do Brasil”, elaborado pelo acadêmico Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior, defendido em 16/12/2022 e aprovado pela Banca Examinadora composta pelos membros abaixo assinados, obteve aprovação com nota 9,5 (nove e meio), cumprindo o requisito legal previsto no art. 10 da Resolução nº 09/2004/CES/CNE, regulamentado pela Universidade Federal de Santa Catarina, através da Resolução nº 01/CCGD/CCJ/2014.

Florianópolis, 16 de dezembro de 2022.



Documento assinado digitalmente
GEYSON JOSE GONCALVES DA SILVA
Data: 16/12/2022 14:15:33-0300
CPF: ***.327.903-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Geyson José Gonçalves da Silva
Professor Orientador (UFSC)



Documento assinado digitalmente
Vivian De Gann dos Santos
Data: 19/12/2022 13:31:10-0300
CPF: ***.582.669-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Vivian de Gann dos Santos
Professora Avaliadora (UFSC)



Documento assinado digitalmente
LEONIO JOSE ALVES DA SILVA
Data: 16/12/2022 15:00:55-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Leonio José Alves da Silva
Professor Coorientador (UFPE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS COORDENADORIA
DO CURSO DE DIREITO

TERMO DE RESPONSABILIDADE PELO INEDITISMO DO TCC
E ORIENTAÇÃO IDEOLÓGICA

Aluno: Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior

Matrícula: 22150002

Título do TCC: “Lei nº 16.559/2019: Uma análise sobre o pioneirismo e eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do Brasil”.

Orientador: Prof., Dr. Geyson José G. da Silva (UFSC)

Coorientador: Prof., Dr. Leonio José A. da Silva (UFPE)

Avaliadora: Prof.^a Ma. Vivian de Gann dos Santos (UFSC)

Eu Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior, acima qualificado, venho, pelo presente termo, assumir integral responsabilidade pela originalidade e conteúdo ideológico apresentado no TCC de minha autoria, acima referido.

Florianópolis, 16 de dezembro de 2022.



Documento assinado digitalmente

Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior

Data: 16/12/2022 14:07:57-0300

CPF: ***.060.309-**

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Paulo Sergio Ferreira de Lima Junior

A Deus, que nos criou e foi criativo nesta tarefa. Seu fôlego de vida em mim me foi sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que me deu oportunidades, força de vontade e coragem para superar todos os desafios.

À minha mãe, Rosa Maria Felix Bezerra, que sempre esteve ao meu lado nas horas mais difíceis e também felizes, sendo o meu maior exemplo de superação e simplicidade.

Às minhas irmãs, Vanderliana Felix dos Santos Vieira e Paula Cristina Oliveira de Lima, por todo carinho, apoio e principalmente por me tornarem tio dos melhores sobrinhos.

Aos meus familiares e amigos de longe e de perto por toda força, alegria e incentivo, em especial Rafaela Maria dos Santos Silva, minha referência de fé e caráter, e Cecília Melo, a pessoa que me inspira a ser alguém melhor todos os dias e não me deixa duvidar dos meus sonhos.

Aos meus professores pelo incansável empenho na minha formação, em especial aos meus professores orientadores, Dr. Geyson José Gonçalves da Silva da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Dr. Leonio José Alves da Silva da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

“Descobrir e inovar rumos na construção do direito é um desafio que deve se experimentar todos os dias, este é o hábito dos melhores juristas.”

Fernando Loschiavo Nery

RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar o pioneirismo e a eficácia de Pernambuco na criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor (CEDC) do Brasil e se a Lei nº 16.559/2019 encontra ou não efetividade. Utilizou-se uma metodologia descritiva e explicativa, sendo que a natureza das variáveis levantadas é do tipo quantitativa. Fundamentada em pesquisa bibliográfica e documental, especialmente com base nos registros do PROCON Pernambuco, a partir do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC). Foi possível constatar com base na análise dos dados coletados, que apesar da Lei nº 16.559/2019 ter sofrido diversas alterações legislativas, além de críticas pontuais, representa uma significativa transformação dos usos e costumes locais ao promover uma renovação e evolução cultural nas relações de consumo do Estado de Pernambuco. É um marco civilizatório do mercado de consumo de Pernambuco e modelo inspirador para a sociedade brasileira.

Palavras-chave: Lei nº 16.559/2019; CEDC/PE; PROCON/PE.

ABSTRACT

The aim of the study was to analyze the pioneering and efficiency of Brazil's first State Consumer Protection Code (SCPC) in Pernambuco and whether the Law No. 16,559/2019 is effective or not. A descriptive and explanatory methodology was used and the nature of the variables raised is quantitative. It was a bibliographic and documentary research, especially based on the records of PROCON in Pernambuco, collected from the National Consumer Protection System (NCPS). It was possible to find by the basis of the analysis of the data collected, that although Law No. 16.559/2019 had undergone to several legislative changes and suffered specific criticisms, it represents a significant transformation of local uses and customs while promoting a renewal and cultural evolution in consumer relations of the State of Pernambuco. It is a civilizing landmark of Pernambuco's consumer market and a inspiring model for Brazilian society.

Keywords: Law n° 16.559/2019; ECDC/PE; PROCON/PE.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 A LEI Nº 16.559/2019 - CÓDIGO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO | 16 |
| 2.1 PROCESSO LEGISLATIVO E PARTICIPAÇÃO POPULAR NA CRIAÇÃO DA LEI | 23 |
| 2.2 ATUALIZAÇÕES LEGISLATIVAS: ADINS, ALTERAÇÕES E REVOGAÇÕES .. | 26 |
| 3 CEDC/PE E O CDC (LEI 8.078/1990): SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS | 33 |
| 4 O CEDC/PE NOS CASOS REGISTRADOS NO PROCON/PE | 37 |
| 4.1 PROCON E SINDEC: FONTES DE CONSULTA DAS DISPUTAS CONSUMERISTAS | 40 |
| 4.2 ABRANGÊNCIA DO CEDC/PE COMPARADA AOS CASOS REGISTRADOS NO PROCON/PE | 44 |
| 5 CONCLUSÃO | 49 |
| REFERÊNCIAS..... | 54 |
| ANEXO A – CONTROLE GERAL ESTATÍSTICO DEMANDAS PROCON PE SEDE | 56 |
| ANEXO B – RELATÓRIO ESTATÍSTICO POR SETOR DE CONSUMO / PROCON PE SEDE..... | 62 |

1 INTRODUÇÃO

A criação do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor – CEDC/PE do país é uma iniciativa inovadora do Estado de Pernambuco. A obra, instituída pela Lei nº 16.559 de 15 de janeiro de 2019 (Brasil, 2019) é a primeira do gênero no País e prestou-se a reunir em um só diploma todas as leis relativas ao direito do consumidor vigentes em Pernambuco, aplicando-se às relações de consumo em que o fornecimento do produto ou a prestação de serviço acontecer no âmbito do Estado de Pernambuco.

Diferentemente da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), que possui normas mais principiológicas, com algumas exceções, no texto estadual vemos determinações mais específicas e concretas que vinculam setores da economia nas relações de consumo da localidade, o que demonstra especial interesse do legislador em resolver conflitos e demandas das práticas comerciais dos cidadãos Pernambucanos ou daquelas que simplesmente ocorrem nos limites do território pernambucano.

Regulamentar, precisamente, questões concretas do cotidiano das relações de consumo de um determinado Estado como Pernambuco, cuja população é a segunda maior do Nordeste e a sétima maior do Brasil (IBGE, 2021), não é uma tarefa fácil, principalmente numa sociedade hiperconsumista, em constante transformação:

“Estamos na era da tecnologia e da informação onde surgem novos protagonistas no mercado de consumo, com novos tipos de serviços e produtos que exigem transformações no tratamento das demandas, a exemplo das compras pela internet ou por intermédio de plataformas e aplicativos, bem como sobre a proteção de dados dos consumidores”.
(GOMES, 2019)

Conflitos de natureza consumerista não cessam de chegar ao PROCON - Programa de Promoção e Defesa do Consumidor, uma vez que compete-lhe, dentre outros, defender os consumidores de possíveis danos causados ou oriundos das relações de consumo. Tanto em atuação fiscalizatória como através de demandas individuais, o PROCON possui contato direto com os cidadãos e seus pleitos, estando presente nos Estados, Municípios e também no Distrito Federal. Todas essas queixas quando recebidas são registradas no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

O SINDEC¹ foi instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) com o objetivo de possibilitar a articulação dos órgãos privados e públicos que possuem a atribuição e o dever de tutelar o consumidor. É uma fonte valiosa de informações aos diversos interessados na proteção e defesa do consumidor, como veremos adiante, pois consolida informações de diversos PROCONS em 27 Unidades da Federação. Tais informações se configuram em amostra bastante qualificada das diversas disputas consumeristas.

O PROCON Pernambuco, órgão vinculado à Secretaria Executiva de Justiça e Direitos Humanos da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, já registrou, nos últimos dez anos, mais de 700 mil atendimentos e formalizou mais de 215 mil reclamações, totalizando mais de 900 mil queixas registradas em favor da população pernambucana, sempre buscando instrumentos jurídicos que possibilitem concretamente a tutela do consumidor, levando em conta as necessidades dos consumidores Pernambucanos, em constante modificação.

De modo geral, os PROCONS são integrados como ferramentas de aplicação da lei e os consumidores dependem cada vez mais dessas agências para proteção. Isso porque o processo nessas unidades administrativas costuma ser mais ágil e menos burocrático do que entrar com uma ação judicial, criando um cenário indesejável de excessiva e continuada litigiosidade e afastamento dos métodos alternativos de resolução de conflitos. As disputas são mais frequentemente resolvidas por meio da conciliação, evitando assim os rigores do litígio.

A partir da análise conjunta de todos os serviços oferecidos, percebe-se que grande parte do sucesso na resolução de conflitos já é visualizada no simples trabalho preliminar do PROCON, contudo, apesar da importância desse órgão na proteção e defesa do consumidor, em entrevista à Rádio CBN Recife (Portal CBN Recife, 2019), Danyelle Sena, gerente de fiscalização do PROCON/PE à época da promulgação da Lei nº 16.559/2019, destacou que o órgão *“participou como convidado das discussões acerca do documento durante a realização das audiências públicas, mas não teve conhecimento da redação final do Código Estadual de Defesa do Consumidor”*, ou seja, tamanha inovação legislativa parece

¹ O SINDEC está regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2181, de 20 de março de 1997, integrando órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios, incluindo ainda entidades civis de defesa do consumidor sem que haja, entre eles, hierarquia ou subordinação.

ter ocorrido sem que um dos principais interessados nas mudanças pudesse ser consultado sobre a redação final da Lei nº 16.559/2019, razão pela qual, dentre outras questões, o texto vem gerando muitas discussões acerca da devida participação popular no processo legislativo de criação da referida Lei, bem como a respeito de sua efetiva aplicabilidade e viabilidade, considerando as muitas revogações, alterações e até anulações por parte do plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) que julgou inconstitucional uma série de artigos do CEDC/PE após análise de algumas Ações Diretas de Inconstitucionalidade que veremos mais adiante.

Além disso, à época da promulgação do CEDC/PE, alguns especialistas em economia e em relações de consumo cogitaram a possibilidade do mesmo prejudicar a economia e bagunçar todo o mercado, afirmando ser inviável a criação de uma lei específica sem a existência de peculiaridades pontuais que justifiquem a ação, motivo pelo qual há de se analisar as reais contribuições da norma estadual em comparação à norma federal já existente, bem como confrontar o diploma legal, que inova e traz incertezas, com as demandas reais dos consumidores de Pernambuco.

Por outro lado, o Presidente da Comissão de Constituição e Justiça da Assembleia Legislativa de Pernambuco (ALEPE), o deputado Waldemar Borges, afirmou à época que todos os segmentos envolvidos na defesa dos consumidores foram ouvidos durante a tramitação do projeto. *“Não faltou debate. Estamos abrindo um novo período para contribuições. Tudo que chegar será analisado para saber se é possível incluir no texto”*. (G1 PE, 2019).

Diante a imensidão desses questionamentos, conflitos e incertezas, bem como a escassez de pesquisas, estudos e reflexões acerca dessa novidade legislativa na literatura brasileira, que justificam o presente estudo e considerando a importância de poderes legislativos, estaduais e municipais conscientes da realidade de consumo do povo e do comportamento humano na sua correlação com as normas em geral e jurídica em particular, é que nos propomos a responder se de fato a criação do CEDC/PE inovou o ordenamento jurídico brasileiro e serviu de exemplo para os demais entes federativos do país, a partir de uma reflexão sobre a incidência das principais necessidades do consumidor Pernambucano no referido diploma, analisando se o mesmo foi eficaz ou em que ponto não foi capaz de dar conta dos fatos, já que, segundo Rizzatto Nunes:

“Por vezes, faltam palavras capazes de dar conta dos fatos, dos valores, das disputas reais envolvidas, das justaposições de normas, dos conflitos de interesses, das contradições normativas, de suas antinomias e até de seus paradoxos.” (NUNES, 2018).

Nesse ínterim, passamos ao estudo comparativo entre a Lei nº 16.559/2019 (CEDC/PE) e a Lei nº 8.078/1990 (CDC), olhando para a realidade de casos que chegam ao PROCON/PE, visando identificar, a partir dos dados estatísticos e analíticos coletados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, se o novo CEDC/PE de fato complementa o CDC e contempla de maneira efetiva os conflitos práticos e recorrentes das relações de consumo de Pernambuco ou se ainda muito distante da realidade vivida pelo consumidor pernambucano. Tudo isso levando-se em consideração não só as omissões e imprecisões nos registros do PROCON/PE por parte daqueles que alimentam as informações no SINDEC, como também as profundas mudanças no hábito de consumo pós-promulgação do CEDC/PE, especialmente o aumento de compras pela internet, em razão da decretação da pandemia de Covid-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 2020, fato desconhecido do legislador em 2019 quando a Lei que instituiu o CEDC/PE passou a vigorar.

Cumprir destacar que mudanças profundas no comércio mundial e consequentemente na legislação consumerista puderam ser sentidas por consumidores de todo o mundo com a vinda da pandemia de Covid-19. Houveram Medidas Provisórias editadas pelo Governo Federal, diversas Notas Técnicas de diversos órgãos de proteção ao consumidor, dentre outras alterações significativas que impactaram, principalmente, nos assuntos de corte e reestabelecimento de serviços essenciais, cobertura de exames e tratamentos, venda com limitação da quantidade do produto ou serviço, aumento abusivo de preços, aviação civil, cancelamento de serviços dos setores de turismo e cultura, empréstimo consignado, prorrogação de contratos de financiamento junto aos bancos, revisão de contratos e até mesmo suspensão dos prazos de garantia, troca, devolução ou reembolso de produtos.

Com isso, tendo em vista a tamanha complexidade de se obter um diagnóstico amplo e preciso dos problemas oriundos das relações de consumo em Pernambuco; a urgente, pois importante, necessidade de renovação das normas de direito do consumidor nos estados e municípios do Brasil; a reflexão sobre a

necessária interação entre a Assembleia Legislativa de Pernambuco – ALEPE, SINDEC e o PROCON/PE; e a incerteza quanto à completude e abrangência do novo CEDC/PE no âmbito de Pernambuco, o estudo tem a proposição de oferecer aos pesquisadores, legisladores, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias especializadas e entidades civis que atuam como mediadores de conflitos nas relações de consumo, subsídios na pesquisa, elaboração e melhoria das normas relativas ao Direito do consumidor na sociedade, visto que atualmente, até a conclusão desta pesquisa, poucos foram os estudos identificados na literatura que intentaram analisar e refletir acerca do primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor do país, a fim de que as normas de fato alcancem a dinâmica de consumo da população, para que os indivíduos e a própria sociedade caminhe, de maneira sólida, rumo à harmonia e a paz social nas suas relações de consumo.

2 A LEI Nº 16.559/2019 - CÓDIGO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Considerando a tamanha novidade legislativa que é, pode até parecer estranho que além do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), os cidadãos pernambucanos contam agora com um Código Estadual de Defesa do Consumidor (Lei nº 16.559/2019). Agora Pernambuco possui um Código próprio que reúne a legislação consumerista no âmbito do Estado, ou seja, uma compilação de leis esparsas do Estado de Pernambuco, objeto deste estudo, que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

No Direito do Consumidor, ficou estabelecido a partir da Lei nº 8.078/1990 (CDC), as regras, os princípios e os fundamentos de um sistema instituído apenas a partir da atual Constituição, em seu art. 5º, XXXII, CF/88:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

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

A competência para legislar sobre direito do consumidor é concorrente, conforme o art. 24, V, CF/88, característica do federalismo de cooperação:

Art. 24, V, CF/88 - Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo.

Tal lógica legislativa escolhida pelo constituinte federal vem do simples fato de que em um país de dimensões continentais como o Brasil, mostra-se impossível ao legislador federal conhecer e tratar, de uma forma juridicamente adequada, as complexas realidades do mercado de consumo. Dessa forma, cabe aos Estados-membros, com base nas particularidades regionais, elaborar leis que assegurem aos seus cidadãos, em geral, e aos consumidores os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal.

Em certa medida, os Estados-membros vêm se utilizando da competência concorrente para complementar a legislação consumerista federal. Ainda que de forma esparsa, existam verdadeiros microssistemas suplementares ao Código de Defesa do Consumidor, buscando adaptá-lo às demandas regionais.

Até a conclusão deste estudo, identificou-se que os Estados do Amazonas e Piauí já estão discutindo a criação de um Código Estadual de Defesa do Consumidor em seu território, tomando como modelo inspirador o CEDC/PE. Sabe-se, inclusive, que o Projeto de Lei nº 33 de 15/03/2022², de autoria do Deputado Luiz Henrique Souza de Carvalho (Ziza Carvalho), já foi apresentado à Assembleia Legislativa do Piauí (ALEPI) e encontra-se em tramitação naquela Casa.

Mesmo inexistindo a indicação expressa dos Municípios como detentores da competência legislativa decorrente do art. 24 da Constituição, estes não ficam de fora dessa atribuição, pois, em decorrência do art. 30, II, da Constituição, possuem competência para suplementar a legislação federal e estadual no que couber, ou seja, na existência do interesse local.

Vejamos:

² Fonte: <https://sapl.al.pi.leg.br/media/sapl/public/materialegislativa/2022/17252/plo33.pdf>

Art. 30, II, CF/88 - Compete aos Municípios:

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber.

Desde a Constituição Estadual de 1989, o Estado de Pernambuco editou leis consumeristas tratando sobre os mais diversos temas e setores de atividades. Ocorre que infelizmente essas normas pouco vinham contribuindo para conformar a realidade social e são muitas as razões para a baixa efetividade dessas leis estaduais. Dentre elas, destaca-se o baixo conhecimento acerca da referida legislação por parte de consumidores, comerciantes, empresários, profissionais do direito, magistrados, advogados, especialistas e entidades de defesa e proteção do consumidor, a final de contas estamos falando de centenas de leis esparsas, o que dificulta muito uma consulta rápida e segura. Através do CEDC/PE, as normas esparsas de Pernambuco se fizeram conhecer e compreender melhor.

Além disso, deve-se considerar a carência de uniformidade dos institutos, com claro prejuízo à unidade, ordem, precisão, concisão e clareza das leis, o que acaba impactando em normas de baixo impacto social, dificilmente conhecidas e compreendidas pelo cidadão comum e, mais raramente ainda, aplicadas por aqueles incumbidos dessa aplicação, como é o caso dos profissionais que atuam na defesa do consumidor.

Sabe-se que por diversas razões - que nesse momento fogem ao estudo aqui pretendido - a maioria dos atendentes dos PROCONS não são operadores do direito ou especialistas no assunto. Muitos desses atendentes atuam no processamento das queixas recebidas sem a necessária confiança ou segurança quanto ao próprio entendimento da questão. Comumente possuem grandes dificuldades em buscar e aplicar corretamente a legislação consumerista, optando, na grande maioria das vezes, usar apenas a norma federal (Lei nº 8.078/1990) em detrimento das demais leis relacionadas à queixa recebida. Com o advento do CEDC/PE, essa realidade passa a mudar para os PROCONS e demais órgãos de proteção ao consumidor do país, pois agora tanto operadores do direito como aqueles que não possuem afinidade com a área, podem acessar as normas a partir de um único documento, de forma rápida, objetiva e segura.

Importante destacar que a Lei nº 16.559/2019 pode ser classificada como uma Lei de função social, pois:

“As leis de função social caracterizam-se por impor as novas noções valorativas que devam orientar a sociedade, e por isso optam, geralmente, em positivar uma série de direitos assegurados ao grupo tutelado e impõem uma série de novos deveres imputados a outros agentes da sociedade, os quais, por sua profissão ou pelas benesses que recebem, considera o legislador que possam e devam suportar estes riscos. São leis, portanto, que nascem com a árdua tarefa de transformar uma realidade social, de conduzir a sociedade a um novo patamar de harmonia e respeito nas relações jurídicas. Para que possam cumprir sua função, o legislador costuma conceder a essas novas leis um abrangente e interdisciplinar campo de aplicação, assim como impor uma lista de direitos básicos ao sujeito tutelado”. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2008)

A estrutura do CEDC/PE conta com quatro títulos e seis capítulos, tendo a Lei nº 16.559/2019 sido dividida em duas grandes partes, sendo a primeira referente às disposições gerais, cujas normas aplicam-se a todos os estabelecimentos comerciais, independente do ramo de atividade e a segunda seção contém dispositivos setoriais, organizados alfabeticamente, que são aplicados a segmentos específicos do mercado consumidor que exigem regras próprias por variadas razões. Vejamos:

Título I: normas estaduais de proteção e defesa do consumidor

Capítulo I: disposições preliminares

Capítulo II: normas universais

Capítulo III: normas setoriais

Título II: penalidades

Título III: sistema estadual de defesa do consumidor

Capítulo I: disposições gerais

Capítulo II: cadastros estaduais de defesa do consumidor

Capítulo III: fundo estadual de defesa do consumidor

Título IV: disposições finais e transitórias

O Projeto de Lei nº 1512/2017, que deu origem ao CEDC/PE, foi de autoria do Deputado Rodrigo Novaes e foi publicado no Diário Oficial do Estado de Pernambuco - DOE/PE, em 03 de agosto de 2017. A comissão designada pela ALEPE para elaborar/analisar o novo Código foi publicada no DOE/PE em 13 de

setembro do mesmo ano, contendo os(as) seguintes deputados(as): Rodrigo Novaes, Priscila Krause e Tony Gel (relator).

A primeira reunião da Comissão Especial com diversos segmentos da sociedade civil ocorreu em 20 de setembro de 2017, ou seja, com apenas uma semana após oficializada a comissão de criação/análise do novo Código.

Após diversas discussões com alguns representantes da sociedade civil, a redação final do CEDC/PE foi publicada em 16 de janeiro de 2019 no DOE/PE, tendo sua vigência 180 dias após a publicação (15 de julho de 2019). Vigência essa que originalmente seria de 90 dias, mas foi alterada a partir da Lei Ordinária nº 16.565/2019.

Chama muita atenção o fato de que existe um capítulo de normas setoriais no CEDC/PE, ou seja, em um único documento é possível localizar as obrigações de fornecedores de academias, postos de combustíveis, hospitais e estabelecimentos de saúde, entre outros. Apesar dessa setorização das atividades de consumo, as novidades trazidas pelo legislador quando da criação do CEDC/PE, não correspondem necessariamente à questões específicas do consumidor Pernambucano, mas de todos os cidadãos em geral, ou seja, não se trata de regulamentação de práticas comerciais próprias dos cidadãos Pernambucanos, senão de norma estadual que atua até os limites físicos do Estado, muito embora o texto normativo tenha sido criado com maior objetividade, ditando basicamente o que pode/deve e principalmente o que os fornecedores não podem fazer, com exigências e proibições específicas a fornecedores de produtos e serviços em casos concretos experimentados pelo consumidor pernambucano.

Ainda, o CEDC/PE conta com um título dedicado às penalidades, mediante um sistema de sanções inovador e com multas que podem chegar a R\$ 9.000.000,00 (nove milhões de reais), ou seja, o CEDC/PE mostrou-se rígido quanto à aplicação das sanções administrativas, fixando-as de acordo com faixas pecuniárias jamais antes vistas (art. 180).

Vale salientar que ainda convivemos com uma sobrecarga enorme de demandas no Poder Judiciário, onde as ações de consumo respondem pela maior parte delas. Urge a necessidade de se evitar o litígio e valorizar os meios de solução de conflitos mais adequados, principalmente diante de uma cultura litigiosa tão enraizada como a do Brasil.

Nesse sentido, a Lei nº 16.559/2019 poderia ter prestigiado a solução administrativa prévia à judicialização, como é o caso da conciliação administrativa, ao invés de apenas determinar sanções administrativas para as possíveis infrações, que estão estipuladas em reais e variam por faixas gradativas, diferentemente do Código de Defesa do Consumidor nacional, ficando entre R\$ 600,00 (seiscentos reais) e R\$ 9.000.000,00 (nove milhões de reais).

São muitos os canais de comunicação existentes para os consumidores tentarem, de modo eficiente, uma composição prévia, a exemplo do site Consumidor.gov.br em que consumidores de todo o Brasil podem se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações em até 10 dias, além dos canais abertos pelas próprias empresas fornecedoras de produtos e serviços e também pelo próprio Poder Público, com as conciliações supervisionadas. Pensando assim, o CEDC/PE poderia ter incentivado a utilização desses canais, sem que isso representasse negar acesso à justiça, mas um incentivo à prática dos meios extrajudiciais de conflitos.

Além disso, quanto à própria terminologia “Código” adotada para nomear a Lei nº 16.559/2019, surgiram alguns questionamentos, haja vista que o “nascimento” da referida Lei decorreu de uma verdadeira compilação de outras leis preexistentes. De acordo com o art. 204 do CEDC/PE, foram revogadas 166 leis estaduais sobre a matéria regulada, existentes desde a Constituição Estadual de 1989, que agora estão em um único documento, o que nos leva a enxergar a Lei nº 16.559/2019 muito mais como uma “Consolidação das Leis Consumeristas do Estado de Pernambuco” do que um “Código Estadual de Defesa do Consumidor”, já que por “Código” entende-se a lei nova sobre vasta matéria jurídica, enquanto que por “Consolidação” entende-se a uniformização de um direito preexistente, esparso e fragmentário, conceito que melhor define o CEDC/PE. Afinal, o objetivo do CEDC/PE, declaradamente, não foi o de rever o mérito, sob o ponto de vista da conveniência e oportunidade das leis existentes, mas organizá-las de forma sistemática e harmonicamente.

Considerando as leis de origem que foram transformadas em dispositivos do CEDC/PE, descritos no anexo único da referida norma, é possível identificar que dos 204 artigos do CEDC/PE, apenas 56 de fato são novos. Ocorre que nem todos os 56 artigos novos trazem alguma inovação substancial, seja porque limitam-se à

conceituação de algo, repetição do CDC ou por tratar de mera organização da norma e não de seu conteúdo.

Dos 56 artigos novos inseridos no CEDC/PE, apenas 23 trazem conteúdo novo, quais sejam: arts. 8º, 14, 37, 50, 58, 102, 106, 108, 115, 127, 141, 156, 169, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 198 e 199. Esses 23 artigos de um total de 204, corresponde a 11,2% do total da norma, ou seja, pouco mais de 10% da Lei nº 16.559/2019 de fato é conteúdo inédito, o que só reforça a referida crítica quanto a terminologia “Código” para se referir a Lei nº 16.559/2019.

Dentre os dispositivos do CEDC/PE substancialmente novos, destaque para a menção da proibição de venda de anabolizantes sem receita médica controlada (art. 102) e de adicional de honorários médicos em razão de alteração da categoria do local de permanência do consumidor em situação de internação hospitalar (art. 106). Além de determinadas exigências como o dever de informar expressamente ao consumidor, em caso de promoções, liquidações e ofertas, acerca das avarias existentes nos produtos, suas repercussões sobre a qualidade e o seu uso irregular (art. 37).

No mais, há de se considerar que somente após a promulgação do CEDC/PE, houve a decretação da pandemia da Covid-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), o que inevitavelmente obrigou as pessoas a ficarem mais tempo em casa e modificou os hábitos de consumo, evidenciado especialmente no aumento de consumidores comprando pela internet, fato este desconhecido pelo legislador quando da propositura da norma estadual em questão.

De acordo com Socorro Maia Gomes:

“Estamos na era da tecnologia e da informação onde surgem novos protagonistas no mercado de consumo, com novos tipos de serviços e produtos que exigem transformações no tratamento das demandas, a exemplo das compras pela internet ou por intermédio de plataformas e aplicativos, bem como sobre a proteção de dados dos consumidores; temas que foram pouco ou nada abordados pelo novo Código Estadual. Este é, sem dúvidas, o maior desafio do legislador estadual, principalmente diante da responsabilidade conjunta do Estado e da União para legislar concorrentemente sobre direito do consumidor, cabendo à União legislar sobre as matérias de interesse nacional”. (GOMES, 2019)

De acordo com Eduardo Bauer (BAUER, 2020), apesar das críticas que surgiram desde a promulgação da Lei nº 16.559/2019, “a grande vitória do CEDC/PE é trazer em um único instrumento legislativo as leis que os consumidores estaduais

certamente não tinham conhecimento, mas os fornecedores sim”, pois é obrigação desses fornecedores estarem inteirados da legislação federal, estadual e municipal para pleno funcionamento. Os fornecedores sabem das regras que devem seguir enquanto que os consumidores muitas vezes só possuem acesso ao Código Federal, que é uma norma predominantemente principiológica e carece de normas mais objetivas.

Desde a proposta legislativa de sua criação até mesmo depois de já promulgado e publicado no DOE/PE, o CEDC/PE passou por vários questionamentos:

“É evidente que algumas associações seriam contra os regramentos do código estadual, porém é verdade que algumas disposições são inconstitucionais e outras de difícil aplicabilidade prática. A intenção não deveria ser atacar o instrumento no sentido de o reduzir a uma norma vazia, mas permitir que o mesmo tenha sua aplicação garantida de forma efetiva a promover o equilíbrio das relações de consumo, bastando lembrar que o referido código deve promover a defesa do consumidor”. (BAUER, 2020)

Os questionamentos versaram tanto em relação ao seu processo legislativo na Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (ALEPE), como a devida participação popular nos debates sobre a norma, além das atualizações legislativas com as Ações Diretas de Inconstitucionalidade no Supremo Tribunal Federal, alterações e revogações que veremos adiante.

2.1 PROCESSO LEGISLATIVO E PARTICIPAÇÃO POPULAR NA CRIAÇÃO DA LEI

Como dito anteriormente, a criação do Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco começou a partir da propositura do Projeto de Lei Ordinária nº 1512/2017 na Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (ALEPE), de autoria do Deputado Rodrigo Novaes do Partido Social Democrático (PSD), que de maneira inovadora no país colocou em discussão a consolidação da legislação consumerista no âmbito do Estado de Pernambuco:

“O desconhecimento da legislação então vigente pelos consumidores, comerciantes, empresários e até mesmo por operadores do direito, advogados, magistrado e especialistas foi o ponto de partida e motivo maior para a elaboração do CEDC-PE. Ao longo do trabalho, percebemos também

que grande parte das normas carecia de um tratamento sistemático, o que gerava dúvidas quanto a sua vigência e aplicabilidade, especialmente quando consideradas as normas federais correlatas. Reunidas agora em um único corpo legal, estas leis consumeristas foram tratadas sistematicamente e harmonicamente. No Código Estadual de Defesa do Consumidor, buscamos transformá-las em efetivos mecanismos de transformação do mercado de consumo, de redução da litigiosidade e de garantia dos direitos dos consumidores pernambucanos à vida, à saúde, à segurança, à informação, à educação, à qualidade dos produtos e serviços, ao consumo consciente, ao mercado equilibrado e sustentável, à contínua melhoria dos serviços públicos e ao reconhecimento de sua vulnerabilidade no mercado de consumo”. (NOVAES, 2017)

Como justificativa da propositura da Lei, o deputado Rodrigo Novaes afirmou ainda que teve como grande motivação a esperança de tornar mais acessíveis e conhecidos os direitos dos consumidores: *“Percebemos que as leis estavam dispersas. As faculdades não ensinavam e os cidadãos não conheciam, o que dificultava a própria fiscalização”* (DOE/PE, 2018, pág. 01).

Para que pudesse sair do papel, o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco enfrentou diversos desafios, justamente porque sua aplicação é uma tarefa que exige certo cuidado, especialmente para não impactar diretamente na rotina contemporânea de consumo e não criar barreiras à livre iniciativa e ao comércio.

De acordo com o deputado autor do projeto em questão, uma grande operação foi realizada para levantar a produção legislativa da ALEPE e, a partir daí, triar as mais de seis mil leis ordinárias estaduais encontradas, editadas após a Constituição de 1988, com o intuito de identificar àquelas de natureza consumerista necessárias à criação do CEDC/PE.

Depois de finalizada toda essa busca de produção legislativa em matéria de consumo no Estado de Pernambuco e protocolado o Projeto de Lei Ordinária nº 1512/2017 que deu origem ao CEDC/PE, foi apresentado na ALEPE o Substitutivo nº 01/2018, de autoria da Comissão de Constituição, Legislação e Justiça daquela casa, com a finalidade de alterar integralmente a redação do referido Projeto de Lei. Por conseguinte, foram ouvidas as comissões designadas pela ALEPE para analisar o supracitado substitutivo, de modo que três pareceres foram aprovados, quais sejam: Parecer nº 7356/2018 (Comissão de finanças, orçamento e tributação); Parecer nº 7364/2018 (Comissão de desenvolvimento econômico e turismo); e Parecer nº 7320/2018 (Comissão de cidadania, direitos humanos e participação popular).

Importante destacar que as tramitações relativas à criação de normas no Poder Legislativo devem considerar que os cidadãos e os diversos grupos que compõem a sociedade, quase nunca têm a mesma opinião ou os mesmos interesses sobre a maneira com a qual desejam sanar os problemas comuns, devendo então a solução desses conflitos e a construção das normas serem realizadas de maneira democrática, através de um acordo entre as diversas partes da sociedade. Acordos estes que acontecem por meio dos debates e deliberações feitos pelos membros do Poder Legislativo, representantes da população e se materializa na forma de proposições, iniciando o chamado processo legislativo³.

Essas constantes discussões e debates, que “*transforma a proposta de uns em norma aceita por todos, é a essência da democracia representativa*” (Sobre o Processo Legislativo, s.d.). Desta forma, o Processo Legislativo pode ser entendido como a atividade que garante a publicidade dos debates, das decisões e dos processos de construção de acordos políticos, que ocorrem no Poder Legislativo.

Kober (2005) ensina sobre a importância da participação popular e sua atuação junto ao legislativo:

“Um processo de elaboração de leis democrático não é apenas aquele em que a vontade da maioria parlamentar vota em um sentido único, mas aquele em que as minorias têm a possibilidade de discutir, usar seu poder de convencimento e fundamentação para que seus diretos sejam acolhidos e a partir daí nasça o voto do parlamentar, não guiado por interesses próprios, mas por uma convicção de que está fazendo o melhor para a sociedade como um todo e não apenas para a maioria.” (KOBBER, 2005, p.37).

De acordo com Kober, o envolvimento do público brasileiro no processo legislativo depende da informação e as ações dos parlamentares devem ser cuidadosamente monitoradas. Afinal, as decisões tomadas afetam direta ou indiretamente a vida de todos. Por isso a importância do papel da participação pública no processo legislativo.

Um dos mecanismos facilitadores da interação entre os parlamentares e o público em geral são as audiências Públicas, muito importantes no processo legislativo. Em matéria publicada no Diário Oficial do Estado de Pernambuco

³ Processo legislativo é o conjunto de atos realizados pela Assembleia, visando a elaboração das leis de forma democrática, ordenados conforme as regras definidas em acordo pelas partes, expressas na Constituição e no Regimento Interno.

(DOE/PE, 2018, pág. 01), noticiou-se que:

A proposta de criação do Código Estadual de Defesa do Direito do Consumidor (PL nº 1512/2017) foi elaborada a partir de relatório proposto pela Comissão Especial, criada em junho na Assembleia, que **dialogou com diversas representações da área, como Procon-PE, Federação do Comércio (Fecomércio-PE), Ministério Público (MPPE) e a seccional pernambucana da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-PE).** (Grifei).

Após realização das discussões quanto à redação final do CEDC/PE, o texto foi aprovado, com sua versão final em 15 de janeiro de 2019 e publicação feita no DOE/PE – Poder Executivo em 16 de janeiro de 2019, na página 05, coluna 01. A Lei nº 16.559/2019 passou a vigorar após 180 dias dessa data, conforme previsão do art. 204 do referido diploma.

2.2 ATUALIZAÇÕES LEGISLATIVAS: ADINS, ALTERAÇÕES E REVOGAÇÕES

Entende-se por atualização legislativa a inclusão de novos textos jurídicos no ordenamento de determinado país. *“Por meio delas, os legisladores buscam tornar o ordenamento jurídico mais sintonizado com a expressão cultural dessa sociedade, que está sempre em mudança”* (Saraiva Educação, 2022). Essas atualizações envolvem as inovações legislativas e as recentes jurisprudências firmados pelos Tribunais Superiores, notadamente o STF.

Em menos de um ano de vigência, a Lei 16.559/2019 já foi alvo de alterações de grande importância, recebendo questionamentos e sugestões tanto da Ordem dos Advogados do Brasil da seção de Pernambuco, como do PROCON/PE, de associações representativas de consumidores e até mesmo de fornecedores, como do setor hoteleiro e de restaurantes.

Verifica-se que houve alterações relativas ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e seu Conselho Estadual Gestor, bem como aperfeiçoamentos e revogações de alguns artigos, principalmente da parte setorial.

As alterações e revogações ocorridas até o momento, após a promulgação do CEDC, constam de um total de 77 Leis Ordinárias de Pernambuco, quais sejam: 17.901/2022, 17.852/2022, 17.798/2022, 17.787/2022, 17.765/2022, 17.734/2022, 17.726/2022, 17.694/2022, 17.690/2022, 17.563/2021, 17.514/2021, 17.473/2021,

17.448/2021, 17.438/2021, 17.431/2021, 17.385/2021, 17.382/2021, 17.381/2021, 17.378/2021, 17.364/2021, 17.310/2021, 17.305/2021, 17.304/2021, 17.280/2021, 17.274/2021, 17.246/2021, 17.243/2021, 17.222/2021, 17.207/2021, 17.199/2021, 17.198/2021, 17.175/2021, 17.174/2021, 17.172/2021, 17.170/2021, 17.169/2021, 17.142/2021, 17.140/2021, 17.063/2020, 17.048/2020, 17.044/2020, 16.965/2020, 16.964/2020, 16.963/2020, 16.952/2020, 16.930/2020, 16.927/2020, 16.925/2020, 16.906/2020, 16.904/2020, 16.900/2020, 16.889/2020, 16.877/2020, 16.870/2020, 16.869/2020, 16.850/2020, 16.845/2020, 16.844/2020, 16.843/2020, 16.842/2020, 16.841/2020, 16.833/2020, 16.831/2020, 16.830/2020, 16.829/2020, 16.828/2020, 16.826/2020, 16.825/2020, 16.824/2020, 16.823/2020, 16.822/2020, 16.821/2020, 16.801/2019, 16.758/2019, 16.757/2019, 16.570/2019 e 16.565/2019.

Já as normas correlatas ao Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco são:

- Lei Ordinária nº 17.182/2021 - Institui o Programa de Transporte Social do Sistema de Transporte Público da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR.
- Lei Ordinária nº 16.916/2020 - Obriga os bares, restaurantes e assemelhados, no âmbito do Estado de Pernambuco, a fornecer meio de higienização para as mãos dos profissionais de entrega de alimentos em domicílio durante situações excepcionais, bem como acondicionar os alimentos em embalagens completamente vedadas desde a saída do estabelecimento que os produziu, e dá outras providências.
- Lei Ordinária nº 16.899/2020 - Dispõe, no âmbito do Estado de Pernambuco, sobre o cancelamento ou remarcação de passagens aéreas e serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública motivado pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19). (Redação alterada pelo art. 1º da Lei nº 16.934, de 22 de junho de 2020).
- Lei Ordinária nº 16.862/2020 - Autoriza a utilização dos recursos que especifica nas ações necessárias ao enfrentamento da emergência em saúde pública decorrente do coronavírus.

Ainda, uma pesquisa no sistema de buscas do site do Supremo Tribunal Federal⁴ revela a existência de algumas Ações Diretas de Inconstitucionalidade, mencionadas abaixo, tendo algumas delas culminado na inconstitucionalidade de alguns dispositivos do Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, vejamos:

- **ADI 6123**

Ano: 2019 - Data do julgamento do mérito: 26/03/2021 até 07/04/2021

Data de publicação DJE: 16/04/2021

Nessa Ação Direta de Inconstitucionalidade, a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg) pediu ao Supremo Tribunal Federal (STF) a declaração de inconstitucionalidade de 16 artigos do CEDC/PE.

A Confederação afirmou que a norma estadual de Pernambuco criou diversas obrigações que oneram as seguradoras e as operadoras de planos de saúde, sendo muitas delas desnecessárias ou mesmo contrárias ao que dispõe a legislação e a regulamentação federal sobre a matéria. Não só isso, a Confederação ainda argumentou que o Código em questão prejudica os próprios usuários dos planos ao gerar custo adicional aos serviços prestados pelas operadoras.

A CNSeg afirmou ainda que o CEDC/PE criou diversas exigências sem esclarecer a devida necessidade e, com isso, acabou por estabelecer uma restrição às oficinas de Pernambuco, obstando a livre concorrência entre elas e reduzindo as opções dos segurados.

Para fundamentar o seu pedido, a Confederação apontou que os artigos questionados apresentam vício de inconstitucionalidade material por violação à isonomia (artigo 5º, caput), à livre concorrência (artigo 170, caput e 173, parágrafo 4º) e aos direitos dos consumidores (artigo 5º, inciso XXXII) previstos na Constituição Federal. Também aponta inconstitucionalidade formal, pois a matéria relativa a direito civil e seguros é de competência privativa da União.

No mérito, a ação foi julgada parcialmente procedente para declarar a inconstitucionalidade dos artigos 105, 106 e 135 da lei, que vedam às operadoras de

⁴ <https://portal.stf.jus.br/>.

planos e seguros de saúde a exigência de caução e honorários médicos e as obrigam a procurar vagas em unidades conveniadas que atendam os pacientes assegurados.

Por maioria de votos, o colegiado entendeu que os dispositivos invadiram a competência privativa da União para legislar sobre direito civil, contratual e política de seguros. No caso, o entendimento foi que as regras, embora acessórias e complementares às normas gerais de direito do consumidor, alcançam a operacionalização dos contratos.

Em contrapartida, o STF declarou a validade de disposições que, entre outros pontos, obrigam os fornecedores a demonstrar em seus sites, tabela de preço de consultas, exames, procedimentos e demais serviços médicos por eles prestados. Tais medidas ampliaram o direito à informação dos consumidores e com isso garantem maior transparência.

- **ADI 6214**

Ano: 2019 - Data do Julgamento do Mérito: 26/03/2021 até: 07/04/2021

Data de publicação DJE 14/09/2021.

Nessa ação, ajuizada pela Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), o colegiado afastou a incidência do artigo 20 da lei pernambucana em relação aos serviços de telecomunicação. O dispositivo obriga o fornecedor a informar os dados de identificação dos funcionários designados para realizar reparos na casa do cliente, até uma hora antes do atendimento. Segundo o entendimento adotado pela Corte, a União, titular do serviço público, tem a prerrogativa de definir o regime jurídico de concessão ou permissão, que não pode ser modificado pelo legislador estadual.

Quanto à obrigação de que a nota fiscal do telefone celular contenha o código IMEI (International Mobile Equipment Identity) do produto e que aparelho seja entregue junto de informativo impresso que indique a importância do código (artigo 168), o Plenário assentou que o dispositivo deve ser interpretado de forma que fique restrita aos fornecedores localizados fisicamente em Pernambuco.

Já o artigo 46 do CEDC/PE foi declarado inconstitucional, pois criou indevidamente uma definição para produtos essenciais não prevista na legislação federal.

- **ADI 6220**

Ano: 2019 - Data do Julgamento do Mérito: 26/03/2021 até 07/04/2021
Data de publicação DJE 31/08/2021

Nessa ação, proposta pela Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea) e outras entidades que reúnem montadoras, importadoras e concessionárias de veículos, o colegiado decretou a inconstitucionalidade do artigo 175 da lei estadual. Prevaleceu o entendimento de que o dispositivo, ao obrigar montadoras, importadoras e concessionárias de motocicletas a ofertar curso de formação de condutores, invadiu competência privativa da União para legislar sobre trânsito e transporte.

- **ADI 6333**

Ano: 2020 - Data do Julgamento do Mérito: 09/06/2022
Data de publicação DJE 27/09/2022

Essa ADI, movida pela Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino (Confenen), pretendeu atacar o art. 35 do CEDC/PE que obrigava os fornecedores de serviços prestados de forma contínua, entre eles as instituições de ensino privado, a estenderem aos clientes preexistentes os benefícios de promoções e liquidações oferecidos a novos clientes.

De acordo com a Confenen, o referido artigo 35 poderia ocasionar prejuízos irreversíveis para as instituições de ensino. Ainda, aponta que o dispositivo viola dois artigos da Constituição Federal: 207 (autonomia administrativa e financeira das universidades e faculdades) e 22, incisos I e XXIV (competência privativa da União para legislar sobre Direito Civil e diretrizes e bases da educação nacional).

Para a corrente majoritária, trata-se de legítima preocupação com a defesa do consumidor, possibilitando o acesso a serviços atualizados e mais atrativos, inserida na competência de regulamentação suplementar dos estados.

Em decisão final, o relator do caso, ministro Alexandre de Moraes, declarou a nulidade parcial, sem redução de texto, do art. 35, II, do CEDC/PE, de modo a excluir as instituições de ensino privado da obrigação de conceder a seus clientes preexistentes os mesmos benefícios de promoções e liquidações destinadas a novos clientes.

Restaram vencidos o Ministro Edson Fachin e a Ministra Rosa Weber, que julgava prejudicada a ação. Os Ministros Roberto Barroso e Gilmar Mendes acompanharam o Relator por fundamentos diversos. Presidência do Ministro Luiz Fux.

- **ADI 6207**

Ano: 2019 - Data do Julgamento do Mérito: 27/11/2020 até: 04/12/2020
Data de Publicação DJE 04/02/2021

A ação foi ajuizada pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) contra os dispositivos do CEDC/PE que proíbem as instituições financeiras de cobrar quaisquer taxas ou tarifas que caracterizem despesa acessória ao consumidor.

Na ação, a Consif afirmou que o artigo 31, caput e parágrafos, o inciso II do artigo 33, e os artigos 143 ao 145 do CEDC/PE afrontam regras da Constituição Federal que reservam privativamente à União a competência para fiscalizar as operações financeiras e para legislar sobre política de crédito. De acordo com a Confederação, essa competência é delegada pela União ao Conselho Monetário Nacional (CMN) e ao Banco Central do Brasil, e a definição de taxas e tarifas bancárias é tema conectado à construção de uma política de crédito, ramo disciplinado pelo CMN. Os dispositivos impugnados, portanto, impactariam a padronização nacional necessária a esse setor.

A Consif argumentou ainda que, quando o legislador estadual proíbe a cobrança de tarifa bancária, ele impede que os bancos cobrem por serviço efetivamente prestado e atenta contra a autoridade da estrutura regulatória do sistema financeiro, que atua sob as diretrizes do presidente da República. Afirmou ainda que as políticas econômicas adotadas pelo governo federal serão eficientes se impactarem o funcionamento das instituições financeiras em todo o país. Caso contrário, os estados-membros poderão adotar medidas contraditórias entre si, o que impedirá a eficácia da aplicação de qualquer política macroeconômica coesa.

- **ADI 6086**

Ano: 2019 - Data do Julgamento do Mérito: 13/12/2019 a 19/12/2019
Data de Publicação DJE 21/08/2020

Por maioria de votos, o Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF), em sessão virtual, julgou procedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 6086 para excluir as prestadoras de serviço de telefonia fixa e móvel e de acesso à internet da aplicação de dispositivos do Código de Defesa do Consumidor de Pernambuco.

A ação foi ajuizada pela Associação das Operadoras de Celulares (Acel) e pela Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado (Abrafix). Entre outros assuntos, as regras trataram da forma de devolução de valores cobrados indevidamente, do tempo de espera de atendimento e das obrigações das empresas de postarem, com antecedência mínima de 10 dias da data do vencimento, os boletos bancários e demais documentos de cobrança.

Prevaleceu o voto do relator, ministro Gilmar Mendes, segundo o qual a Constituição Federal confere à União a competência para explorar os serviços de telecomunicações e, em paralelo, a competência privativa para legislar sobre eles, uma vez que a União é a responsável pela prestação dos serviços de telecomunicações, cabendo a ela legislar sobre o regime das empresas concessionárias e permissionárias dos referidos serviços, os direitos dos usuários, as políticas tarifárias e a obrigação de manter o serviço adequado.

Ainda segundo Mendes, a Lei Federal 9.472/1997 instituiu como órgão regulador do setor a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), competente para expedir normas sobre a outorga, a prestação e a fruição dos serviços de telecomunicações no regime público. A Anatel, por sua vez, aprovou resolução que detalha as obrigações desses prestadores de serviços com seus usuários. Portanto, segundo o relator, os estados não dispõem de poder normativo sobre as relações jurídico-contratuais entre essas partes e a relação entre o usuário e o prestador do serviço público foi pensada como categoria própria pelo constituinte, que recomendou à lei que tratar das concessões sempre dispor sobre os direitos dos usuários (artigo 175, parágrafo único, II).

Ficaram vencidos os ministros Marco Aurélio, Edson Fachin, Ricardo Lewandowski e a ministra Rosa Weber.

O Tribunal, por unanimidade de votos, acolheu embargos de declaração para esclarecer que ao artigo 166 da Lei nº 16.559/2019 também foi conferida interpretação conforme a Constituição, a fim de excluir de seu âmbito de aplicação as empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e de acesso à internet.

3 CEDC/PE E O CDC (LEI 8.078/1990): SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS

Buscando compreender se efetivamente a criação da Lei nº 19.559/2019 inovou e conseguiu refletir a real necessidade do cidadão Pernambucano em matéria de consumo, é que se realizou não só uma reflexão acerca da importância do PROCON e do SINDEC, enquanto fontes importantes de pesquisa/mapeamento das disputas consumeristas no Estado de Pernambuco e Brasil no geral, como também uma análise comparativa entre CDC (Lei nº 8.078/1990) e CEDC/PE, bem como deste último com relação aos assuntos mais reclamados no PROCON/PE.

As análises aqui mencionadas, em período delimitado, pós-promulgação do CEDC/PE, serviram de aporte necessário para subsidiar os resultados obtidos, pois, como veremos a frente, implicaram no mapeamento das disputas reais de consumo em Pernambuco e sua devida incidência no novo CEDC/PE, para saber se de fato o referido Código acompanhou os anseios e necessidades do consumidor pernambucano.

A Lei 8.078/1990, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC) está estruturada em 119 artigos e veio para resolver muitos problemas que existiam e dificultavam ou impossibilitavam a defesa proposta pela Constituição Federal com relação aos direitos do consumidor, pois estreou uma nova forma de legislar, consagrando, dentre outros, direitos como a boa-fé objetiva, inversão do ônus da prova e responsabilidade objetiva, bem como os instrumentos processuais para propiciar a tutela coletiva.

Antes disso, era o Código Civil quem tratava dos problemas nas relações de consumo entre consumidores e fornecedores de bens e serviços. Mas o Código Civil já não era suficiente para dar conta dos fenômenos cada vez mais sofisticados e dinâmicos de uma moderna sociedade de consumo.

A apresentação dos princípios (artigo 4º, CDC) evidenciou que a proteção prevista no CDC se manifesta antes, durante e após a consecução da relação

jurídica de consumo, visando o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, além da melhoria da sua qualidade de vida e transparência e harmonia das relações de consumo.

Importante mencionar que o CDC é Lei principiológica de ordem pública e de interesse social, conforme artigo 1º, por estes motivos prevalece sobre outras leis e atos que venham a contrariá-la. O caráter desta lei principiológica é de comando multidisciplinar, pois os legisladores do CDC trouxeram de forma inovadora não somente as previsões de âmbito civil, mas também criminal, administrativa e processual.

Apesar da amplitude aqui destacada, esta lei de ordem social não é fechada. É o que se verifica da leitura do artigo 7º, CDC:

Art. 7º. Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costume e equidade.

O avanço da Lei Federal 8.078/1990 é notável, pois chega a admitir que outra norma prevaleça sobre ela caso mais favorável ao consumidor.

É relevante também registrar que a Lei 8.078/1990 foi concebida para permitir a proteção de inúmeros consumidores ao mesmo tempo, ampliando a proteção proporcionada pela Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985). Inúmeros foram os benefícios que o CDC trouxe à sociedade:

As conquistas trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor são imensuráveis, principalmente quanto à estruturação da defesa do consumidor enquanto política pública, que tem como referência a criação de instrumentos (art. 5º, CDC) que integram um sistema de defesa do consumidor institucionalizados em conformidade com o pacto federativo. Outra conquista que não pode deixar de ser mencionada é o direito à informação, que é o ponto de partida para prevenir lesões e exercer plenamente outros direitos. Finalmente quanto ao combate às cláusulas abusivas em contratos de consumo e regulação dos contratos de adesão, a Lei nº 8.078/1990 representou uma revolução mundial. (SILVA, 2020)

Dito isto, percebe-se, inicialmente, que o texto do CEDC/PE confirma as normas que já estão previstas no CDC em escala federal, mas também traz novidades. Por ser mais atual, isto é, 32 anos à frente do Nacional, o Código

Estadual tem uma modernidade que pode facilitar a defesa do consumidor. As principais alterações advindas com o CEDC/PE atingem alguns setores específicos da economia, como bares e restaurantes, salões de beleza, agências de viagens e comércio eletrônico.

A Lei nº 16.559/2019 tem clara inspiração no CDC e vem reforçar uma de suas linhas principais, que é a necessidade de informação adequada e clara ao consumidor, aliado a uma sistematicidade, objetividade e harmonia das normas em matéria de consumo, compiladas em um único documento legal, que torna o acesso e a própria compressão de seu conteúdo mais perto da sociedade pernambucana em geral e, portanto, com maiores chances de eficácia no meio social.

Uma das grandes diferenças do CEDC/PE para o CDC é que a legislação estadual é mais objetiva e basicamente dita o que pode/deve e principalmente o que os fornecedores não podem fazer, a exemplo da proibição específica da venda de anabolizantes sem receita médica controlada (art. 102). Além das exigências específicas, como o dever de informar expressamente ao consumidor, em caso de promoções, liquidações e ofertas, acerca das avarias existentes nos produtos, suas repercussões sobre a qualidade e o seu uso irregular (art. 37) e o dever das empresas de telefonia fixa ou móvel, que atuem no Estado de Pernambuco, de afixar, em seus estabelecimentos e pontos de venda, cartaz com os seguintes dizeres: “O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR O BLOQUEIO DE CHAMADAS NÃO IDENTIFICADAS, CONFORME ESTABELECIDO PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL)” (art. 169).

Interessante destacar, a título de exemplo, que o CEDC/PE veio para superar algumas questões que há muito tempo vinham sendo discutidas e cobradas pelo consumidor, como é o caso da diferenciação na forma de pagamento: se o cliente pode pagar em dinheiro ou com cartão. Com o advento do CEDC/PE, essa diferenciação passa a ser expressamente permitida (art. 22), contudo, a nova Lei proíbe a exigência de valor mínimo para efetuar a transação (art. 23, I), o que foi uma grande conquista para o consumidor que muitas vezes tentava se livrar desse constrangimento invocando o art. 39, inciso V, do CDC, que classifica como prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, muito embora essa argumentação desse margem à diferentes interpretações, inclusive quanto ao próprio sentido do que seria considerada uma vantagem excessiva ou não. O CEDC/PE também não permite a cobrança de taxa para tíquetes, vale-alimentação,

refeição ou similares (art. 23, II), outra conquista considerável, haja vista o progressivo aumento da utilização desse meio de pagamento.

Ainda, o CEDC/PE tem uma seção específica para tratar das liquidações, onde menciona os casos de promoções falsas. A legislação proíbe a prática de aumento de preço seguido de rápida redução para provocar a ilusão de economia (art. 34, § 1º), prática bastante comum em muitos estabelecimentos comerciais para angariar clientes.

Outro ponto muito positivo em relação às promoções é que com a promulgação do CEDC/PE, o cliente antigo passa a ter direito as mesmas vantagens que os clientes novos (art. 35, II), pois nos últimos anos, fornecedores de produtos e serviços prestados de forma contínua vêm promovendo campanhas de redução de preços em condições bastante favoráveis para angariar novos consumidores. No entanto, muitas vezes a clientela antiga não tem acesso a essas vantagens. Esse tratamento isonômico nas promoções não está previsto no CDC, muito embora já existam discussões no Congresso Nacional⁵ acerca do assunto para a alteração da norma federal, de iniciativa, inclusive, de um senador de Pernambuco, Fernando Bezerra Coelho (MDB/PE).

Outra mudança interessante é em relação aos bares. O CEDC/PE impede o estabelecimento de exigir consumação mínima (art. 71). Importante salientar que o Nordeste é a região de maior litoral no Brasil e chama atenção pelas suas praias e forte atividade turística. Em razão disso, é extremamente alta a procura de consumidores por bares e restaurantes nessas regiões, inclusive em Pernambuco. Com isso, há o aumento de práticas como a exigência de consumação mínima para sentar nas cadeiras e usufruir de guarda-sóis que os estabelecimentos colocam nas praias, prática que foi enfrentada pelo CEDC/PE.

Além disso, o CEDC/PE proíbe que os estabelecimentos ofereçam couvert, a não ser que seja gratuito ou previamente informado ao consumidor (art. 74). Essa é uma estratégia bastante utilizada por bares e restaurantes para atrair o público e que não se tem regulamentação expressa no CDC, o que dificultava a defesa do consumidor que se sentia lesado. O consumidor pernambucano muitas vezes

⁵ O Projeto de Lei nº 5452, de 2019, de iniciativa do Senador Fernando Bezerra Coelho que tramita no Congresso Nacional, visa alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC), para estender as condições ofertadas para a adesão de novos consumidores aos demais no momento da revisão de contrato de fornecimento de produtos e serviços prestados de forma contínua.

tentava se socorrer utilizando-se do CDC em seu art. 6º, inciso III, quanto ao direito básico de informação adequada e clara sobre produtos e serviços, o que muitas vezes não era suficiente.

Na tabela a seguir podemos observar, de forma resumida e sem tentar esgotar os exemplos, alguns pontos do antes e o depois da criação da Lei nº 16.559/2019 (CEDC/PE), em comparação com a Lei nº 8.078/1990 (CDC) e que nos mostram, na prática, os ganhos para o consumidor pernambucano em diversos setores do consumo:

| ANTES DO CDC ESTADUAL | DEPOIS DO CDC ESTADUAL |
|---|---|
| Não trata do couvert artístico | Couvert gratuito ou informado previamente |
| Estabelecimento não pode determinar forma de pagamento | Estabelecimento pode determinar forma de pagamento |
| Não regula a exigência de valor mínimo para efetuar a transação no cartão | Proíbe a exigência de valor mínimo para efetuar a transação no cartão |
| Não regula a cobrança de taxa para vale refeição | Não permite a cobrança de taxa para vale refeição |
| Não regula as “falsas” promoções | Proíbe as “falsas” promoções = redução de preço relativa ao aumento estabelecido previamente, sem conhecimento dos clientes |
| Permite a diferença de promoções entre antigos e novos clientes | Proíbe a diferença de promoções entre antigos e novos clientes |

Destaque-se que as normas valem para as relações de consumo ocorridas nos limites do Estado de Pernambuco, ainda que a contratação ocorra por meio do comércio eletrônico. Portanto, um consumidor de PE que adquirir um produto/serviço de Santa Catarina, através da internet, terá resguardado seu direito pelo CDC e pelo CEDC/PE.

4 O CEDC/PE NOS CASOS REGISTRADOS NO PROCON/PE

Desde a promulgação da Lei nº 16.559/2019 muito se discute a respeito da

real necessidade de criação de um Código Estadual paralelo ao Código já existente de âmbito Federal. Muitos questionamentos foram feitos acerca da existência de uma efetividade e aplicabilidade prática que justifique tamanha especificidade territorial.

Pensando nisso e considerando que o PROCON/PE figura, basicamente, como porta de entrada para a maioria das queixas relacionadas ao consumo dos pernambucanos, é válido que consideremos esse órgão de proteção e defesa do consumidor como uma valiosa fonte de informações acerca das queixas mais demandadas e que podem servir para demonstrar as reais necessidades dos consumidores e quais setores de consumo sofrem mais reclamações.

Podemos observar através dos gráficos abaixo, extraídos do PROCON/PE, a partir de consulta ao SINDEC, o expressivo número de atendimentos e reclamações registrados no PROCON PE SEDE, no período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2021:

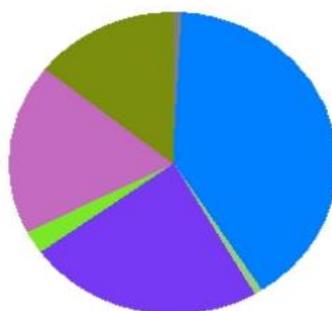
PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO

Estatística de Atendimento e Reclamações por Área

Procon Estadual de Pernambuco - SEDE

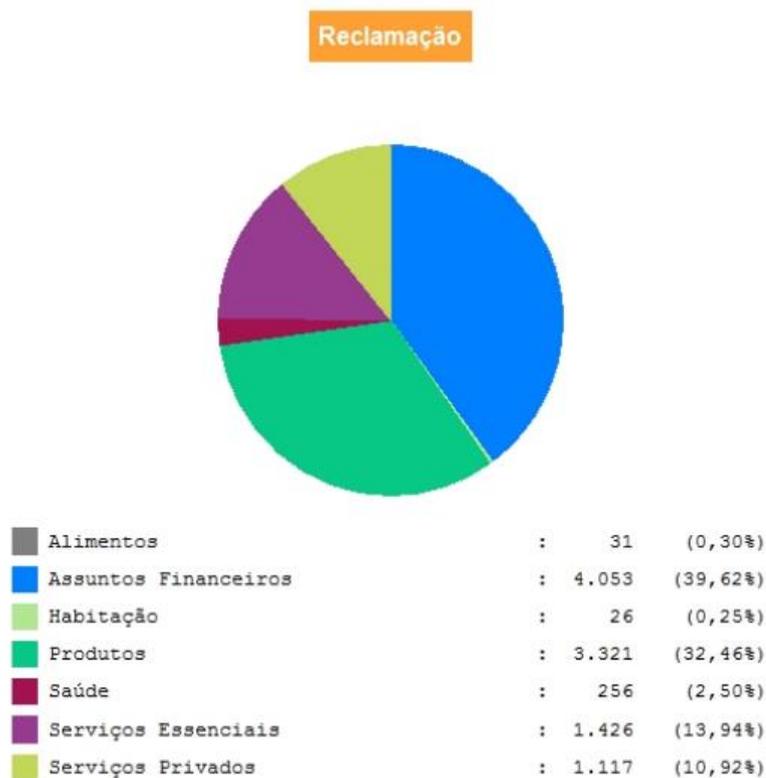
Período de 01/01/2020 a 31/12/2021

Atendimento



| | | | |
|----------------------|---|--------|----------|
| Alimentos | : | 282 | (0,98%) |
| Assuntos Financeiros | : | 11.556 | (39,96%) |
| Habitação | : | 233 | (0,81%) |
| Produtos | : | 6.702 | (23,18%) |
| Saúde | : | 704 | (2,43%) |
| Serviços Essenciais | : | 5.319 | (18,39%) |
| Serviços Privados | : | 4.121 | (14,25%) |

Total: 28.917



Total: 10.230

Fonte: <http://www.sindec.pe.gov.br/sindec/default.asp>. Acesso em: 08/09/2022

Pensando assim é que se entende necessário não só a análise comparativa entre a Lei nº 16.559/2019 (CEDC/PE) e a Lei nº 8.078/1990 (CDC), mas também uma minuciosa análise do próprio CEDC/PE com os casos que chegam ao PROCON/PE para identificar, a partir dos dados estatísticos e analíticos coletados no SINDEC, se o novo diploma normativo estadual de fato conseguiu abranger as áreas de consumo mais conflituosas no dia a dia do pernambucano ou se ainda muito distante da realidade vivida pelos mesmos.

A análise comparativa aqui mencionada implicou no mapeamento dos setores de consumo previstos no Capítulo III (normas setoriais) do Título I do CEDC/PE em comparação às estatísticas do período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2021 dos setores de consumo registrados no PROCON SEDE do Estado de Pernambuco, situado atualmente em Recife, capital de Pernambuco (centro comercial de grande porte, movido pelo consumo), na tentativa de descobrir em que medida a norma estadual foi capaz de contemplar os setores de consumo que

chegam ao conhecimento do PROCON/PE e que, portanto, merecem destaque e proteção normativa.

Atualmente o PROCON/PE conta com 57 unidades em todo o Estado, além da unidade sede acima mencionada, estando todas essas unidades devidamente qualificadas para o tratamento das informações acerca dos consumidores que atendem diariamente e consequente alimentação no SINDEC.

4.1 PROCON E SINDEC: FONTES DE CONSULTA DAS DISPUTAS CONSUMERISTAS

Notória é a importância dos PROCONS na aplicação dos meios extrajudiciais de solução de conflitos com enfoque na conciliação que, com muita efetividade, contribui de forma plena para o fenômeno da desjudicialização de conflitos consumeristas, o que se comprova por meio da análise do funcionamento e gráficos de atendimento disponibilizados no SINDEC.

Os PROCONS são integrados como ferramentas de aplicação da lei e os consumidores dependem cada vez mais dessas agências para proteção, pois costuma ser mais ágil e menos burocrático do que entrar com uma ação judicial, criando um cenário indesejável de excessiva e continuada litigiosidade.

Diariamente os PROCONS registram demandas no SINDEC, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, que é um sistema informatizado e que permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos PROCONS. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores. Desde sua criação, a rede de atores públicos integrados ao SINDEC cresce progressivamente.

Enquanto sistema de informação, o SINDEC foi criado para sistematizar e integrar a ação dos PROCONS. Porém, com o tempo, tornou-se fonte primária de informações para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor, inclusive com forte influência quando se fala em elaboração de normas que regulamentam as relações de consumo. Mais do que integrar órgãos e subsidiar a definição de políticas, a base de dados do SINDEC se tornou referência também para consumidores e fornecedores, na medida em que representa uma amostra

qualificada dos diversos problemas vivenciados pelos consumidores no mercado de consumo:

A Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) não se contentou em estipular direitos em favor do consumidor. Foi além e instituiu um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), com o objetivo de possibilitar a articulação dos órgãos públicos e privados que possuem a atribuição e o dever de tutelar o consumidor, obtendo-se a almejada eficácia social da lei.” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 404).

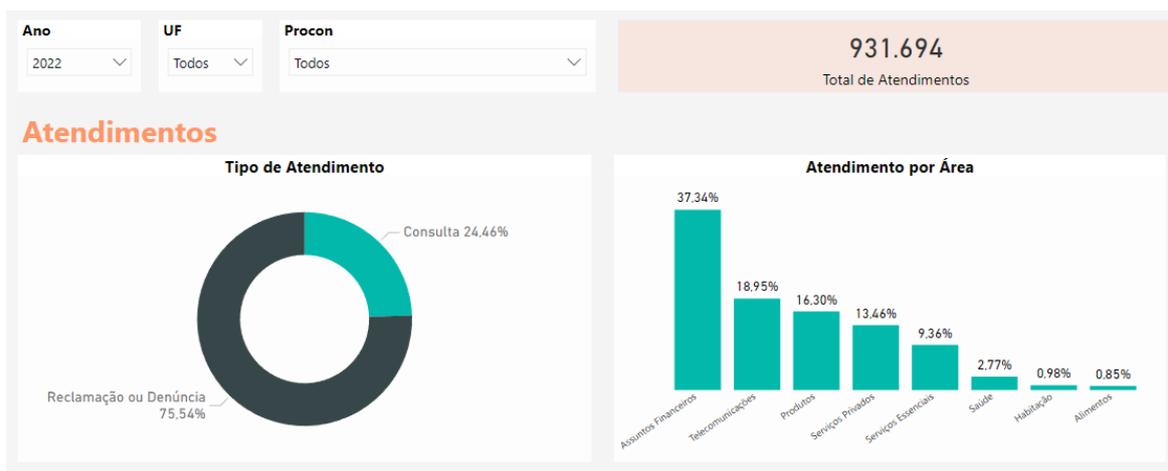
Atualmente tais informações são muito utilizadas, não só pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, como também por órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de comunicação, além de pesquisadores e operadores do direito.

O SINDEC permite aumentar a transparência, perante a sociedade, dos problemas que ocorrem no mercado de consumo e de como os PROCONS tratam essas demandas. O acesso às informações sobre as demandas registradas pelos PROCONS tem o potencial de contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

A respeito do importante Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Marcelo Sodré ensina que a expressão “Sistema Nacional” é bem genérica, trazendo uma noção de extensão cultural e geográfica, ou seja, é um Sistema que abrange todas as instituições políticas ou sociais que exercem algum papel para a consecução dos fins almejados na defesa do direito do consumidor, inclusive o Poder Legislativo quando da criação de normas nesta área:

“A ideia central é de que um Sistema Nacional deve abarcar todas as entidades que atuem em um determinado tema, sejam públicas ou privadas, em todas as esferas da Federação do Estado Nacional. (...) Pode-se afirmar, então, que o conjunto de entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é composto pelas entidades, públicas ou privadas, que atuam em torno deste tema”. (SODRÉ, 2007, p. 155)

Abaixo é possível visualizar alguns dados disponíveis para consulta no site do SINDEC e as ferramentas de compartilhamento dessas informações com a sociedade em geral, desde as empresas mais reclamadas até a quantidade de PROCONS disponíveis a serviço da população brasileira:



Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>. Acesso em 22/10/2022.



Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>. Acesso em 22/10/2022.

| Lista dos Procons Integrados | | | | |
|---|--------------|-------------|----------------------|--------------------|
| Estado | Qtd. Procons | Qtd. Postos | Primeiro Atendimento | Último Atendimento |
| PIAUI | 1 | 15 | 21/11/2006 | 25/11/2021 |
| PERNAMBUCO | | | | |
| PROCON MUNICIPAL CABO DE SANTO AGOSTINHO/PE | 1 | 2 | 01/07/2010 | 12/05/2022 |
| PROCON MUNICIPAL CARUARU/PE | 1 | 1 | 17/02/2020 | 03/01/2022 |
| PROCON MUNICIPAL JABOATÃO DOS GUARARAPES/PE | 1 | 10 | 07/08/2009 | 26/05/2022 |
| PROCON MUNICIPAL PAULISTA/PE | 1 | 1 | 20/11/2019 | 08/06/2022 |
| PROCON MUNICIPAL PETROLINA/PE | 1 | 1 | 20/05/2009 | 25/05/2022 |
| PROCON MUNICIPAL RECIFE/PE | 1 | 4 | 28/07/2011 | 04/07/2022 |
| PROCON MUNICIPAL SÃO LOURENÇO DA MATA/PE | 1 | 1 | 08/10/2019 | 07/03/2022 |
| PROCON MUNICIPAL TIMBAÚBA/PE | 1 | 2 | 21/09/2009 | 03/06/2022 |
| PROCON PE | 1 | 50 | 27/12/2006 | 28/09/2022 |
| PARANA | 31 | 31 | 01/08/2012 | 18/11/2022 |
| PARAIBA | 10 | 31 | 02/09/2005 | 10/08/2022 |

Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>. Acesso em 22/10/2022.

De acordo com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), todos os dias os órgãos públicos de defesa do consumidor atendem a milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. Para atender com efetividade a esses consumidores, os PROCONS tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos céleres de atendimento. Há alguns casos, entretanto, em que é necessário instaurar processos administrativos.

Devido à diversidade de problemas apresentados, os PROCONS selecionam, caso a caso, o melhor tipo de atendimento a ser utilizado, os quais podem ser divididos em dois grandes grupos: Consultas e Reclamações/Denúncias.

Para o registro de consultas, podem ser utilizados:

- Simples Consulta: adotada quando a orientação prestada pelo PROCON é suficiente para resolver o problema do consumidor;
- Cálculo: quando o consumidor procura o PROCON para realizar ou conferir um cálculo relativo a serviços ou produtos disponibilizados pelo fornecedor;
- Inicial JEC: quando o PROCON encaminha o consumidor para o Juizado Especial Cível;
- Extra-Procon: encaminhamentos e orientações realizados pelos PROCONS nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

Já as Reclamações ou Denúncias podem ser registradas por meio de:

- Atendimento Preliminar: utilizado para casos em que o PROCON obtém acordo com o fornecedor por telefone;
- Carta de Informações Preliminares (CIP): quando o PROCON envia uma carta ao fornecedor e por meio dessa carta pode ser feito o acordo;
- Abertura Direta de Reclamação: consiste da instauração de um processo administrativo em que, a critério do PROCON, poderá ser realizada audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas;
- Reclamação de Ofício: processo administrativo fundamentado instaurado pela

autoridade de defesa do consumidor em caso de demandas que versam sobre questões coletivas;

- Encaminhamento à Fiscalização: quando o consumidor apresenta uma denúncia que exige ação dos fiscais do PROCON junto ao fornecedor.

Com relação ao PROCON Pernambuco que é um órgão vinculado à Secretaria Executiva de Justiça e Direitos Humanos da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, de acordo com os dados extraídos do SINDEC, conforme anexo A, o mesmo já registrou, nos últimos dez anos (01/01/2011 a 31/12/2021), mais de 700 mil atendimentos e formalizou mais de 215 mil reclamações, totalizando mais de 900 mil queixas registradas em favor da população pernambucana, sempre buscando instrumentos jurídicos que possibilitem concretamente a tutela do consumidor, levando em conta as necessidades dos consumidores, em constante modificação.

Ante o exposto, fica evidente que estados e municípios possuem o PROCON e o SINDEC à sua disposição enquanto fontes valiosas de consulta e mapeamento das demandas e necessidades dos consumidores em todo o país, extremamente importantes, pois fornecem o necessário embasamento na elaboração de normas em matéria de consumo voltadas a determinada localidade.

4.2 ABRANGÊNCIA DO CEDC/PE COMPARADA AOS CASOS REGISTRADOS NO PROCON/PE

Inicialmente cumpre salientar que uma norma é dita “eficaz” a partir do momento em que efetivamente produz o efeito para o qual foi criada, ou seja, o efeito que justifica sua existência no ordenamento jurídico. A eficácia das normas jurídicas pode ser dividida em três categorias: eficácia técnica, eficácia jurídica e eficácia social.

A “eficácia social” constitui-se da adesão às normas pelos destinatários. Fundamentalmente, as normas buscam regular o comportamento dos indivíduos dentro de um grupo social por meio de expressões normativas de valores que surgiram naquela sociedade. No entanto, os pressupostos oferecidos pela norma

podem não levar às observações que ela busca alcançar, como é o caso das normas que carecem de eficácia social.

Paulo de Barros (CARVALHO, 2010, p. 101) ensina:

“[...] eficácia social, consubstanciada na produção concreta de efeitos entre os indivíduos da sociedade. A eficácia social ou efetividade diz com a produção das consequências desejadas pelo elaborador das normas, verificando-se toda vez que a conduta prefixada for cumprida pelo destinatário. Caso se dê o descumprimento da conduta, de maneira reiterada, frustrar-se-ão as expectativas normativas e a eficácia social comprometida.”

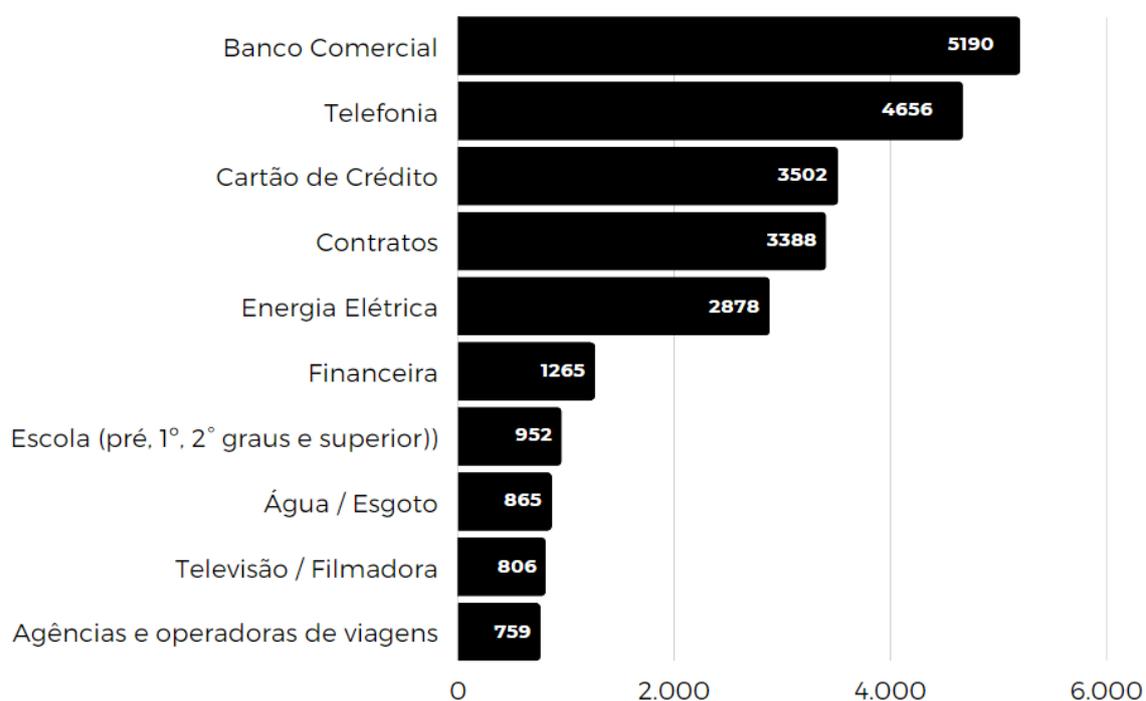
Nesse ínterim, considerando que o PROCON/PE possui contato direto com os cidadãos e seus pleitos, estando presente nos estados, municípios e também no Distrito Federal, necessário olhar para a realidade de casos que chegam a esse órgão, visando identificar, a partir dos dados estatísticos e analíticos coletados no SINDEC, se o novo CEDC/PE de fato abrange de maneira efetiva os conflitos práticos das relações de consumo de Pernambuco ou se ainda muito distante da realidade vivida pelo consumidor pernambucano.

A tabela e o gráfico em barra a seguir mostram, em ordem decrescente, os dez assuntos que mais apareceram nas estatísticas de atendimento e reclamação do PROCON PE SEDE, no período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2021. A referida tabela e gráfico foram construídas a partir de dados estatísticos coletados do SINDEC referentes ao PROCON PE SEDE, conforme anexo B, e a partir delas é possível observar que o setor de consumo “Banco Comercial” ocupa o primeiro lugar no assunto mais reclamado pelo cidadão pernambucano, totalizando 5.190 registros em dois anos, ou seja, uma média de 216 registros por mês.

Em seguida, ocupando o segundo lugar, temos as queixas voltadas ao setor de telefonia e em terceiro, fechando a lista das três queixas mais recorrentes do consumidor pernambucano, temos as demandas relacionadas a cartão de crédito. Na sequência temos contratos, energia elétrica, financeira, escola (pré, 1º, 2º graus e superior), água / esgoto, televisão / vídeo cassete / filmadora / video-laser e por fim, agências e operadoras de viagens (pacotes turísticos).

Vejamos:

| Demandas PROCON PE SEDE - 01/01/2020 a 31/12/2021 | | | | |
|---|--|---------------|--------------|---------------|
| Ordem | Assunto | Atendimentos | Reclamações | Total |
| 1 | Banco comercial | 3900 | 1290 | 5190 |
| 2 | Telefonia (Fixa, Convencional, Celular, Interfone, Etc.) | 3460 | 1196 | 4656 |
| 3 | Cartão de Crédito | 2608 | 894 | 3502 |
| 4 | Outros Contratos | 2609 | 779 | 3388 |
| 5 | Energia Elétrica | 2283 | 595 | 2878 |
| 6 | Financeira | 870 | 395 | 1265 |
| 7 | Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior) | 759 | 193 | 952 |
| 8 | Água / Esgoto | 656 | 209 | 865 |
| 9 | Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser | 554 | 252 | 806 |
| 10 | Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) | 502 | 257 | 759 |
| TOTAL | | 18.201 | 6.060 | 24.261 |



A partir das informações da tabela e gráfico acima, fica mais fácil investigar a efetividade e abrangência do CEDC/PE a partir da comparação direta entre os assuntos mais demandados pelos consumidores de Pernambuco e a incidência desses assuntos na norma estadual.

Pensando assim, outro gráfico foi criado para demonstrar no CEDC/PE o nível de incidência dos setores de consumo que mais aparecem no PROCON PE SEDE e como esses setores foram tratados/organizados no Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco.

Vejamos:

| PROCON SEDE PE | | LEI Nº 16.559/2019 (CEDC/PE) | | |
|--|--|--|---|-----------------|
| Assunto | Total de casos (01/01/2020 a 31/12/2021) | Assunto | Lei de origem | Dispositivos |
| Banco comercial | 5190 | Bancos e Instituições Financeiras | 12.227/2022; 12.264/2002; 13.192/2007; 13.533/2008; 13.828/2009; 15.525/2015; 15.820/2016 | Arts. 62 a 68 |
| Financeira | 1265 | | | |
| Telefonia (Fixa, Convencional, Celular, Interfone, Etc.) | 4656 | Telefonia, internet e TV por assinatura | 12.499/2003; 12.563/2004; 12.771/2005; 14.204/2010; 15.473/2015; 15.527/2015; 15.637/2015; 15.761/2016; 15.998/2017 | Arts. 165 a 169 |
| Cartão de Crédito | 3502 | Crédito e vendas a prazo | 12.875/2005; 13.041/2006; 13.890/2009; 14.689/2012; 15.038/2013; 15.040/2013 | Arts. 30 a 33 |
| | | Meios de pagamento | 13.308/2007; 13.532/2008; 13.534/2008; 13.678/2008; 15.221/2013; 16.318/2018; 16.359/2018 | Arts. 22 a 25 |
| Outros Contratos | 3388 | Direito à Informação | 11.816/2000; 12.215/2002; 12.580/2004; 13.706/2008; 13.740/2009; 14.566/2011; 16.323/2018 | Arts. 10 a 17 |
| | | Comércio Eletrônico | 14.299/2011; 14.694/2012; 14.992/2013; 15.054/2013; 15.363/2014; 16.145/2017; 16.172/2017 | Arts. 40 a 44 |

| | | | | |
|---|------|---|--|-----------------|
| Outros Contratos | 3388 | Proteção ao Crédito e Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores | 13.200/2007; 13.296/2007; 16.025/2017 | Arts. 48 a 53 |
| | | Academias de Ginástica e Clubes | 13.269/2007; 15.323/2014 | Arts. 55 a 57 |
| | | Bancos e Instituições Financeiras | 12.227/2002; 12.264/2002; 13.192/2007; 13.533/2008; 13.828/2009; 15.525/2015; 15.820/2016 | Arts. 62 a 68 |
| | | Serviços Públicos | 11.870/2000; 15.237/2014; 16.413/2018 | Arts. 146 a 149 |
| | | Telefonia, Internet e TV por Assinatura | 12.499/2003; 12.771/2005; 14.204/2010; 15.473/2015; 15.527/2015; 15.637/2015; 15.761/2016; 15.998/2017 | Arts. 165 a 169 |
| Energia Elétrica | 2878 | Serviços Públicos | 11.870/2000; 15.237/2014; 16.413/2018 | Arts. 146 a 149 |
| Água / Esgoto | 865 | | | |
| Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) | 952 | Instituições de ensino | 13.852/2009; 14.005/2010; 15.103/2013; 16.162/2017 | Arts. 120 a 127 |
| Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser | 806 | Promoções e Liquidações | 12.512/2003; 14.954/2013; 15.170/2013; 15.984/2017; 16.055/2017; 16.128/2017 | Arts. 34 a 37 |
| | | Entrega de produtos e prestação de serviços em domicílio | 14.823/2012; 15.313/2014 | Art. 38 |
| | | Comércio Eletrônico | 14.299/2011; 14.694/2012; 14.992/2013; 15.054/2013; 15.363/2014; 16.145/2017; 16.172/2017 | Arts. 40 a 44 |
| | | Reclamações | 13.979/2009 | Art. 45 |
| | | Assistência Técnica | 15.423/2014 | Arts. 60 e 61 |
| Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) | 759 | Agências de viagem e turismo | 15.928/2016 | Arts. 58 e 59 |

Analisando a tabela acima, percebe-se, de pronto, que os dez assuntos mais registrados no PROCON PE SEDE, no período delimitado, de fato aparecem com destaque no Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco.

Muitas leis esparsas de Pernambuco, relativas à consumo, foram indexadas ao CEDC/PE e transformadas em 85 dos 204 presentes na Lei nº 16.559/2019, ou seja, quase a metade do Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco foi dedicado aos casos mais demandados pelo consumidor Pernambucano, uma proporção expressiva se levado em consideração o vasto universo de assuntos de reclamações recebidos e tratados pelo PROCON PE SEDE.

5 CONCLUSÃO

Por todo o exposto, é possível afirmar que, apesar da notável evolução na tutela do consumidor, de uma legislação minuciosa e digna de muitos elogios, podendo até ser considerada como um dos melhores sistemas de proteção ao consumidor no Brasil em nível local, ainda falta trilhar um longo e necessário caminho na pesquisa, análise e reflexão acerca do tratamento dispensado à legislação consumerista em nível estadual e municipal.

Considerando que poucos são os estudos acerca do novo CEDC/PE e sua aplicabilidade em Pernambuco, é que se faz necessário um maior aprofundamento e divulgação dos estudos relacionados a esse diploma estadual em específico e demais sistemas de proteção ao consumidor de modo geral, haja vista seu tamanho potencial de inspirar os demais entes federativos do Brasil, seja a nível estadual ou municipal, na busca pelo fortalecimento do combate às práticas de fornecedores que se prevalecem da ignorância e a falta de tempo dos consumidores na busca pelos seus direitos.

Tendo em vista que convivemos com uma sobrecarga enorme de demandas no Poder Judiciário, especialmente em razão de ações de natureza consumerista, evidente a necessidade de se evitar o litígio e valorizar os meios de solução de conflitos mais adequados. Como pudemos perceber, nesse ponto a Lei nº 16.559/2019 poderia ter prestigiado a solução administrativa prévia à judicialização ao invés de apenas determinar sanções administrativas para as possíveis infrações. O CEDC/PE poderia ter incentivado a busca por canais conciliatórios de resolução

desses conflitos sem que isso representasse negar acesso à justiça, mas um incentivo à prática dos meios extrajudiciais de conflitos.

Além disso, forte crítica que se faz ao CEDC/PE diz respeito a sua própria terminologia, haja vista que tecnicamente o mais adequado seria chamar de “Consolidação das Leis Consumeristas do Estado de Pernambuco” e não de Código Estadual de Defesa do Consumidor, já que por código entende-se a lei nova sobre vasta matéria jurídica, enquanto que por consolidação entende-se a uniformização de um direito preexistente, esparso e fragmentário. Afinal, o objetivo do CEDC/PE, como vimos, não foi o de rever o mérito, sob o ponto de vista da conveniência e oportunidade, das leis existentes.

Como vimos, de acordo com as pesquisas realizadas, constatou-se que dos 204 artigos do CEDC/PE, apenas 56 de fato são novos e que desses 56, apenas 23 trazem conteúdo substancialmente novo, tendo o restante se limitado à conceituação de algo, repetição do CDC ou mera organização da norma e não de seu conteúdo. Esses 23 artigos de um total de 204, correspondem a 11,2% do total da norma, ou seja, pouco mais de 10% da Lei nº 16.559/2019 de fato é conteúdo inédito.

Notório que o espírito do Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco não foi o de rever o mérito, sob o ponto de vista da conveniência e oportunidade das leis existentes. Acontece que foram incluídas normas outras, quando imprescindíveis à unicidade, organicidade, acessibilidade, coerência, efetividade, eficácia e segurança jurídica da legislação apresentada. Essas alterações, no entanto, deram-se apenas quando indispensáveis à qualidade da obra como um todo.

Com isso chegamos à outra conclusão: as novidades trazidas pelo legislador quando da criação do CEDC/PE, não correspondem necessariamente a questões específicas do consumidor Pernambucano, mas de todos os cidadãos em geral. Não é possível identificar normas que remetam exclusivamente à usos e costumes próprios das relações de consumo de Pernambuco. O que ocorreu na segunda seção da norma em questão, foi a organização de dispositivos por setor de consumo, organizados alfabeticamente, que são aplicados a segmentos específicos do mercado consumidor e que exigem regras próprias por variadas razões. Não se trata, portanto, de regulamentação de práticas comerciais exclusivas dos cidadãos Pernambucanos, senão de norma estadual que atua até os limites físicos do

Estado.

Mesmo reconhecendo que o CEDC/PE careça de mais pesquisas e aperfeiçoamentos, há de se reconhecer que o simples fato de consolidar em um único documento toda a legislação da matéria é de grande valia para o consumidor que diversas vezes se depara com situações abusivas e não consegue acessar as normas. É importante lembrar que se trata de um Código de Defesa do Consumidor e não meramente de relações de consumo.

Um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito é o ideal de dignidade da pessoa humana. Esse ideal vai além de um tratamento digno no âmbito da moradia, da saúde e do respeito à integridade física do cidadão. Comprometer-se com a defesa do consumidor nos três níveis governamentais (federal, estadual e municipal) é também garantir dignidade à sociedade que cada vez mais consome no mercado. Tal dignidade é o cerne do exercício da cidadania, onde uma natural e histórica evolução nos trouxe a usufruir um status ativo nos direitos fundamentais, participando efetivamente da construção de uma sociedade mais justa e fraternal.

Sabe-se que uma sociedade sem conflitos é uma utopia, porém, o respeito aos direitos do consumidor é um enorme passo na diminuição desses conflitos que são levados à apreciação do Poder Judiciário e, conseqüentemente, um amadurecimento no sentido da cidadania.

O CEDC/PE é uma Lei que representa um salto na cidadania ao trazer uma maior dignidade ao consumidor Pernambucano, haja vista que consolida, com responsabilidade, diversas normas sobre proteção ao consumidor no âmbito do Estado, incluindo disposições tanto gerais como específicas, direcionadas a determinados setores de negócio. Além da previsão de infrações pelo descumprimento e regramento acerca de órgãos Estaduais atuantes na mesma área. Através do CEDC/PE, as normas esparsas de Pernambuco se fizeram conhecer melhor, haja vista que tais normas, lamentavelmente, pouco vinham contribuindo para conformar a realidade social.

Como já visto, o CEDC/PE tratou de uniformizar os institutos que prejudicavam a clareza, unidade, ordem, precisão e concisão das leis, o que acarretava em normas de baixo impacto social, dificilmente conhecidas e compreendidas pelo cidadão. Agora, com o advento do CEDC/PE, todos podem acessar as normas a partir de um único documento, de forma rápida e segura.

A propositura, portanto, é inovadora ao sistematizar diversas normas consumeristas em um único texto legal, com uma linguagem clara, constituindo um marco na busca da proteção ao consumidor diante da sua situação de vulnerabilidade no mercado de consumo. Além da objetividade com que a norma tratou das situações do cotidiano do consumidor pernambucano, basicamente dizendo o que pode/deve e principalmente o que os fornecedores não podem fazer, com exigências e proibições específicas a fornecedores de produtos e serviços.

Um ponto muito interessante do CEDC/PE foi a criação de um capítulo específico de normas setoriais, ou seja, em um único documento é possível localizar as obrigações de fornecedores de vários segmentos do mercado de consumo, como academias, postos de combustíveis, hospitais e estabelecimentos de saúde, entre outros.

A iniciativa do Poder Legislativo Pernambucano certamente inspira outros legislativos estaduais, e até mesmo municipais, a criarem seus próprios códigos de defesa do consumidor, tendo em vista que nos termos da Constituição Federal cada Estado da Federação deve promover a defesa do consumidor. Além de ter ficado evidenciado que estados e municípios possuem à sua disposição fontes de consulta e mapeamento das demandas e necessidades dos consumidores em todo o país, como o PROCON e o SINDEC, extremamente importantes, pois fornecem o necessário embasamento na elaboração de normas em matéria de consumo voltadas a determinada localidade.

Dessa forma, torna-se plenamente possível pensar que outros Estados e seus Municípios observem a inovação promovida pelos pernambucanos como uma inspiração e que em breve teremos outros códigos estaduais e municipais de defesa do consumidor espalhados pelo Brasil, sendo recepcionados pelo cidadão e pelos operadores do direito, especialmente por advogados(as) e juízes(as) em suas atuações profissionais, inclusive junto ao Poder Judiciário. Nesse ponto, apesar de não compor o objeto principal de estudo da presente pesquisa, resta claro que há de se considerar, também, a reação do Poder Judiciário, por meio das decisões e pronunciamentos, com o advento da Lei nº 16.559/2019 e demais Códigos dessa natureza que possam surgir no Brasil, uma vez que tal análise é extremamente necessária para a compreensão da aplicação prática da referida norma e consequente eficácia na sociedade.

Conclui-se que apesar das críticas pontuais, Pernambuco ao criar o primeiro Código Estadual de Defesa do Consumidor, inaugurou uma nova forma de proteger e garantir a tutela consumerista, pois efetivamente conseguiu: ordenar a legislação estadual, unificando numa codificação/consolidação as matérias pertinentes às relações de consumo; garantir maior racionalidade a essas matérias dispersas na legislação; e adequar a legislação estadual ao disposto na legislação nacional, tanto no que tange aos preceitos repetidos, quanto às inovações oriundas do contexto e interesse local.

A instituição de Códigos ou Consolidações estaduais e até municipais de Defesa do Consumidor, corresponde à necessidade dos entes locais de atenderem às demandas das suas comunidades, cada vez mais complexas em razão de relações sociais e de consumo também mais complexas. Por fim, atende a uma necessidade de otimização da ordem jurídica, sem pretensões de abarcar a totalidade da realidade, mas em vistas da factível racionalização da ordem jurídica para os seus construtores e para os cidadãos em geral.

O novo Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco não é apenas o marco de uma nova lei no Direito brasileiro, mas uma disciplina jurídica nova. A Lei nº 16.559/2019 promoveu uma considerável transformação, renovação e evolução cultural nas relações de consumo. É um marco civilizatório do mercado consumerista de Pernambuco e modelo inspirador para a toda a sociedade brasileira.

REFERÊNCIAS

- Código Estadual de Defesa do Consumidor tem entrada em vigor adiada em 90 dias. **G1 PE**, Recife, 16 de Abril de 2019. Disponível em: <<https://G1.Globo.Com/Pe/Pernambuco/Noticia/2019/04/16/Codigo-Estadual-De-Defesa-Do-Consumidor-Tem-Entrada-Em-Vigor-Adiada-Em-90-Dias.Ghtml>>. Acesso em: 18 set. 2022.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 2. tir. - São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. 55 p.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do Direito do Consumidor**. 5. ed. rev. atual. e ampl. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. 404 p.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2021. 608 p.
- BAUER, Eduardo. Motivos para se interessar pelo Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco. **O blog do Werneck**, março de 2020. Disponível em: <<https://oblogdowerneck.blogspot.com/2020/03/motivos-para-se-interessar-pelo-codigo.html>>. Acesso em: 22 dez. 2022.
- BRASIL. Lei nº 16.559, de 15 de janeiro de 2019. Institui o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco. **DOE/PE - Diário Oficial do Estado de Pernambuco**. Poder Executivo. Recife, ano XCVI, nº 11, p. 5-18, 16 jan. 2019.
- CARVALHO, P. B. Direito tributário: fundamentos jurídicos da incidência tributária. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, 101 p.
- Comissão de Justiça acata criação do Código Estadual de Defesa do Consumidor. **DOE/PE - Diário Oficial do Estado de Pernambuco**. Poder Legislativo Ano XCV, nº 205, dez. 2018, pag. 01. Disponível em: <file:///C:/Users/05806030911/Downloads/Flip.pdf>. Acesso em: 23 out. 2022.
- GOMES, Socorro Maia. Pernambuco inova com 1º Código Estadual de Defesa do Consumidor. **Migalhas**, março de 2019. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/depeso/298843/pernambuco-inova-com-1-codigo-estadual-de-defesa-do-consumidor>
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estimativa da população, jul. 2021.
- KOBER, Edson Luiz. Participação Popular no Processo Legislativo – Lajeado/RS: Edição do autor, 2005.
- Mudança no código gera conflitos para consumo. **Portal CBN Recife**, set. 2019. Disponível em: <<https://www.cbnrecife.com/movimentoeconomico/artigo/mudanca-no-codigo-gera-conflitos-para-consumo-diz-advogado>>. Acesso em: 12 set. 2022.
- NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 12 ed. São Paulo: Saraiva, 2018.
- NOAVES, Rodrigo. Justificativa do Projeto de Lei Ordinária nº 1512/2017. **Diário Oficial do Estado de Pernambuco**. Poder Legislativo. Ano XCIV, nº 132, ago. 2017, pág. 20. Disponível em: <[https://cepebr-prod.s3.amazonaws.com/1/cadernos/2017/20170803/6-PoderLegislativo/PoderLegislativo\(20170803\).pdf](https://cepebr-prod.s3.amazonaws.com/1/cadernos/2017/20170803/6-PoderLegislativo/PoderLegislativo(20170803).pdf)>. Acesso em: 24 out. 2022.

Saiba como promover a atualização legislativa em órgãos públicos. **Saraiva Educação**, Set. 2022. Disponível em: <<https://blog.saraivaeducacao.com.br/atualizacao-legislativa/>>. Acesso em: 10 set. 2022.

SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>>. Acesso em 22 out. 2022.

SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>>. Acesso em: 12 set. 2022.

SILVA, Patrícia da. Trinta anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC): trabalho legislativo para a elaboração do CDC. **PROCON MS**, Mato Grosso do Sul, out. 2022. Disponível em: <https://www.procon.ms.gov.br/trinta-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-cdc-trabalho-legislativo-para-a-elaboracao-do-cdc/#_ftnref1>. Acesso em: 12 set. 2022.

Sobre o Processo Legislativo. **Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo**. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/processo-legislativo/sobre/>>. Acesso em: 10 set. 2022.

SODRÉ, Marcelo Gomes. Formação do sistema nacional de defesa do consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2007. 304 p.

ANEXO A – CONTROLE GERAL ESTATÍSTICO DEMANDAS PROCON PE SEDE

| | |
|--|---------------------|
| Procon Estadual de Pernambuco | SINDEC v.1.6 |
| Emissão : 21/11/2022 21:23 | Página : 1 |
| Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico | |
| Período 01/01/2011 a 31/12/2021 | |

Grupos Estatísticos

Unidade: Procon Focca - Faculdade de Olinda - PE
 Unidade: Procon Focca - Faculdade de Olinda - PE Total: 1708
 Unidade: Procon Abreu e Lima - PE
 Unidade: Procon Abreu e Lima - PE Total: 5417
 Unidade: Procon Aeroporto - PE
 Unidade: Procon Aeroporto - PE Total: 1441
 Unidade: Procon Afogados da Ingazeira - PE
 Unidade: Procon Afogados da Ingazeira - PE Total: 501
 Unidade: Procon Araripina - PE
 Unidade: Procon Araripina - PE Total: 5202
 Unidade: Procon Arcoverde - PE
 Unidade: Procon Arcoverde - PE Total: 10291
 Unidade: Procon Barreiros - PE
 Unidade: Procon Barreiros - PE Total: 16026
 Unidade: Procon Belo Jardim - PE
 Unidade: Procon Belo Jardim - PE Total: 5940
 Unidade: Procon Cabrobó - PE
 Unidade: Procon Cabrobó - PE Total: 815
 Unidade: Procon Camaragibe - PE
 Unidade: Procon Camaragibe - PE Total: 157
 Unidade: Procon Caruaru - PE
 Unidade: Procon Caruaru - PE Total: 94138
 Unidade: Procon Chã Grande - PE
 Unidade: Procon Chã Grande - PE Total: 1524
 Unidade: Procon Condado - PE - Desativado
 Unidade: Procon Condado - PE - Desativado Total: 192
 Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE
 Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE Total: 277485
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Caxangá - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Caxangá - PE Total: 34047
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Garanhuns - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Garanhuns - PE Total: 24077
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Olinda - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Olinda - PE Total: 26461
 Unidade: Procon Expresso Cidadão RioMar - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão RioMar - PE Total: 24220
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Shopping Boa Vista - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Shopping Boa Vista - PE Total: 4226
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Vitoria de Sto Antônio - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Vitoria de Sto Antônio - PE Total: 853

Unidade: Procon Facape Petrolina - PE
Unidade: Procon Facape Petrolina - PE Total: 10569
Unidade: Procon Facesf Belém do São Francisco - PE
Unidade: Procon Facesf Belém do São Francisco - PE Total: 2149
Unidade: Procon Facet Timbaúba - PE
Unidade: Procon Facet Timbaúba - PE Total: 3750
Unidade: Procon Farec Faculdade do Recife - PE
Unidade: Procon Farec Faculdade do Recife - PE Total: 2237
Unidade: Procon Fasne-Faculdade Salesiana do Nordeste - PE
Unidade: Procon Fasne-Faculdade Salesiana do Nordeste - PE Total: 106
Unidade: Procon Fernando de Noronha - PE
Unidade: Procon Fernando de Noronha - PE Total: 995
Unidade: Procon Fis/Sesst Serra Talhada - PE
Unidade: Procon Fis/Sesst Serra Talhada - PE Total: 6426
Unidade: Procon Goiana - PE
Unidade: Procon Goiana - PE Total: 7767
Unidade: Procon Gravatá - PE
Unidade: Procon Gravatá - PE Total: 6892
Unidade: Procon Igarassu - PE
Unidade: Procon Igarassu - PE Total: 19348
Unidade: Procon Ilha de Itamaracá - PE
Unidade: Procon Ilha de Itamaracá - PE Total: 2161
Unidade: Procon Ipesu Instituição Pernambucana de Ensino-PE
Unidade: Procon Ipesu Instituição Pernambucana de Ensino-PE Total: 976
Unidade: Procon Ipojuca - PE
Unidade: Procon Ipojuca - PE Total: 3625
Unidade: Procon Itapissuma - PE
Unidade: Procon Itapissuma - PE Total: 3551
Unidade: Procon Lagoa dos Gatos - PE - Desativado
Unidade: Procon Lagoa dos Gatos - PE - Desativado Total: 369
Unidade: Procon Limoeiro - PE - Desativado
Unidade: Procon Limoeiro - PE - Desativado Total: 1545
Unidade: Procon Móvel 02 - PE
Unidade: Procon Móvel 02 - PE Total: 234
Unidade: Procon Móvel I - PE - DESATIVADO
Unidade: Procon Móvel I - PE - DESATIVADO Total: 1272
Unidade: Procon Móvel II - PE - DESATIVADO
Unidade: Procon Móvel II - PE - DESATIVADO Total: 1705
Unidade: Procon Móvel PE
Unidade: Procon Móvel PE Total: 1630
Unidade: Procon Ouricuri - PE
Unidade: Procon Ouricuri - PE Total: 4219
Unidade: Procon Palmares - PE
Unidade: Procon Palmares - PE Total: 8392
Unidade: Procon Passira - PE - Desativado
Unidade: Procon Passira - PE - Desativado Total: 286
Unidade: Procon Paudalho - PE - Desativado

Unidade: Procon Paudalho - PE - Desativado Total: 867
Unidade: Procon Paulista - PE
Unidade: Procon Paulista - PE Total: 17197
Unidade: Procon Pesqueira - PE
Unidade: Procon Pesqueira - PE Total: 2206
Unidade: Procon Petrolândia - PE
Unidade: Procon Petrolândia - PE Total: 5934
Unidade: Procon Salgueiro - PE
Unidade: Procon Salgueiro - PE Total: 9469
Unidade: Procon Sanharó - PE
Unidade: Procon Sanharó - PE Total: 2224
Unidade: Procon Santa Cruz do Capibaribe - PE
Unidade: Procon Santa Cruz do Capibaribe - PE Total: 13917
Unidade: Procon São Lourenço da Mata - PE
Unidade: Procon São Lourenço da Mata - PE Total: 1349
Unidade: Procon Sertânia - PE
Unidade: Procon Sertânia - PE Total: 5422
Unidade: Procon Sopece Fac. de Ciências Humanas de PE
Unidade: Procon Sopece Fac. de Ciências Humanas de PE Total: 2084
Unidade: Procon Sta Maria da Boa Vista - PE - Desativado
Unidade: Procon Sta Maria da Boa Vista - PE - Desativado Total: 635
Unidade: Procon Surubim - PE
Unidade: Procon Surubim - PE Total: 6715
Unidade: Procon Tabira - PE
Unidade: Procon Tabira - PE Total: 1846
Unidade: Procon UNIFACOL Vitória de Santo Antão - PE
Unidade: Procon UNIFACOL Vitória de Santo Antão - PE Total: 6661
Unidade: Procon Unifavip Caruaru - PE
Unidade: Procon Unifavip Caruaru - PE Total: 2465
Unidade: Procon UNIT - PE
Unidade: Procon UNIT - PE Total: 2557
Unidade: Procon Universo - PE - Desativado
Unidade: Procon Universo - PE - Desativado Total: 2846

Total Geral - Procon Estadual de Pernambuco : 709319

Procon Estadual de Pernambuco

SINDEC v.1.6

Emissão : 21/11/2022 21:25

Controle Geral das Reclamações - Estatístico

Página : 1

Período 01/01/2011 a 31/12/2021

Grupos Estatísticos

Unidade: Procon Focca - Faculdade de Olinda - PE
 Unidade: Procon Focca - Faculdade de Olinda - PE Total: 696
 Unidade: Procon Abreu e Lima - PE
 Unidade: Procon Abreu e Lima - PE Total: 2278
 Unidade: Procon Aeroporto - PE
 Unidade: Procon Aeroporto - PE Total: 587
 Unidade: Procon Afogados da Ingazeira - PE
 Unidade: Procon Afogados da Ingazeira - PE Total: 22
 Unidade: Procon Araripina - PE
 Unidade: Procon Araripina - PE Total: 2389
 Unidade: Procon Arcoverde - PE
 Unidade: Procon Arcoverde - PE Total: 5456
 Unidade: Procon Barreiros - PE
 Unidade: Procon Barreiros - PE Total: 948
 Unidade: Procon Belo Jardim - PE
 Unidade: Procon Belo Jardim - PE Total: 3230
 Unidade: Procon Cabrobó - PE
 Unidade: Procon Cabrobó - PE Total: 707
 Unidade: Procon Camaragibe - PE
 Unidade: Procon Camaragibe - PE Total: 99
 Unidade: Procon Caruaru - PE
 Unidade: Procon Caruaru - PE Total: 13311
 Unidade: Procon Chã Grande - PE
 Unidade: Procon Chã Grande - PE Total: 386
 Unidade: Procon Condado - PE - Desativado
 Unidade: Procon Condado - PE - Desativado Total: 1
 Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE
 Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE Total: 93296
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Caxangá - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Caxangá - PE Total: 10580
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Garanhuns - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Garanhuns - PE Total: 6663
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Olinda - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Olinda - PE Total: 12035
 Unidade: Procon Expresso Cidadão RioMar - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão RioMar - PE Total: 12915
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Shopping Boa Vista - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Shopping Boa Vista - PE Total: 2088
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Vitória de Sto Antônio - PE
 Unidade: Procon Expresso Cidadão Vitória de Sto Antônio - PE Total: 325

Unidade: Procon Facape Petrolina - PE
Unidade: Procon Facape Petrolina - PE Total: 3070
Unidade: Procon Facesf Belém do São Francisco - PE
Unidade: Procon Facesf Belém do São Francisco - PE Total: 1330
Unidade: Procon Facet Timbaúba - PE
Unidade: Procon Facet Timbaúba - PE Total: 932
Unidade: Procon Farec Faculdade do Recife - PE
Unidade: Procon Farec Faculdade do Recife - PE Total: 602
Unidade: Procon Fasne-Faculdade Salesiana do Nordeste - PE
Unidade: Procon Fasne-Faculdade Salesiana do Nordeste - PE Total: 51
Unidade: Procon Fernando de Noronha - PE
Unidade: Procon Fernando de Noronha - PE Total: 391
Unidade: Procon Fis/Sesst Serra Talhada - PE
Unidade: Procon Fis/Sesst Serra Talhada - PE Total: 3824
Unidade: Procon Goiana - PE
Unidade: Procon Goiana - PE Total: 261
Unidade: Procon Gravatá - PE
Unidade: Procon Gravatá - PE Total: 66
Unidade: Procon Igarassu - PE
Unidade: Procon Igarassu - PE Total: 2245
Unidade: Procon Ilha de Itamaracá - PE
Unidade: Procon Ilha de Itamaracá - PE Total: 592
Unidade: Procon Ipesu Instituição Pernambucana de Ensino-PE
Unidade: Procon Ipesu Instituição Pernambucana de Ensino-PE Total: 282
Unidade: Procon Ipojuca - PE
Unidade: Procon Ipojuca - PE Total: 2783
Unidade: Procon Itapissuma - PE
Unidade: Procon Itapissuma - PE Total: 41
Unidade: Procon Lagoa dos Gatos - PE - Desativado
Unidade: Procon Lagoa dos Gatos - PE - Desativado Total: 161
Unidade: Procon Limoeiro - PE - Desativado
Unidade: Procon Limoeiro - PE - Desativado Total: 281
Unidade: Procon Móvel 02 - PE
Unidade: Procon Móvel 02 - PE Total: 134
Unidade: Procon Móvel I - PE - DESATIVADO
Unidade: Procon Móvel I - PE - DESATIVADO Total: 695
Unidade: Procon Móvel II - PE - DESATIVADO
Unidade: Procon Móvel II - PE - DESATIVADO Total: 884
Unidade: Procon Móvel PE
Unidade: Procon Móvel PE Total: 228
Unidade: Procon Ouricuri - PE
Unidade: Procon Ouricuri - PE Total: 967
Unidade: Procon Palmares - PE
Unidade: Procon Palmares - PE Total: 1117
Unidade: Procon Passira - PE - Desativado
Unidade: Procon Passira - PE - Desativado Total: 94
Unidade: Procon Paudalho - PE - Desativado

Unidade: Procon Paudalho - PE - Desativado Total: 486
 Unidade: Procon Paulista - PE
 Unidade: Procon Paulista - PE Total: 4200
 Unidade: Procon Pesqueira - PE
 Unidade: Procon Pesqueira - PE Total: 77
 Unidade: Procon Petrolândia - PE
 Unidade: Procon Petrolândia - PE Total: 1086
 Unidade: Procon Salgueiro - PE
 Unidade: Procon Salgueiro - PE Total: 4239
 Unidade: Procon Sanharó - PE
 Unidade: Procon Sanharó - PE Total: 827
 Unidade: Procon Santa Cruz do Capibaribe - PE
 Unidade: Procon Santa Cruz do Capibaribe - PE Total: 3376
 Unidade: Procon São Lourenço da Mata - PE
 Unidade: Procon São Lourenço da Mata - PE Total: 151
 Unidade: Procon Sertânia - PE
 Unidade: Procon Sertânia - PE Total: 1359
 Unidade: Procon Sopece Fac. de Ciências Humanas de PE
 Unidade: Procon Sopece Fac. de Ciências Humanas de PE Total: 1761
 Unidade: Procon Sta Maria da Boa Vista - PE - Desativado
 Unidade: Procon Sta Maria da Boa Vista - PE - Desativado Total: 65
 Unidade: Procon Surubim - PE
 Unidade: Procon Surubim - PE Total: 2770
 Unidade: Procon Tabira - PE
 Unidade: Procon Tabira - PE Total: 471
 Unidade: Procon UNIFACOL Vitória de Santo Antão - PE
 Unidade: Procon UNIFACOL Vitória de Santo Antão - PE Total: 2529
 Unidade: Procon Unifavip Caruaru - PE
 Unidade: Procon Unifavip Caruaru - PE Total: 393
 Unidade: Procon UNIT - PE
 Unidade: Procon UNIT - PE Total: 1580
 Unidade: Procon Universo - PE - Desativado
 Unidade: Procon Universo - PE - Desativado Total: 1196

| |
|---|
| Total Geral - Procon Estadual de Pernambuco : 215609 |
|---|

Fonte: SINDEC. PROCON/PE.

ANEXO B – RELATÓRIO ESTATÍSTICO POR SETOR DE CONSUMO / PROCON PE SEDE.

| | |
|--|---------------------|
| Procon Estadual de Pernambuco | SINDEC v.1.6 |
| Emissão : 23/10/2022 14:01 | Página : 1 |
| Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico | |
| Período 01/01/2020 a 31/12/2021 | |

Grupos Estatísticos**Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE**

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes
Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes Total: 141
Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Agulha, fone de ouvido, bateria, etc.)
Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Agulha, fone de ouvido, bateria, etc.) Total: 176
Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.)
Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.) Total: 60
Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)
Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.) Total: 186
Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local)
Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local) Total: 9
Assunto: Açúcar / Mel
Assunto: Açúcar / Mel Total: 1
Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)
Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) Total: 502
Assunto: Água
Assunto: Água Total: 1
Assunto: Água / Esgoto
Assunto: Água / Esgoto Total: 656
Assunto: Alimento dietético (exceto refrigerante dietético)
Assunto: Alimento dietético (exceto refrigerante dietético) Total: 2
Assunto: Alimentos infantis (leites próprios para crianças tipo nan, sopinha, neston, mucilon, cremogema)
Assunto: Alimentos infantis (leites próprios para crianças tipo nan, sopinha, neston, mucilon, cremogema) Total: 1
Assunto: Alimentos para fins especiais (atletas, gestantes, idosos e bebidas isotônicas)
Assunto: Alimentos para fins especiais (atletas, gestantes, idosos e bebidas isotônicas) Total: 2
Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)
Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório) Total: 24
Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)
Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD) Total: 177
Assunto: Aparelho DVD
Assunto: Aparelho DVD Total: 10
Assunto: Aparelhos de ginástica
Assunto: Aparelhos de ginástica Total: 2
Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar
Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar Total: 184
Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD)
Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD) Total: 8
Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)
Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.) Total: 145
Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.)

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.) Total: 10
 Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)
 Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.) Total: 45
 Assunto: Artigo e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.)
 Assunto: Artigo e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.) Total: 8
 Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.)
 Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.) Total: 14
 Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.)
 Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.) Total: 11
 Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho)
 Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho) Total: 60
 Assunto: Assistência Técnica
 Assunto: Assistência Técnica Total: 106
 Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas
 Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas Total: 2
 Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola
 Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola Total: 72
 Assunto: Banco comercial
 Assunto: Banco comercial Total: 3900
 Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)
 Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.) Total: 100
 Assunto: Bares, Docerias, Chopperias, Casas Noturnas e Afins
 Assunto: Bares, Docerias, Chopperias, Casas Noturnas e Afins Total: 119
 Assunto: Bebidas Alcoólicas
 Assunto: Bebidas Alcoólicas Total: 11
 Assunto: Bicycletas
 Assunto: Bicycletas Total: 34
 Assunto: Bolacha, biscoitos e petiscos
 Assunto: Bolacha, biscoitos e petiscos Total: 2
 Assunto: Botijão de Gás
 Assunto: Botijão de Gás Total: 7
 Assunto: Brinquedos
 Assunto: Brinquedos Total: 23
 Assunto: Café
 Assunto: Café Total: 3
 Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski)
 Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski) Total: 11
 Assunto: Canil / Pet Shop / Outros Estabelecimentos Que Comercializam Animais
 Assunto: Canil / Pet Shop / Outros Estabelecimentos Que Comercializam Animais Total: 3
 Assunto: Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortadela, salsicha, etc.)
 Assunto: Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortadela, salsicha, etc.) Total: 15
 Assunto: Carro Importado
 Assunto: Carro Importado Total: 8
 Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora)
 Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora) Total: 74
 Assunto: Carro Usado
 Assunto: Carro Usado Total: 172

Assunto: Cartão de Crédito
Assunto: Cartão de Crédito Total: 2608
Assunto: Cartão de Loja
Assunto: Cartão de Loja Total: 420
Assunto: Cartões de descontos
Assunto: Cartões de descontos Total: 27
Assunto: Cemitério
Assunto: Cemitério Total: 5
Assunto: Charutaria (Cigarro, Tabaco, Cachimbo, Etc.)
Assunto: Charutaria (Cigarro, Tabaco, Cachimbo, Etc.) Total: 1
Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)
Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons) Total: 5
Assunto: Clínica Veterinária
Assunto: Clínica Veterinária Total: 3
Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.)
Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.) Total: 9
Assunto: Colchão
Assunto: Colchão Total: 148
Assunto: Combustível Automotivo (Gasolina, Álcool, Diesel, Gás)
Assunto: Combustível Automotivo (Gasolina, Álcool, Diesel, Gás) Total: 25
Assunto: Condomínio
Assunto: Condomínio Total: 17
Assunto: Conserva Animal (atum, sardinha, apresuntado, alite, feijoada, patê, etc.)
Assunto: Conserva Animal (atum, sardinha, apresuntado, alite, feijoada, patê, etc.) Total: 4
Assunto: Conserva Vegetal (azeitona, ervilha, milho, palmito, aspargo, cogumelo) em qualquer tipo de embalagem.
Assunto: Conserva Vegetal (azeitona, ervilha, milho, palmito, aspargo, cogumelo) em qualquer tipo de embalagem. Total: 2
Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes
Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes Total: 197
Assunto: Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico
Assunto: Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico Total: 6
Assunto: Consórcio de Caminhões
Assunto: Consórcio de Caminhões Total: 1
Assunto: Consórcio de Motocicletas
Assunto: Consórcio de Motocicletas Total: 43
Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis
Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis Total: 15
Assunto: Consórcio Imobiliário
Assunto: Consórcio Imobiliário Total: 47
Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento
Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento Total: 17
Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)
Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.) Total: 17
Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica
Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica Total: 54
Assunto: Convênio de Assistência Veterinária
Assunto: Convênio de Assistência Veterinária Total: 1
Assunto: Corretora de Seguros

Assunto: Corretora de Seguros Total: 9
 Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede
 Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede Total: 4
 Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu
 Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu Total: 24
 Assunto: Curso de Informática
 Assunto: Curso de Informática Total: 14
 Assunto: Curso de Línguas
 Assunto: Curso de Línguas Total: 22
 Assunto: Cursos Livres Outros
 Assunto: Cursos Livres Outros Total: 305
 Assunto: Despachante
 Assunto: Despachante Total: 4
 Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.)
 Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.) Total: 42
 Assunto: Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre).
 Assunto: Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre). Total: 2
 Assunto: Eletrodoméstico Importado
 Assunto: Eletrodoméstico Importado Total: 78
 Assunto: Eletroeletrônico Importado
 Assunto: Eletroeletrônico Importado Total: 136
 Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Líquidificador, Esprededor de Frutas, Etc.)
 Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Líquidificador, Esprededor de Frutas, Etc.) Total: 117
 Assunto: Empresa de Cobrança
 Assunto: Empresa de Cobrança Total: 41
 Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareassunto Não Relativos ao Valor de Resgate)
 Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareassunto Não Relativos ao Valor de Resgate) Total: 91
 Assunto: Energia Elétrica
 Assunto: Energia Elétrica Total: 2283
 Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)
 Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior) Total: 759
 Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo
 Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo Total: 301
 Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)
 Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) Total: 78
 Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.)
 Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.) Total: 20
 Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza)
 Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza) Total: 23
 Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)
 Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.) Total: 81
 Assunto: Farmácia / Drogaria
 Assunto: Farmácia / Drogaria Total: 33
 Assunto: Feiras Itinerantes
 Assunto: Feiras Itinerantes Total: 1
 Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.)
 Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.) Total: 16

Assunto: Financeira
Assunto: Financeira Total: 870
Assunto: Fogão e Microondas
Assunto: Fogão e Microondas Total: 197
Assunto: Foto / Vídeo / Som
Assunto: Foto / Vídeo / Som Total: 7
Assunto: Frutas e hortaliças (legumes, verduras, cebola e cabeça de alho in natura, embaladas com atmosfera modificada ou outro sistema de conservação)
Assunto: Frutas e hortaliças (legumes, verduras, cebola e cabeça de alho in natura, embaladas com atmosfera modificada ou outro sistema de conservação) Total: 2
Assunto: Funerária
Assunto: Funerária Total: 4
Assunto: Gás Encanado
Assunto: Gás Encanado Total: 18
Assunto: Geladeira e Freezer
Assunto: Geladeira e Freezer Total: 531
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz) Total: 7
Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.)
Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.) Total: 38
Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica
Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica Total: 35
Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)
Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras) Total: 60
Assunto: Informações sobre o Procon
Assunto: Informações sobre o Procon Total: 1244
Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)
Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet) Total: 135
Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização
Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização Total: 12
Assunto: Intercâmbio Cultural
Assunto: Intercâmbio Cultural Total: 1
Assunto: Internet
Assunto: Internet Total: 20
Assunto: Lavanderia / Tinturaria
Assunto: Lavanderia / Tinturaria Total: 6
Assunto: Leasing
Assunto: Leasing Total: 6
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light) Total: 8
Assunto: Locação
Assunto: Locação Total: 140
Assunto: Loteamento
Assunto: Loteamento Total: 11
Assunto: Luminárias/lâmpadas
Assunto: Luminárias/lâmpadas Total: 3
Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora
Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora Total: 154
Assunto: Máquinas e Equipamentos

Assunto: Máquinas e Equipamentos Total: 104

Assunto: Massas

Assunto: Massas Total: 1

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex)

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex) Total: 81

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.) Total: 79

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.)

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.) Total: 9

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado) Total: 19

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado)

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado) Total: 6

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática Total: 292

Assunto: Motos

Assunto: Motos Total: 54

Assunto: Móveis (outros)

Assunto: Móveis (outros) Total: 88

Assunto: Móveis Para Banheiro

Assunto: Móveis Para Banheiro Total: 6

Assunto: Móveis Para Cozinha

Assunto: Móveis Para Cozinha Total: 110

Assunto: Móveis Para Quarto

Assunto: Móveis Para Quarto Total: 207

Assunto: Móveis Para Sala

Assunto: Móveis Para Sala Total: 308

Assunto: Mudanças

Assunto: Mudanças Total: 11

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia)

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia) Total: 18

Assunto: Óleos e gorduras (margarina normal e light, gordura vegetal hidrogenada, etc.)

Assunto: Óleos e gorduras (margarina normal e light, gordura vegetal hidrogenada, etc.) Total: 1

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos)

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos) Total: 71

Assunto: Outros Contratos

Assunto: Outros Contratos Total: 2609

Assunto: Outros Produtos Importados

Assunto: Outros Produtos Importados Total: 153

Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico)

Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico) Total: 4

Assunto: Outros Seguros

Assunto: Outros Seguros Total: 152

Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)

Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção) Total: 28

Assunto: Ovos

Assunto: Ovos Total: 1

Assunto: Padaria (Pão-Francês, Pão de Centeio, Bolos, Bombas, Biscoitos, Massas Prontas Para Tortas, Docinhos, Confeitos e Outros)
Assunto: Padaria (Pão-Francês, Pão de Centeio, Bolos, Bombas, Biscoitos, Massas Prontas Para Tortas, Docinhos, Confeitos e Outros) Total: 2
Assunto: Paes e bolos industrializados (pão de forma, bisnagas, bolos tipo Pullmam)
Assunto: Paes e bolos industrializados (pão de forma, bisnagas, bolos tipo Pullmam) Total: 1
Assunto: Peixes e frutos do mar (congelados e embalados)
Assunto: Peixes e frutos do mar (congelados e embalados) Total: 3
Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem
Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem Total: 7
Assunto: Plano de Assistência Funerária
Assunto: Plano de Assistência Funerária Total: 6
Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado
Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado Total: 5
Assunto: Plano de saúde regulamentado
Assunto: Plano de saúde regulamentado Total: 271
Assunto: Plano Odontológico
Assunto: Plano Odontológico Total: 53
Assunto: Plantas
Assunto: Plantas Total: 2
Assunto: Pneu
Assunto: Pneu Total: 28
Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos
Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos Total: 2
Assunto: Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome
Assunto: Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome Total: 3
Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiénico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental /
Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiénico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental / Total: 3
Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)
Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros) Total: 236
Assunto: Produto Para Uso Veterinário (Medicamento / Sabonete / Shampoo)
Assunto: Produto Para Uso Veterinário (Medicamento / Sabonete / Shampoo) Total: 1
Assunto: Produto Químico (Acetona / Creolina / Querosene / Cloro Puro - Para Piscinas)
Assunto: Produto Químico (Acetona / Creolina / Querosene / Cloro Puro - Para Piscinas) Total: 1
Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur)
Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur) Total: 2
Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço)
Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço) Total: 43
Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto)
Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto) Total: 3
Assunto: Profissional Liberal - Dentista
Assunto: Profissional Liberal - Dentista Total: 15
Assunto: Profissional Liberal - Médico
Assunto: Profissional Liberal - Médico Total: 3
Assunto: Purificador de Água / Filtro
Assunto: Purificador de Água / Filtro Total: 24
Assunto: Ração animal
Assunto: Ração animal Total: 2
Assunto: Refrigerantes (normal, dietético e light)

Assunto: Refrigerantes (normal, dietético e light) Total: 2
 Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local)
 Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local) Total: 28
 Assunto: Seguro
 Assunto: Seguro Total: 264
 Assunto: Seguro de Automóvel
 Assunto: Seguro de Automóvel Total: 35
 Assunto: Seguro de Vida
 Assunto: Seguro de Vida Total: 18
 Assunto: Seguro Residencial
 Assunto: Seguro Residencial Total: 6
 Assunto: Seguro Saúde
 Assunto: Seguro Saúde Total: 7
 Assunto: Serviços de Marcenaria
 Assunto: Serviços de Marcenaria Total: 11
 Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.)
 Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.) Total: 22
 Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura
 Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura Total: 3
 Assunto: Serviços de Vidraçaria
 Assunto: Serviços de Vidraçaria Total: 8
 Assunto: Serviços Postais
 Assunto: Serviços Postais Total: 9
 Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.)
 Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.) Total: 99
 Assunto: Sociedade em conta de participação
 Assunto: Sociedade em conta de participação Total: 3
 Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do
 Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Total: 31
 Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)
 Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) Total: 1203
 Assunto: Telefonia Celular
 Assunto: Telefonia Celular Total: 1491
 Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)
 Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.) Total: 15
 Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)
 Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 766
 Assunto: Telemarketing
 Assunto: Telemarketing Total: 6
 Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Vídeo-Laser
 Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Vídeo-Laser Total: 554
 Assunto: Título de Capitalização
 Assunto: Título de Capitalização Total: 3
 Assunto: Tomate e derivados (in natura, extratos, molhos, polpa)
 Assunto: Tomate e derivados (in natura, extratos, molhos, polpa) Total: 1
 Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas)
 Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas) Total: 17

Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)
Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.) Total: 64
Assunto: Transporte Escolar
Assunto: Transporte Escolar Total: 4
Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)
Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) Total: 131
Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal
Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal Total: 5
Assunto: Venda por Internet
Assunto: Venda por Internet Total: 9
Assunto: Venda por telemarketing
Assunto: Venda por telemarketing Total: 3
Assunto: Venda Programada
Assunto: Venda Programada Total: 11
Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas)
Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas) Total: 228
Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE Total: 28947

Total Geral - Procon Estadual de Pernambuco : 28947

Grupos Estatísticos

Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes Total: 66

Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.)

Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.) Total: 120

Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.)

Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.) Total: 28

Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)

Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.) Total: 111

Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local)

Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local) Total: 6

Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)

Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) Total: 257

Assunto: Água / Esgoto

Assunto: Água / Esgoto Total: 209

Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)

Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório) Total: 10

Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)

Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD) Total: 97

Assunto: Aparelho DVD

Assunto: Aparelho DVD Total: 10

Assunto: Aparelhos de ginástica

Assunto: Aparelhos de ginástica Total: 2

Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar

Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar Total: 88

Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Video, CD)

Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Video, CD) Total: 6

Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)

Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.) Total: 66

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.)

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.) Total: 4

Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)

Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.) Total: 23

Assunto: Artigo e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.)

Assunto: Artigo e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.) Total: 2

Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.)

Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.) Total: 9

Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.)

Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.) Total: 5

Assunto: Artigos de Exoval (Cama / Mesa e Banho)

Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho) Total: 25
 Assunto: Assistência Técnica
 Assunto: Assistência Técnica Total: 33
 Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas
 Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas Total: 2
 Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola
 Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola Total: 41
 Assunto: Banco comercial
 Assunto: Banco comercial Total: 1290
 Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)
 Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.) Total: 52
 Assunto: Bebidas Alcoólicas
 Assunto: Bebidas Alcoólicas Total: 1
 Assunto: Bicycletas
 Assunto: Bicycletas Total: 15
 Assunto: Brinquedos
 Assunto: Brinquedos Total: 8
 Assunto: Café
 Assunto: Café Total: 2
 Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski)
 Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski) Total: 4
 Assunto: Carro Importado
 Assunto: Carro Importado Total: 7
 Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora)
 Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora) Total: 30
 Assunto: Carro Usado
 Assunto: Carro Usado Total: 41
 Assunto: Cartão de Crédito
 Assunto: Cartão de Crédito Total: 894
 Assunto: Cartão de Loja
 Assunto: Cartão de Loja Total: 263
 Assunto: Cartões de descontos
 Assunto: Cartões de descontos Total: 17
 Assunto: Cemitério
 Assunto: Cemitério Total: 4
 Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)
 Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons) Total: 2
 Assunto: Clínica Veterinária
 Assunto: Clínica Veterinária Total: 1
 Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.)
 Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.) Total: 5
 Assunto: Colchão
 Assunto: Colchão Total: 83
 Assunto: Condomínio
 Assunto: Condomínio Total: 2
 Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes
 Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes Total: 101

Assunto: Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico
Assunto: Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico Total: 5
Assunto: Consórcio de Caminhões
Assunto: Consórcio de Caminhões Total: 1
Assunto: Consórcio de Motocicletas
Assunto: Consórcio de Motocicletas Total: 15
Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis
Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis Total: 9
Assunto: Consórcio Imobiliário
Assunto: Consórcio Imobiliário Total: 40
Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento
Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento Total: 11
Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)
Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.) Total: 7
Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica
Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica Total: 30
Assunto: Convênio de Assistência Veterinária
Assunto: Convênio de Assistência Veterinária Total: 1
Assunto: Corretora de Seguros
Assunto: Corretora de Seguros Total: 4
Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede
Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede Total: 2
Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu
Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu Total: 2
Assunto: Curso de Informática
Assunto: Curso de Informática Total: 12
Assunto: Curso de Línguas
Assunto: Curso de Línguas Total: 18
Assunto: Cursos Livres Outros
Assunto: Cursos Livres Outros Total: 146
Assunto: Despachante
Assunto: Despachante Total: 2
Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.)
Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.) Total: 25
Assunto: Eletrodoméstico Importado
Assunto: Eletrodoméstico Importado Total: 53
Assunto: Eletroeletrônico Importado
Assunto: Eletroeletrônico Importado Total: 95
Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Espremedor de Frutas, Etc.)
Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Espremedor de Frutas, Etc.) Total: 37
Assunto: Empresa de Cobrança
Assunto: Empresa de Cobrança Total: 26
Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareassunto Não Relativos ao Valor de Resgate)
Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareassunto Não Relativos ao Valor de Resgate) Total: 15
Assunto: Energia Elétrica
Assunto: Energia Elétrica Total: 595
Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)

Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) Total: 193
Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo
Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo Total: 45
Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)
Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) Total: 31
Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.)
Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.) Total: 3
Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza)
Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza) Total: 9
Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)
Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.) Total: 23
Assunto: Farmácia / Drogaria
Assunto: Farmácia / Drogaria Total: 9
Assunto: Feiras Itinerantes
Assunto: Feiras Itinerantes Total: 1
Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pínel, Etc.)
Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pínel, Etc.) Total: 11
Assunto: Financeira
Assunto: Financeira Total: 395
Assunto: Fogão e Microondas
Assunto: Fogão e Microondas Total: 98
Assunto: Foto / Vídeo / Som
Assunto: Foto / Vídeo / Som Total: 3
Assunto: Funerária
Assunto: Funerária Total: 2
Assunto: Gás Encanado
Assunto: Gás Encanado Total: 3
Assunto: Geladeira e Freezer
Assunto: Geladeira e Freezer Total: 225
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz) Total: 2
Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.)
Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.) Total: 20
Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica
Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica Total: 4
Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)
Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras) Total: 12
Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)
Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet) Total: 44
Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização
Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização Total: 6
Assunto: Intercâmbio Cultural
Assunto: Intercâmbio Cultural Total: 1
Assunto: Internet
Assunto: Internet Total: 11
Assunto: Lavanderia / Tinturaria
Assunto: Lavanderia / Tinturaria Total: 3

Assunto: Leasing

Assunto: Leasing Total: 2

Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)

Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light) Total: 2

Assunto: Locação

Assunto: Locação Total: 3

Assunto: Loteamento

Assunto: Loteamento Total: 7

Assunto: Luminárias/lâmpadas

Assunto: Luminárias/lâmpadas Total: 2

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora Total: 64

Assunto: Máquinas e Equipamentos

Assunto: Máquinas e Equipamentos Total: 50

Assunto: Massas

Assunto: Massas Total: 1

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex)

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex) Total: 28

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.) Total: 27

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.)

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.) Total: 6

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado) Total: 3

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado)

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado) Total: 5

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática Total: 115

Assunto: Motos

Assunto: Motos Total: 20

Assunto: Móveis (outros)

Assunto: Móveis (outros) Total: 64

Assunto: Móveis Para Banheiro

Assunto: Móveis Para Banheiro Total: 5

Assunto: Móveis Para Cozinha

Assunto: Móveis Para Cozinha Total: 56

Assunto: Móveis Para Quarto

Assunto: Móveis Para Quarto Total: 92

Assunto: Móveis Para Sala

Assunto: Móveis Para Sala Total: 132

Assunto: Mudanças

Assunto: Mudanças Total: 1

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia)

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia) Total: 6

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos)

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos) Total: 26

Assunto: Outros Contratos

Assunto: Outros Contratos Total: 779
 Assunto: Outros Produtos Importados
 Assunto: Outros Produtos Importados Total: 130
 Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico)
 Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico) Total: 1
 Assunto: Outros Seguros
 Assunto: Outros Seguros Total: 39
 Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)
 Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção) Total: 11
 Assunto: Peixes e frutos do mar (congelados e embalados)
 Assunto: Peixes e frutos do mar (congelados e embalados) Total: 1
 Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem
 Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem Total: 6
 Assunto: Plano de Assistência Funerária
 Assunto: Plano de Assistência Funerária Total: 4
 Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado
 Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado Total: 4
 Assunto: Plano de saúde regulamentado
 Assunto: Plano de saúde regulamentado Total: 84
 Assunto: Plano Odontológico
 Assunto: Plano Odontológico Total: 34
 Assunto: Plantas
 Assunto: Plantas Total: 1
 Assunto: Pneu
 Assunto: Pneu Total: 13
 Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos
 Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos Total: 1
 Assunto: Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome
 Assunto: Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome Total: 2
 Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiênico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental /
 Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiênico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental / Total: 1
 Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)
 Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros) Total: 111
 Assunto: Produto Químico (Acetona / Creolina / Querosene / Cloro Puro - Para Piscinas)
 Assunto: Produto Químico (Acetona / Creolina / Querosene / Cloro Puro - Para Piscinas) Total: 1
 Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur)
 Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur) Total: 2
 Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço)
 Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço) Total: 23
 Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto)
 Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto) Total: 3
 Assunto: Profissional Liberal - Dentista
 Assunto: Profissional Liberal - Dentista Total: 6
 Assunto: Profissional Liberal - Médico
 Assunto: Profissional Liberal - Médico Total: 1
 Assunto: Purificador de Água / Filtro
 Assunto: Purificador de Água / Filtro Total: 18

Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduiches Servidos Pelo Local)
 Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduiches Servidos Pelo Local) Total: 2
 Assunto: Seguro
 Assunto: Seguro Total: 134
 Assunto: Seguro de Automóvel
 Assunto: Seguro de Automóvel Total: 9
 Assunto: Seguro de Vida
 Assunto: Seguro de Vida Total: 11
 Assunto: Seguro Saúde
 Assunto: Seguro Saúde Total: 1
 Assunto: Serviços de Marcenaria
 Assunto: Serviços de Marcenaria Total: 4
 Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.)
 Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.) Total: 8
 Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura
 Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura Total: 1
 Assunto: Serviços de Vidraçaria
 Assunto: Serviços de Vidraçaria Total: 2
 Assunto: Serviços Postais
 Assunto: Serviços Postais Total: 7
 Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.)
 Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.) Total: 28
 Assunto: Sociedade em conta de participação
 Assunto: Sociedade em conta de participação Total: 1
 Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do
 Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Total: 5
 Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)
 Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) Total: 661
 Assunto: Telefonia Celular
 Assunto: Telefonia Celular Total: 364
 Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)
 Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.) Total: 3
 Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)
 Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 171
 Assunto: Telemarketing
 Assunto: Telemarketing Total: 2
 Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser
 Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser Total: 252
 Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas)
 Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas) Total: 14
 Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)
 Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.) Total: 54
 Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)
 Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) Total: 30
 Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal
 Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal Total: 3
 Assunto: Venda por Internet

Assunto: Venda por Internet Total: 6
Assunto: Venda Programada
Assunto: Venda Programada Total: 9
Assunto: Vestuário (Calçado / Roupa)
Assunto: Vestuário (Calçado / Roupa) Total: 108
Unidade: Procon Estadual de Pernambuco - SEDE Total: 10230

Total Geral - Procon Estadual de Pernambuco : 10230

Fonte: SINDEC. PROCON/PE.