



2428000011900



2428000011900

NOTA TÉCNICA 02/2024

Ementa: PROTOCOLO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM CALAMIDADE. PROCON RS. SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. ORGANIZAÇÃO DAS FASES E AÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR DURANTE CALAMIDADE PÚBLICA. Representação gráfica do ciclo de fases. Organização geral e balizadora para adequação de ações ao caso concreto. Planejamento decorrente do Decreto Estadual nº 57.596, de 1º de maio de 2024, declara estado de calamidade pública no território do Estado do Rio Grande do Sul.

RELATÓRIO

O Decreto Estadual nº 57.596, de 1º de maio de 2024, declara estado de calamidade pública no território do Estado do Rio Grande do Sul, tendo em vista os eventos climáticos de chuvas intensas. O Decreto considera, ainda, que os eventos são de grande intensidade, sendo classificadas como desastres de Nível III, com riscos que ocasionam danos humanos, perdas de vidas, danos materiais, danos ambientais, destruição de moradias, estradas, pontes, prejuízos econômicos e sociais.

Mais de 95% das cidades foram atingidas de alguma maneira pelo evento climático de grande intensidade, contabilizando cerca de 478 municípios dos 497 existentes no Estado. Os sistemas eletrônicos do Estado do Rio Grande do Sul foram atingidos, a sede Administrativa (Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF atingido por alagamento) e a sede do Procon RS atingida pelo alagamento. O lago Guaíba ultrapassou sua marca histórica, alcançando 5,35 metros.

Em razão do evento de grande intensidade, muitas estradas foram afetadas, provocando dificuldade de locomoção. Sendo, portanto, necessário organizar um plano de ações que alcançasse o Estado do Rio Grande do Sul por completo. Desta forma, elaborado o Protocolo de Defesa do Consumidor em Calamidade – PCDDC.

FUNDAMENTAÇÃO

O protocolo de ações em matéria de direito do consumidor durante a calamidade foi organizado em sete fases. São as fases: preparo, mobilização, resposta, restabelecimento, recuperação, reconstrução, desmobilização.

Cada fase objetiva guiar a programação de ações necessárias a fim de garantir os direitos dos consumidores, seja de acesso aos produtos e serviços, seja de garantia de preços não abusivos, seja de garantir o direito básico de ter acesso à relação de consumo. Com a compreensão do que será enfrentado em cada fase é possível que a equipe consiga planejar, executar e até mesmo prever possíveis ações necessárias.

As fases não são necessariamente lineares, mas, sim, em ciclo. Por isso o gráfico apresenta o destaque para a tendência de evolução das fases, mas em escala menor e possibilidade de retorno a fases anteriores. A velocidade de avanço ou de retorno é acompanhada conforme o avanço da própria calamidade e momento enfrentado pela população, pelo comércio, pelos consumidores e pela própria calamidade em si. Por isso, este ciclo apresenta tendência de





avanço fase a fase, mas em razão do repique da calamidade podem ocorrer retornos a fases anteriores.

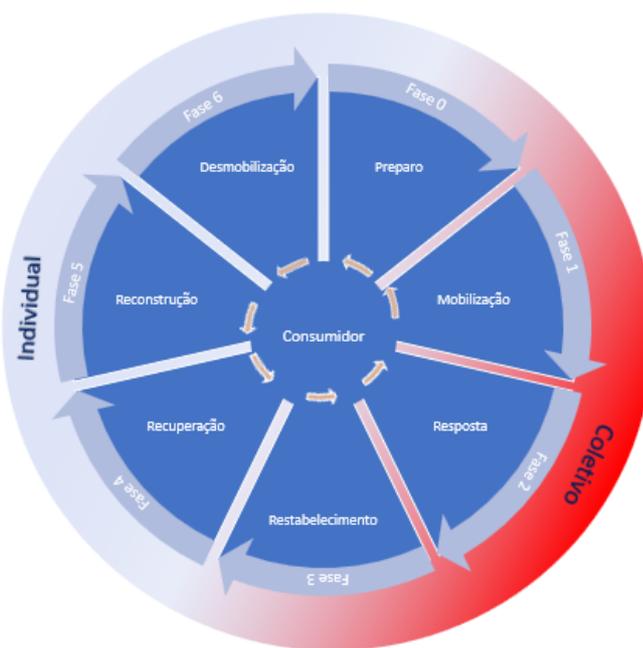
Inicialmente o foco gravita em torno dos produtos e serviços de primeira necessidade e, conseqüentemente, as demandas são sensivelmente mais coletivas, alcançando a toda a população de consumidores. Com o avançar do arrefecimento da calamidade, este enfoque começa a gravitar para outros produtos e serviços, bem como avançam para demandas com tendência de características individuais.

As fortes chuvas afetaram o Estado em diferentes proporções e momentos. Por essa razão, necessário o acompanhamento de maneira regionalizada: regiões diferentes podem estar em fases diferentes por motivo de ter sido atingida de maneira diversa a outra.

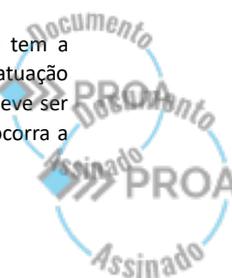
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA

CICLO DE FASES

DO PROTOCOLO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM CALAMIDADE



O centro do protocolo e das ações decorrentes é o consumidor. A partir disso, se tem a importância do equilíbrio das relações de consumo e a percepção do cenário para atuação responsável do órgão de defesa do consumidor. A atuação da defesa do consumidor deve ser eficaz e eficiente. Deve ser transparente com todos atores envolvidos de forma que ocorra a





compreensão, a conscientização, a dissuasão e, até mesmo, a compreensão da eventual imputação de sanção/atução quando necessário. É primordial o foco na prevenção como forma de evitar danos ao consumidor.

III – FASES DO PROTOCOLO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM CALAMIDADE

Fase 0 – Preparo

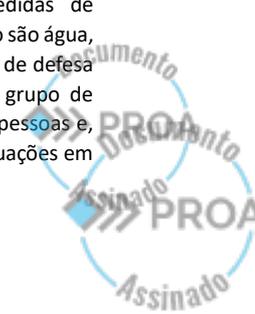
Ocorre durante os alertas do evento climático de grande intensidade com possíveis reflexos ao consumidor. É necessária a compreensão das possíveis consequências do evento, sua magnitude, zonas atingidas, possíveis reflexos diretos e indiretos à população e ao mercado de consumo. Elaboração do primeiro mapa com diagnóstico e possíveis prognósticos. A partir disso, início da definição da melhor estratégia. Regiões geográficas com prognósticos e diagnósticos diferentes deverão ter as diferenças reconhecidas e abordadas de maneira diversa. Definição dos objetivos almejados, os setores do mercado de consumo que serão afetados, bem como os produtos e serviços que serão afetados. A fase é definida pelo preparo e planejamento.

Fase 1 – Mobilização

Uma vez identificadas as consequências do evento nos direitos do consumidor, identificadas as necessidades e definida a estratégia, inicia a fase de mobilização e de engajamento de pessoal. Esta mobilização é tanto interna, quanto externa. Compreensão do papel de cada ator envolvido para que exista uma única linha de raciocínio. Aproximação com outros órgãos envolvidos na defesa do consumidor e escuta ativa das ações e possíveis ações conjuntas. Articulação com as entidades representativas dos diversos setores buscando engajamento do setor e o alinhamento a fim de prevenir danos aos consumidores. Reuniões periódicas. Preferencialmente, o Procon Estadual deve focar suas ações em articulação e situações macro que afetem grande parcela de consumidores. Isso permite que os Procons Municipais foquem suas ações em situações locais que afetam exclusivamente a município. Identificada situação com possível repercussão em outro local, idealmente a demanda deve ser encaminhada ao Procon RS para articulação e resolutividade ampla, sem prejuízo das ações realizadas localmente. Nas situações que afetam consumidores, também de outros Estados, como por exemplo viagens aéreas, importante o alinhamento com os órgãos de defesa do consumidor que atuam na regulação e organização do cenário nacional. Comunicação ampla e direta com os diversos atores, bem como a divulgação de informação e orientações nos canais oficiais. Apresentação da estratégia e planejamento. A fase é definida pela mobilização, engajamento, articulação e comunicação.

Fase 2 – Resposta

Inicia no momento subsequente ao engajamento das entidades e órgãos e da apresentação e compartilhamento de estratégias e planejamento. Estão concentradas as medidas de abordagem relacionadas a produtos e serviços de primeira necessidade. Exemplo disso são água, alimentos, combustíveis. O foco está concentrado em demandas coletivas. Os órgãos de defesa do consumidor devem estar focados nas ações que possuam reflexos ao grande grupo de consumidores. A ênfase estará na denúncia que afeta um grupo ou a totalidade de pessoas e, não, na reclamação que produzirá efeitos exclusivamente a um consumidor. Salvo situações em





2428000011900



2428000011900

que a demanda individual tenha reflexos prioritários que envolvam riscos de vida, por exemplo. Se houve engajamento/mobilização das instituições que representam os setores, não será necessária a notificação em massa. Isso porque o próprio setor já terá sido informado internamente e haverá comunicações oficiais publicadas nos canais oficiais. As fiscalizações e autuações deverão levar em consideração os efeitos do evento de grande magnitude, especialmente nos reflexos relacionados ao preço. Para isso é importante compreender a *composição do preço* antes e após o evento, considerando aspectos como tributos, frete, logística e preço de entrada e de saída. Reuniões periódicas com os atores mobilizados. Acompanhamento global pelo órgão estadual. Sensibilizar os Procons Municipais para que a cada momento que o Procon Municipal identificar uma situação que possa ter repercussão em outra região ou que outra região possa estar sendo afetada de maneira semelhante, realizar a conduta padrão (notificação, autuação, averiguação preliminar, escolhida pelo órgão municipal) e ser levada ao conhecimento do Procon Estadual para articulação de solução imediata a todos os consumidores, também das outras regiões do estado. A fase é definida pela ação focada nas relações de consumo de primeira necessidade, protegendo direitos dos consumidores e buscando garantir a própria existência da relação de consumo.

Fase 3 – Restabelecimento

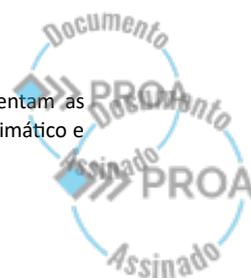
Ocorre com o avançar da mudança de necessidades da própria população. É a transição entre produtos e serviços de primeira necessidade e de produtos e serviços de recuperação. Parte da população já está migrando para produtos e serviços de recuperação e outra continua na fase de produtos e serviços de primeira necessidade. Será necessário começar o engajamento e envolvimento com o setor de produtos e serviços de recuperação. São exemplos disso, seguros habitacionais, seguros de veículos, transportes privados, produtos de limpeza. Com este setor se deverá iniciar a fase de mobilização. O foco ainda será o coletivo, mas já com transição para situações individuais. Por exemplo, o alinhamento com o setor de seguros terá o foco no coletivo, mas cada contrato será analisado individualmente. Possível busca por novos parceiros ou fortalecimento das existentes. A fase é de transição e início da atenção para as demandas individuais.

Fase 4 – Recuperação

Toda ou a maior parte da população já está buscando produtos e serviços de recuperação. As demandas de produtos e serviços de primeira necessidade deixam de existir ou estão estabilizadas. Foco nos produtos e serviços de recuperação e nos atores envolvidos com o setor. Há aumento do foco para as demandas individuais, isso porque os problemas, ainda que possam ter alguma semelhança, demandam soluções individuais. Assim, as demandas individuais e coletivas são atendidas igualmente, mas com ênfase em produtos e serviços de recuperação. Foco nos canais de registro de reclamação oferecidos ao consumidor e documentos necessários para registros de reclamações. A fase se caracteriza pela mudança do perfil de demandas.

Fase 5 – Reconstrução

A reconstrução é a fase final da recuperação, quando começam a surgir ou aumentam as demandas relacionadas a outros produtos e serviços com relação ou não ao evento climático e





2428000011900



2428000011900

à calamidade pública. Perceptível aumento de particularidade em cada demanda e do foco na solução individual das relações de consumo. Início da retomada de fluxos tradicionais nas demandas e expedientes. Fase de transição entre as demandas calamidade e as demandas tradicionais não relacionadas à calamidade.

Fase 6 – Desmobilização

Desmobilização é a fase final do enfrentamento e de gestão de demandas relacionadas ao evento calamidade com reflexos ao consumidor. Retomada total às atividades ordinárias. Desmobilização dos recursos e esforços empregados.

CONCLUSÃO

O objetivo do protocolo é organizar e facilitar o planejamento de ações para defesa do consumidor em situação de calamidade pública decorrente de evento climática de grande intensidade. A partir do estabelecimento do protocolo, é esperado o maior alcance de resolutividade de demandas relacionadas ao direito do consumidor. Prevenindo problemas que possam surgir e, quando existirem, a atuação de maneira transparente, esclarecedora e nevrálgica. Agindo de maneira célere e resolutiva.

Assim, se tem por objetivo primordial o equilíbrio e a harmonia das relações de consumo. Prevenindo, dissuadindo e, sempre que necessário, fiscalizando a defesa dos direitos do consumidor.

Rainer Grigolo

Diretor Procon RS

Rafael Gessinger

Subsecretário de Justiça e Integridade Institucional

Fabício Peruchin

Secretário de Estado de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos





2428000011900



2428000011900

Nome do documento: Nota Tecnica 2 2024 - Calamidade Publica.pdf

Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Rainer Grigolo de Oliveira Alves	SJCDH / PROCON / 477756501	17/07/2024 09:57:32
Rafael Koerig Gessinger	SJCDH / SUBJI / 4854608	17/07/2024 09:59:37



17/07/2024 10:00:08

SJCDH/SUBJI/4854608

PROTOCOLO DE DEFESA CONSUMIDOR C...

53



19/07/2024 20:47:51

SJCDH/GAB/2988640

NOTA TECNICA PROCON

59



2428000011900

Nome do documento: Nota_Tecnica_2_2024_-_Calamidade_Publica -.pdf

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Fabrizio Guazzelli Peruchin

SJCDH / SEC / 4869656

19/07/2024 20:39:33

