SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA
E DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO DE GESTÃO/ATIVIDADES DO PROCON/SE – 2024

INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão / Atividades do PROCON/SE, é o instrumento que permite a Direção apresentar os resultados alcançados em atenção às atividades pautadas no equilíbrio da relação entre consumidor e fornecedor, verificando a efetividade e eficiência na sua execução.

As informações que integram o relatório apresentam o desempenho das atividades executadas pelo PROCON/SE realizadas no período de 01/01/2024 a 31/12/2024. As informações foram extraídas da plataforma ProConsumidor, sistema utilizado pelo Órgão para realização de consulta, denúncia ou abertura de reclamações, bem como ações desenvolvidas pelo setor de fiscalização na realização de inspeção *in-loco,* pesquisas de preços e ações educativas.

O documento possui também, informações acerca das iniciativas operacionalizadas pelo Órgão, através de parcerias, participações de reuniões e treinamentos, visando tutelar, promover e proteger os interesses e direitos dos destinatários e usuários finais de bens e serviços, proporcionando a necessária orientação para a defesa às normas consumeristas.

Desta forma, evidenciando os resultados alcançados pelo PROCON/SE no exercício dos meses supramencionados, fazendo ponderações sobre o conjunto de ações realizadas, expondo o compromisso de um trabalho de prestação de serviço de qualidade à população, como também sua atuação na aplicação das normas de direito do consumidor.

1. Atendimento

a) Reclamações

No período de 01/01/2024 a 31/10/2024, foram abertas por consumidores **5.562** (cinco mil quinhentos e sessenta e dois) reclamações de forma presencial ou através do site www.procon.se.gov.br, destinado a tratar problemas configurados como relação de consumo em que se busca a solução de demanda do consumidor.

b) Audiências de conciliação

Foram realizadas **2.547** (dois mil quinhentos e quarenta e sete) até o dia 31/12/2024, sob o impetro de proporcionar as partes uma oportunidade oficial de resolução de conflitos, através do diálogo, mediado por conciliador de Defesa do Consumidor.

c) Atermação após conciliação

Em virtude da audiência frutífera, as partes assinarão o termo de sessão de conciliação que terá as informações do trâmite processual administrativo incluído pelo servidor no sistema do Tribunal de Justiça, solicitando ao Juiz da CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania que provenha à homologação. Durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024 o PROCON/SE ratificou 264 (duzentos e sessenta e quatro) termos acordados em audiências, ocasionando em certidão.

2. Fiscalização e Pesquisa

A fiscalização é de suma importância para disciplinar o mercado, promover a harmonia e equilíbrio entre os partícipes da relação comercial, em razão do interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas, respeitando à propriedade e aos direitos individuais e coletivos.

Como resultado das atividades executadas pela equipe de fiscalização, **279 estabelecimentos** foram inspecionados nos municípios do Estado de Sergipe, resultando na

entrega de Termo de Visita, Auto de Constatação ou de Infração no período de 01/01/2024 a 31/12/2024, conforme será demonstrado no mapa abaixo.

Durante o período supramencionado foram abertas **264 denúncias** através do sistema *Proconsumidor,* e foram realizadas pesquisas de preço em **65 estabelecimentos** comerciais.

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS NO PERÍODO
Aracaju, Laranjeiras, Nossa Senhora do Socorro, Lagarto, São Cristóvão, Itabaiana, Barra dos Coqueiros, Tobias Barreto, Nossa Senhora das Dores, Carmópolis, Boquim, Neópolis, Campo do Brito, Carira e Estância.

Dessa maneira, segue abaixo as atividades fiscalizadas:

Janeiro/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 25
Municípios: Aracaju, Laranjeiras, Estância e Nossa Senhora do Socorro
Segmentos: Escolas/Cursos; Ótica, Banco, Mercadorias em Geral; Restaurante; Transporte Rodoviário; Companhia Aérea; Hotelaria; Clínica; Parque de Diversão; Supermercado.
Motivos: Ausência de Nota Fiscal; Venda Casada; Vantagem manifestamente excessiva; Precificação, Lista de Material Escolar abusiva; Produtos vencidos; Ausência de assento gratuito para idoso; Ausência do CDC;

Fevereiro/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 25
Municípios: Aracaju
Segmentos: Escola; Armarinho; Artigos de Festa; Mercadorias em Geral; Estacionamento; Supermercado; Óleos e Lubrificantes; Clínica; Bar; Restaurante e Mercearia.
Motivos: Ausência de Nota fiscal; Venda Casada; Vantagem Manifestamente Excessiva; Atendimento Preferencial; Ausência de CDC; Acessibilidade; Precificação; Lista de Material Escolar Abusiva.

Março/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 26
Municípios: Aracaju, Carmópolis, Lagarto, Boquim e Barra dos Coqueiros

Segmentos: Escola; Mercadorias em Geral; Clínica; Artigos de Vestuário; Frigorífico; Cartório; Artigos de Perfumaria; Revenda de Gás/GLP; Academia; Banco e Aparelhos Eletrônicos.
Motivos: Recusa de Receber Pagamento em espécie; Tempo de Espera em fila de banco; Propaganda Enganosa; Venda de Aparelho sem Selo da Anatel; Diferenciação de Preço sem a devida informação; Venda casada; Ausência de autorização de revenda de gás GLP; Duplicidade de Preço; Ausência do selo do Inmetro; Atendimento Preferencial; Ausência de CDC; Ausência de Precificação; Lista de Material Abusiva.

Abril/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 19
Municípios: Aracaju, Nossa Senhora do Socorro; São Cristóvão.
Segmentos: Cursos; Mercadorias em Geral; Artigos de Optica; Artigos de Vestuário; Cartório; Revendedora de Gás/GLP; Posto de Combustíveis; Transporte; Aparelhos Celulares; Desconto para idoso.
Motivos: Precificação; Produtos falsificados; Atendimento Prioritário; Cobrança Abusiva; Falta de CDC; Valor mínimo estabelecido; Ausência de Emissão de Nota Fiscal;

Maio/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 24
Municípios: Aracaju, Itabaiana, Nossa Senhora do Socorro
Segmentos: Hotelaria; Floricultura; Cosméticos; Cursos; Artigos de Vestuário; Calçados e Acessórios; Colchões; Mercadorias em Geral; Panificação e Artigos de Bomboniere.
Motivos: Precificação; Ausência de CDC; Insalubridade; Ausência de Documentação; Ausência de emissão de Nota Fiscal; Venda Casada; Atendimento Preferencial; Produtos Vencidos.

Junho/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 26
Municípios: Aracaju; São Cristóvão; Lagarto; Nossa Senhora do Socorro
Segmentos: Barraca de Fogos; Cosméticos; Serviços Funerários; Artigos de Vestuário; Calçados; Artigos de Joalheria; Mercadorias em Geral; Padaria; Artigos Esportivos; Academia; Aparelhos Celulares; Posto de Combustível.
Motivos: Ausência de Precificação; Insalubridade; Ausência de Data de Fabricação/Validade; Venda de Combustível em recipiente inadequado; Ausência do CDC; Atendimento Preferencial; Ausência de Documentação; Ausência de Emissão de Nota Fiscal.

Julho/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 22

Municípios: Aracaju, São Cristóvão, Neópolis e Nossa Senhora do Socorro
Segmentos: Posto de Combustível; Mercadorias em Geral; Artigos de Vestuário; Espaço de Eventos; Lanchonete/Restaurante; Doceria; Panificação; Hotelaria; Artigos de Calçados e Cosméticos.
Motivos: Precificação; Ausência de CDC; Ausência de Documentos; Produtos Vencidos; Ausência de Data de Fabricação/Validade; Ausência de Cardápio Físico; Leitor de Preços sem funcionar; Duplicidade de preço; Ausência de informação clara e ostensiva e Forma de Pagamento.

Agosto/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 18
Municípios: Aracaju e Itabaiana
Segmentos: Clínica; Mercadorias em Geral; Artigos de Vestuário; Hotelaria; Banco; Cosméticos; Artigos de Calçados; Agência de Viagens.
Motivos: Atendimento Preferencial, Tempo de Espera na fila de banco; Precificação; Ausência de Documentos; Duplicidade de preço; Ausência de Emissão de Nota Fiscal; Má Prestação de Serviço e Recusa de Receber Pagamento em espécie.

Setembro/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 23
Municípios: Aracaju, Carmópolis, Tobias Barreto, Estância e Nossa Senhora das Dores
Segmentos: Transporte Rodoviário; Posto de Combustível; Mercadorias em Geral; Ótica; Clínica; Lanchonete; Artigos de Bijuterias; Artigos de Vestuário; Artigos de Viagem e Artigos de Calçados.
Motivos: Ausência do CDC; Atendimento Preferencial; Ausência de Documentos; Ausência de Precificação; Ausência de Emissão de Nota Fiscal; Propaganda Enganosa. Produtos Vencidos; Duplicidade de preço; Ausência de autorização de revenda de gás GLP e Ausência de Data de Fabricação/Validade.

Outubro/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 26
Municípios: Aracaju, Lagarto, Itabaiana e Campo do Brito.
Segmentos: Brinquedos; Panificação; Posto de Combustível; Academia; Supermercado; Artigos de Vestuário e Serviços Financeiros.
Motivos: Duplicidade de preço; Precificação; Propaganda enganosa; Ausência de Informação ao Consumidor e Prática abusiva.

Novembro/2024

Estabelecimentos fiscalizados: 12
Municípios: Aracaju
Segmentos: Floricultura, Banco. Mercearia, Lanchonete, Vestuário, Eletrodoméstico, Supermercado.
Motivos: Precificação, Produto Vencido, Ausência do Código de Defesa do Consumidor, Recusa de receber pagamento em espécie, Propaganda Enganosa.

Dezembro/2024
Estabelecimentos fiscalizados: 33
Municípios: Aracaju, Itabaiana, Capela e Carira
Segmentos: Autoescola, Posto de Combustível, Banco, Clínica, Artigos Telefônicos, Artigos de Vestuário, Livraria, Artigos de Armarinho, Bomboniere, Mercadorias em Geral, Eletrodomésticos, Bolsas e Sapatos, Brinquedos e Cosméticos.
Motivos: Precificação, Produto Vencido, Ausência de Exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Solicitação de Documentos e Propaganda Enganosa.

Como já frisado anteriormente sobre a importância da equipe de fiscalização, no período em questão, pesquisas de preços dos produtos referentes às datas comemorativas diversas foram realizadas, salientando principalmente eventos e comércios de maior potencial de atuação nas comunidades, conforme abaixo:

- Janeiro: Fiscalização Lista de Material Escolar Abusivas;
- Fevereiro: Fiscalização produtos Carnavalescos;
- Março: Fiscalização Semana do Consumidor e Fiscalização Semana Santa (Em supermercados que comercializam produtos tradicionalmente consumidos na Semana Santa).
- Abril: Averiguação de Denúncias
- Maio: Pesquisa de Preço do Arroz, Óleo, Feijão e Álcool – em virtude das enchentes no Rio Grande do Sul e Fiscalização Dia das Mães.
- Junho: Pesquisa de Preço do Arroz, Óleo, Feijão e Álcool – em virtude das enchentes no Rio Grande do Sul, Fiscalização Dia dos Namorados e Fiscalização de comidas típicas juninas e de Barracas de Fogo.
- Julho: Pesquisa de Preço do Gás GLP e Início da Fiscalização do dia dos Pais
- Agosto: Fiscalização dia dos Pais

- Setembro: Fiscalização dia do Cliente
- Outubro: Fiscalização dia das Crianças, Pesquisa de Preço Black Friday;
- Novembro: Pesquisa de Preço Black Friday
- Dezembro: Fiscalização de Natal.

Cumpre salientar, que a equipe de fiscalização do PROCON/SE, além das ações cotidianas, realizou fiscalizações conjuntas com diversos órgãos de defesa e proteção, quais sejam:

DATA	FISCALIZAÇÃO
17/01/2024	**OPERAÇÃO NACIONAL NO AEROPORTO DE ARACAJU – PROCONS BRASIL**
21/02/2024 e 22/02/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A ANP – FISCALIZAÇÃO DE ÓLEOS E LUBRIFICANTES**
14/03/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A ANP E A POLÍCIA CIVIL – VENDA IRREGULAR DE GÁS GLP.**
17/04/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM O PROCON ARACAJU, SECRETARIA DA FAZENDA, POLICIA CIVIL, MINISTÉRIO PÚBLICO E RECEITA FEDERAL – *"OPERAÇÃO OCULARIUM"***
07/05/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A VIGILÂNCIA SANITÁRIA – AVERIGUAÇÃO DE DENÚNCIA DE INSALUBRIDADE**
19/06/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM O MINISTÉRIO PÚBLICO, POLÍCIA CIVIL, INMETRO, PROCON MUNICIPAL EM POSTOS DE COMBUSTÍVEL.**
20/08/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A VIGILÂNCIA SANITÁRIA – AVERIGUAÇÃO DE DENÚNCIA ACERCA DE INADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DO HOTEL.**
17/09/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A ANP E A POLÍCIA CIVIL – VENDA IRREGULAR DE GÁS GLP.**
18/09/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A ANP E A POLÍCIA CIVIL –**

	OPERAÇÃO EM POSTOS DE COMBUSTÍVEL.
17/10/2024 e 18/10/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM O INMETRO/ITPS – REQUERIMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO.**
12/12/2024	**AÇÃO CONJUNTA COM A POLÍCIA CIVIL – REQUERIMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO.**

3. ***Eventos***

Visando uma efetividade nos atendimentos, bem como maior segurança no que concerne tutelar, promover e proteger os interesses e direitos dos usuários de bens e serviços, a diretoria do PROCON/SE participou de eventos nacionais, no período de 01/01/2024 a 31/12/2024, bem como eventos previstos até a data solicitada, conforme quadro abaixo:

11/01/2024	**Sergipe é aqui!**	**Gararu**
16/02/2024	**Sergipe é aqui!**	**Muribeca**
22/02/2024	**Sergipe é aqui!**	**Cumbe**
06/03/2024	**Sergipe é aqui!**	**Moita Bonita**
07/03/2024 e 08/03/2024	**33ª Reunião Ordinária da Senacon**	**Salvador/BA**
07/03/2024	**Assembleia Geral da Associação Brasileira de Procons**	**Salvador/BA**
21/03/2024	**Sergipe é aqui!**	**Indiaroba**
04/04/2024	**Sergipe é aqui!**	**Cedro de São João**
08/04/2024	**Consulta gratuita ao SPC/SERASA**	
10/04/2024	**Reunião com o Tribunal de Justiça de Sergipe que visa o atendimento personalizado ao público idoso**	**Aracaju/SE**
19/04/2024	**Sergipe é aqui!**	**Carira**
23/05/2024	**Sergipe é aqui!**	**Itabi**

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA
E DE DEFESA DO CONSUMIDOR

29/05/2024	**Sergipe é aqui!**	**Tomar do Geru**
05/07/2024	**Sergipe é aqui!**	**Areia Branca**
19/07/2024	**Sergipe é aqui!**	**Umbaúba**
24/07/2024	**Workshop de Conectividade, Cidadania e Proteção ao Consumidor – ANATEL E OAB/SE**	**Aracaju/SE**
25/07/2024	**Sergipe é aqui!**	**Japaratuba**
09/08/2024	**Sergipe é aqui!**	**Canindé de São Francisco**
14/08/2024	**Inauguração do espaço exclusivo para o atendimento ao idoso no Procon/SE**	**Aracaju/SE**
11/09/2024	**Audiência pública sobre dano moral decorrente de fraudes bancárias – OAB/SE**	**Aracaju/SE**
14/10/2024	**1º Fórum de Judicialiação da Saúde – Tribunal de Justiça de Sergipe**	**Aracaju/SE**
30/10/2024	**Sergipe é aqui!**	**Pedrinhas**
21/11/2024	**Sergipe é aqui!**	**Telha**
05/12/2024	**Sergipe é aqui!**	**Divina Pastora**

TEREZA RAQUEL FONTES MARTINS VASCONCELOS
Diretora do PROCON/SE