

A ATUAÇÃO DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DO RIO GRANDE DO SUL COMO FORMA ALTERNATIVA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

270

Valéria Quevedo da Rosa¹, Francesca Rosa dos Santos², Mariana Silva Dias³, Leonel Torbes de Camargo de Borges⁴, Vilmar Pina Dias Junior⁵.

1* - Graduanda, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP, valeriaqdarosa@outlook.com; 2* - Graduanda, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP; 3* - Graduanda, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP; 4* - Graduando, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP. 5* - Especialista em Direito do Consumidor (UFRGS) e Mestre em Sociologia (UFPEL), professor do Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário da Região da Campanha– URCAMP/Bagé. Endereço eletrônico: vilmardias@urcamp.edu.br

Este estudo trata sobre a atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) na resolução de conflitos de forma extrajudicial, analisando o desempenho do programa e seus benefícios para a comunidade, principalmente na prevenção de demandas judiciais, atuando como um método alternativa de resolução de conflitos. É tão unânime o entendimento de que o Poder Judiciário está sobrecarregado, que o próprio Código de Processo Civil prevê formas extrajudiciais de resolução de conflitos. Em consonância com esse pensamento, o Código de Defesa do Consumidor criou mecanismos com a mesma finalidade. O problema que se busca resolver na presente investigação é como o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Rio Grande do Sul pode atuar extrajudicialmente, de forma a prevenir demandas judiciais? A principal conclusão é que o exercício desse programa é uma maneira efetiva e alternativa para a resolução de conflitos, evitando o acúmulo de demandas no judiciário, inclusive futuras. O método de abordagem utilizado é o método dedutivo, baseando-se em teorias, hipóteses e observações. As técnicas de pesquisa utilizadas nesse projeto são a bibliográfica e documental.

Palavras-chave: PROCON; Conflitos; Resolução; Extrajudicial; Consumidor.

INTRODUÇÃO

Que o Judiciário está abarrotado de processos não é novidade. O problema é tão reconhecido por todos que o próprio Código de Processo Civil prevê possibilidades de resolução de conflitos de forma extrajudicial, a fim de evitar o ajuizamento de ações desnecessárias.

O Código de Defesa do Consumidor, inclusive, em seu art. 5º, criou instrumentos necessários para a execução da política nacional das relações de

consumo, concedendo, inclusive, estímulos à criação e desenvolvimento das associações de defesa do consumidor.

Nesse cenário, surge o Programa de Proteção e Defesa ao consumidor (PROCON), visando assegurar as garantias previstas em lei à população, atuando como um método alternativo de resolução de conflitos. Os benefícios desse programa são gigantescos, entre eles, o deslinde de conflitos de forma extrajudicial e, conseqüentemente, a diminuição da demanda de processos sobre o assunto no Poder Judiciário.

271

METODOLOGIA

Nesta pesquisa foi utilizado o método de abordagem dedutivo, baseando-se em teorias, hipóteses e observações. O método de procedimento adotado é o monográfico. As técnicas de pesquisa utilizadas nessa pesquisa são a bibliográfica e documental.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Código de Processo Civil, em seu art. 165, prevê a criação, pelos tribunais, de centros judiciários de solução consensual de conflitos, com a realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, visando o desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e também estimular a autocomposição. Fica claro, portanto, a necessidade que existe no Judiciário da resolução de conflitos de forma extrajudicial.

O Código do Consumidor, inclusive, também vislumbrando essa necessidade, prevê que o poder público deverá investir em estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. Os PROCONS são instituídos no Brasil com a finalidade de amenizar os efeitos produzidos pela ineficácia do Estado na tutela dos direitos dos consumidores (BRITTO, p. 284).

Nesse cenário, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) do Rio Grande do Sul, tem como objetivos 1) esclarecer, conscientizar, educar e informar o cidadão sobre seus direitos e deveres enquanto consumidores; 2) orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações e também denúncias de consumidores; 3) fiscalizar preventivamente e aplicar sanções e; 4) facilitar o exercício da cidadania por meio da divulgação dos serviços oferecidos (PROCON RS, sem ano).

272

Diante disso, o Programa de proteção e defesa do consumidor pode ser utilizado como uma forma de resolução de conflitos, já que atua na análise de denúncias e reclamações dos consumidores, podendo aplicar as sanções cabíveis para as empresas infratoras. Além disso, a promoção da conciliação entre essas partes faz-se indispensável pelo mesmo motivo.

CONCLUSÃO

Com esse estudo pode-se concluir que o programa de proteção e defesa ao consumidor do Rio Grande do Sul pode ser um lugar eficiente para a resolução de conflitos, atuando de maneira extrajudicial. Isso pois possui capacidade de orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações e também denúncias de consumidores, bem como aplicar as sanções que entender cabíveis.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Processo Civil**. 2015. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm acesso em 21 de set 2020.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. 1990. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm acesso em 20 de set 2020.

PROCON RS. **Quem somos.** Disponível em:

<https://www.procon.rs.gov.br/quem-somos> acesso em 18 de set de 2020.

BRITTO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. **O papel do PROCON na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso a justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos.** Revista eletrônica de direito processual – REDP. 2009.