



Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XIV Jornada de Extensão

A IMPORTÂNCIA DO PROCON NA DEFESA DO CONSUMIDOR¹

Camila Duarte², Fabiana Fachineto Padoin³.

¹ Projeto de extensão universitária “Cidadania para todos”, temática de Direito do Consumidor, vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais

² Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista PIBEX no Projeto de Extensão “Cidadania para todos” na temática de Direito do Consumidor

³ Professora vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, orientadora no Projeto de Extensão “Cidadania para todos” na temática de Direito do Consumidor

Introdução

Na sociedade contemporânea houve a crescente complexificação das relações sociais, aprimorando-se o debate a respeito da proteção e defesa do consumidor, uma vez que este é a parte vulnerável no cenário econômico. O ato de consumir é o principal alvo e sustentáculo do mercado capitalista, pois os bens e serviços produzidos e ofertados tem em foco o consumo, considerando que a economia é pautada pela livre iniciativa e a organização das relações econômicas são regradas pelo Estado.

O atendimento no PROCON na cidade de Três Passos é efetuado da seguinte maneira: O consumidor vai até o PROCON, realiza a sua reclamação, posteriormente entrar-se em contato com a empresa/fornecedor, para tentar algum acordo. Nos casos em que não ocorre a referida conciliação entre as partes, é enviada uma reclamação por escrito para o fornecedor. Quanto à reclamação por escrito, o fornecedor terá que efetuar uma resposta em um prazo máximo de dez dias, e se ainda assim não ocorrer algum acordo entre as partes, e caso a pessoa se encaixar nos requisitos exigidos, como por exemplo, ter renda familiar máxima de dois salários mínimos, é feito um encaminhamento para a Defensoria Pública ou para o Escritório Modelo da cidade, ou ainda, a parte/consumidora pode procurar advogado particular, para resolver o litígio perante a justiça.

Nesse ínterim, é possível afirmar que na sociedade contemporânea houve a crescente complexificação das relações sociais, aprimorando-se o debate a respeito da proteção e defesa do consumidor, uma vez que este é a parte vulnerável no cenário econômico. O ato de consumir é o principal alvo e sustentáculo do mercado capitalista, pois os bens e serviços produzidos e ofertados tem em foco o consumo, considerando que a economia é pautada pela livre iniciativa e a organização das relações econômicas são regradas pelo Estado.

O CDC, elaborado com o objetivo claro de uma efetiva eficácia social, não se deteve em dispor acerca dos direitos do consumidor, mas viabilizou a adoção de uma política nas relações de consumo, visando o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.





Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIV Jornada de Extensão

PROCON é a denominação abreviada dos órgãos que atuam em prol da defesa do consumidor, seja em âmbito estadual ou municipal, estando entre suas principais atribuições fiscalizar e aplicar as sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas de proteção ao consumidor (2012, p. 396).

O objetivo primordial do Projeto de Extensão nesta temática é colaborar com a implementação, no âmbito dos Procons, dos instrumentos jurídicos que possibilitem concretamente a tutela do consumidor, por meio da atuação destes órgãos no âmbito municipal, levando em conta as necessidades dos consumidores, em constante modificação. Além disso, objetiva-se debater junto à comunidade em geral questões atuais ligadas às relações de consumo, considerando que a sociedade contemporânea é marcada pelo consumismo e os cidadãos são a parte vulnerável do mercado.

Metodologia

O desenvolvimento do projeto baseia-se no estudo bibliográfico sobre direito do consumidor, afim de capacitar os envolvidos no conhecimento da legislação, no desenvolvimento doutrinário sobre o tema, assim como na posição dos tribunais acerca dos assuntos mais relevantes que envolvem os direitos e responsabilidades no âmbito as relações de consumo. Dessa forma, o projeto envolve a pesquisa qualitativa num primeiro momento, a fim de servir base para as ações concretas que são desenvolvidas junto à comunidade, de atendimento ao consumidor, identificação do problema e busca da solução mais adequada para o caso.

Resultados e Discussão

O projeto em si promove a interação entre universidade e comunidade, consolidando-se como instituição comunitária comprometida na realização da cidadania e principalmente como entidade envolvida com o desenvolvimento regional, incutindo no público destinatário das ações de extensão o sentido de cidadania, bem como lhe oferecendo meios para a melhor compreensão de sua condição de sujeito de direitos e obrigações, primordialmente aqueles direitos relacionados com o consumo.

A partir dos estudos e das atividades empíricas realizadas, os acadêmicos e professores envolvidos no projeto sentem-se estimulados a produzir artigos jornalísticos e científicos relacionados ao tema, o que qualifica o debate sobre cidadania e direito do consumidor.

O direito do consumidor consiste, de acordo com o preceito constitucional, em um conjunto de princípios e regras com o escopo de promover a defesa dos consumidores, observando o princípio constitucional da atividade econômica, sistematizado por meio de um Código. O CDC foi considerado moderno e de grande avanço legislativo, tendo em vista que representou a efetiva inserção dos direitos dos consumidores no rol dos direitos fundamentais. Atualmente está se buscando a atualização do Código, por meio de três projetos de lei, que objetivam normatizar sobre o superendividamento do consumidor, o comércio eletrônico e ações coletivas de consumo.

Os órgãos de defesa dos direitos do consumidor têm como principal objetivo assegurar ao consumidor ampla transparência nas negociações de compra, devendo ser rápido e eficaz na





Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIV Jornada de Extensão

aplicação das leis que regulamentam o mercado, ou seja, existem para garantir que esses direitos sejam assegurados pelos fornecedores de produtos e serviços, mantendo, assim, o equilíbrio nas relações e promovendo o bem comum.

Assim, quando o consumidor tem seu direito lesado, pode procurar o Procon e formular uma reclamação fundamentada perante o órgão por violação a norma de defesa do mesmo, cabendo a este atuar no sentido de resolver o litígio. Porém, no caso de eventual negativa do fornecedor, abre-se um processo administrativo com o objetivo de apurar a responsabilidade do fornecedor, podendo resultar em aplicação de sanção administrativa.

Enfim, os Procons procuram por meio de sua atuação a solução rápida para os conflitos dos consumidores, minimizando o sofrimento enfrentado pelos cidadãos no mercado de consumo. Atuam juntamente com os Procon's, o Ministério Público, na tutela dos interesses coletivos e difusos dos consumidores; a Defensoria Pública, atendendo os consumidores lesados que não possuem recursos financeiros, ajuizando ações em defesa de interesse particular; e, ainda, as associações civis.

Conclusões

É inegável a relevância do tema na sociedade contemporânea, uma vez que entre os desafios dos órgãos de defesa do consumidor está a defesa da pessoa em face dos problemas da sociedade massificada, globalizada e informatizada atual, considerando que as relações de consumo possuem funções econômica e social, o que necessariamente envolve o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

O projeto contribui para a compreensão da importância dos órgãos de defesa do consumidor na sociedade atual, entendendo seu significado e atribuições. Os Procons se consolidam como instrumentos de concretização de direitos e os consumidores tem procurado cada vez mais estes organismos para a realização de sua defesa, pois se apresenta mais interessante ao cidadão porque geralmente o procedimento é mais ágil e menos burocrático que a instauração de demanda judicial, na medida em que a resolução da lide quase sempre é feita por intermédio da conciliação, evitando assim o desgaste de discussões judiciais. Assim, nota-se que a partir de uma análise conjunta de todos os atendimentos efetuados, é possível chegar a conclusão que há um significativo percentual de êxito na solução dos conflitos a partir do simples atendimento preliminar no PROCON.

Enfim, a função social do direito, idealizada pelo CDC, releva uma interpretação da lei que valoriza as diferenças materiais e formais nos poderes de liberdade das pessoas, almejando consolidar aqueles velhos ideais da modernidade (liberdade, igualdade e fraternidade), consciente dos desafios postos pelo direito contemporâneo de não excluir as pessoas do mercado, mas, ao contrário, incluindo-as com igualdade e protegendo-as com liberdade, nestes contextos sociais atuais.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Cidadania; Procon.

Referências bibliográficas

Filomeno, José Geraldo Brito. Manual de direitos do consumidor. São Paulo. Atlas, 2007.



SALÃO DO CONHECIMENTO

UNIJUÍ 2013
Ciência • Saúde • Esporte



Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIV Jornada de Extensão

Benjamim, Antônio Herman V., Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa. Manual de direito do consumidor. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2012.



Para uma VIDA de CONQUISTAS