

## **A EFETIVIDADE DO PROCON COMO ÓRGÃO ADMINISTRATIVO EXTRAJUDICIAL NA COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS NO MUNICÍPIO DE ITAPERUNA**

**THE EFFECTIVENESS OF PROCON AS AN ADJUDICIAL ADMINISTRATIVE BODY IN THE COMPOSITION OF CONSUMERIST CONFLICTS IN THE MUNICIPALITY OF ITAPERUNA**

**LA EFECTIVIDAD DEL PROCON COMO ÓRGANO ADMINISTRATIVO EXTRAJUDICIAL EN LA COMPOSICIÓN DE CONFLICTOS CONSUMERISTAS EN EL MUNICIPIO DE ITAPERUNA**

**Lorena Vieira Curty Oliveira** Graduada em Direito pela Universidade Iguazu (UNIG). E-mail: lorenacurty29@gmail.com.

**Hideliza Lacerda Tinoco Boechat Cabral**

*Doutoranda e Mestra em Cognição e Linguagem da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - Uenf. Professora do Curso de Direito e Medicina da Universidade Iguazu Itaperuna. Membro efetivo da Associação Argentina de Bioética Jurídica da Universidade Nacional de La Plata. Coordenadora do Grupo de Pesquisa Bioética e Dignidade Humana. E-mail: hildeboechat@gmail.com.*

**Carlos José de Castro Costa**

Mestre em Direito pela FDC. Professor da graduação do curso de Direito. Email: carlosjccosta@bol.com.br.

**Leandro Silva Costa**

Mestre em Direito pela FDC. Coordenador do Curso de Direito da Universidade Iguazu Itaperuna. Email: leandrocost@uol.com.br.

**Carlos Henrique Medeiros de Souza**

*Docente e Coordenador do Programa de Pós graduação Mestrado e Doutorado em Cognição e Linguagem da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro-Uenf. Doutor em Comunicação. E-mail: chmsouza@gmail.com*

### **RESUMO:**

Trata-se de uma pesquisa desenvolvida ante a importância do estudo do procedimento extrajudicial de solução de conflitos oriundos das relações de consumo que contribuem para desafogar o judiciário da morosidade da justiça comum, que em especial enfatiza a atuação do PROCON como órgão administrativo que adota método alternativo de resolução de conflitos em relações consumeristas buscando pacificar as relações de consumo, justapondo aos direitos constitucionais como acesso à justiça, direito de defesa, devido processo legal, e da assistência jurídica gratuita, visando oferecer atendimento gratuito diante da vulnerabilidade do consumidor, conciliando o amparo de uma alternativa mais célere à processual. Nesse contexto, o objetivo geral é analisar a importância do PROCON como órgão administrativo de solução de conflitos consumeristas e o índice de acordos obtidos pelo PROCON Do Município de Itaperuna. Será verificada a incidência

de acordos na aplicação dos procedimentos extrajudiciais como meios alternativos de resolução de conflitos com destaque na atuação do PROCON no Município de Itaperuna/RJ. Justifica-se a abordagem pela importância de se levantar dados para demonstrar o alto índice de resolução de conflitos obtidos de forma administrativa pelo PROCON, fato que contribui para a celeridade e satisfação dos consumidores. Vale-se de metodologia qualitativa por meio dos autores GAMA, Hélio Zaghetto (2000); FILOMENO, José Geraldo Brito (2007); CABRAL, Hildeliza Boechat (2016), dentre outros, cujos estudos abordam a temática em análise, além de leis como o Código de Defesa do Consumidor, Código Civil Brasileiro, Constituição Federal e outras que contribuem para enriquecimento do conteúdo. Utiliza-se ainda metodologia quantitativa para análise de dados obtidos por meio de pesquisa documental e gráficos fornecidos pelo PROCON.

**Palavras-chave:** Consumidor; PROCON; Composição de conflitos; Órgão administrativo.

**SUMMARY:** It is a research developed before the importance of the study of the extrajudicial procedure of solution of conflicts originating from the relations of consumption that contribute to unburden the judiciary of the slowness of the common justice, that in particular emphasizes the performance of PROCON like administrative organ that adopts method consumer relations seeking to pacify consumer relations, juxtaposing constitutional rights such as access to justice, the right to defense, due process of law, and free legal assistance, in order to offer free support for a more expeditious alternative to procedural. In this context, the general objective is to analyze the importance of PROCON as an administrative body for the solution of consumer conflicts and the index of agreements obtained by PROCON do Município de Itaperuna. It will be verified the incidence of agreements in the application of the extrajudicial procedures as alternative means of resolution of conflicts with highlight in the action of PROCON in the Municipality of Itaperuna / RJ. The approach is justified by the importance of raising data to demonstrate the high level of resolution of conflicts obtained in an administrative way by PROCON, a fact that contributes to the speed and satisfaction of the consumers. It is worth of qualitative methodology through the authors GAMA, Hélio Zaghetto (2000); FILOMENO, José Geraldo Brito (2007); CABRAL, Hildeliza Boechat (2016), among others, whose studies deal with the subject under analysis, besides laws such as the Code of Consumer Protection, Brazilian Civil Code, Federal Constitution and others that contribute to content enrichment. We also use a quantitative methodology to analyze data obtained through documentary research and graphics provided by PROCON.

**Keywords:** Consumer; PROCON; Composition of conflicts; Administrative body.

#### **RESUMEN:**

Se trata de una investigación desarrollada ante la importancia del estudio del procedimiento extrajudicial de solución de conflictos oriundos de las relaciones de consumo que contribuyen a desafiar el judicial de la morosidad de la justicia común, que en especial enfatiza la actuación del PROCON como órgano

administrativo que adota método de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con discapacidad. amparo de una alternativa más rápida a la procesal. En este contexto, el objetivo general es analizar la importancia del PROCON como órgano administrativo de solución de conflictos consumeristas y el índice de acuerdos obtenidos por el PROCON DEL Municipio de Itaperuna. Se verificará la incidencia de acuerdos en la aplicación de los procedimientos extrajudiciales como medios alternativos de resolución de conflictos con destaque en la actuación del PROCON en el Municipio de Itaperuna / RJ. Se justifica el abordaje por la importancia de levantar datos para demostrar el alto índice de resolución de conflictos obtenidos de forma administrativa por el PROCON, hecho que contribuye a la celeridad y satisfacción de los consumidores. Se vale de metodología cualitativa por medio de los autores GAMA, Hélio Zaghetto (2000); FILOMENO, José Geraldo Brito (2007); (En el caso de las mujeres, en el caso de las mujeres, en el caso de las mujeres). Se utiliza todavía metodología cuantitativa para análisis de datos obtenidos por medio de investigación documental y gráficos proporcionados por el PROCON.

**Palabras clave:** Consumidor; PROCON; Composición de conflictos; Órgano administrativo.

### **Considerações iniciais**

Objetiva-se com essa pesquisa analisar o Código de Defesa do Consumidor e demais documentos jurídicos para esclarecer a importância dos órgãos de defesa do consumidor como auxiliares nos conflitos oriundos das relações de consumo, com destaque para o funcionamento do PROCON no município de Itaperuna.

Trata-se de estudo teórico de natureza qualitativa, pois se busca embasamento nas doutrinas de GAMA, Hélio Zaghetto (2000); FILOMENO, José Geraldo Brito (2007); CABRAL, Hildeliza Boechat (2016), dentre outros cujos pensamentos coadunam com o tema e ainda demais documentos legais como o Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, Constituição Federal que contribuíram para enriquecimento do conhecimento. Vale-se ainda de metodologia quantitativa para análise de dados obtidos por meio de gráficos fornecidos pelo PROCON mediante cautelosa pesquisa documental em que foram tratados os dados obtidos a partir dos atendimentos realizados e o percentual de solução de conflitos alcançado.

Abordou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, estudando-se os principais órgãos de defesa do consumidor como o PROCON, Ministério público, Defensoria pública, Delegacias especializadas e entidades civis que atuam como mediadores de conflitos nas relações de consumo. Em seguida, tratou-se da importância dos meios extrajudiciais de solução de conflitos com enfoque na conciliação, mediação, negociação e arbitragem. Por fim, constatam-se por meio de dados o que doutrinariamente se quis confirmar com a pesquisa – a efetividade da atuação do PROCON como órgão administrativo no Município de Itaperuna 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 versus reclamação. Observa-se, também, por meio da utilização de gráficos, o perfil e faixa etária

dos consumidores atendidos pelo PROCON que são mesclados entre homens e mulheres de todas as idades com incidência maior de atendimento aos idosos entre 60 e 70 anos.

## **1 O sistema nacional de defesa do consumidor e órgãos em defesa do consumidor**

Conforme preceitua o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (doravante CDC), a Política Nacional de Relação de Consumo tem por objetivo dentre outros, a prestação adequada de serviços ao consumidor, o respeito aos seus direitos e a racionalização do serviço público com fundamento nos princípios previstos no próprio artigo. Este capítulo abordará o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), elencando sua função e os principais órgãos que atuam na proteção e fiscalização dos direitos do consumidor, para demonstrar que a utilização deste instrumento possibilita na maioria dos casos, o fenômeno da desjudicialização dos conflitos oriundos das relações de consumo.

O CDC institui em seu artigo 105 os órgãos que fazem parte do SNDC. “Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor”.

Dessa forma, compõem esse Sistema os órgãos públicos que direta ou indiretamente mantêm em suas finalidades a defesa do consumidor e as entidades privadas que também atuem nesse sentido assim, no intuito de regulamentar, foi editado o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, o qual dispõe sobre a organização do SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC através do Departamento de Proteção e Defesa do consumidor (DPDC), vinculado à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, que passou a assumir essa coordenação. Assim,

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).

Conforme afirma Gama (2000, p. 172): “O Sistema foi concebido para nele fluírem os procedimentos espontâneos ou dirigidos para viabilizarem a proteção do Consumidor”. Dessa forma, verifica-se que o Sistema foi determinado com o propósito de auxiliar em situações nas quais o consumidor se sinta prejudicado ou lesado, seja em relações de compra e/ou prestação de serviço, pois este poderá realizar denúncias e reclamações que determinarão a atuação deste sistema para se buscar acordo entre os sujeitos da relação de consumo, com base nas leis de direito do consumidor.

Quanto à sua composição, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é composto pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (SDE) do Ministério da Justiça, o seu Departamento de Proteção e

Defesa do Consumidor (DPDC), Defensoria Pública, os PROCONs e as entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), entre elas as OSCIPS e pelos demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e também as organizações não governamentais.

O CDC estabelece a comunicação de diferentes órgãos públicos e entidades privadas que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), visando garantir o cumprimento dos direitos do consumidor e o respeito nas relações de consumo. Portanto, a atuação conjunta e harmoniosa de todos os órgãos que compõem o SNDC resulta na promoção da defesa do consumidor, promovendo desta forma o acesso à justiça que é um dos princípios norteadores do direito. Visando a melhor compreensão do assunto, o tópico a seguir tratará do estudo específico dos principais órgãos em defesa do consumidor.

O CDC estabelece em seu artigo 4º e incisos, a intervenção direta do Estado, através da Política Nacional de Consumo e por organismos de defesa e proteção ao consumidor cujo objetivo é a fiscalização, no sentido de assegurar e orientar o acesso e a qualidade de produtos e serviços essenciais, e a legitimação, para propor ações coletivas se algo for abusivo ou em desconformidade com a norma. Assim, ante a necessidade de qualificar e especificar as ações ou atividades que todos os órgãos devem desenvolver na busca da melhoria das relações consumeristas, explica Filomeno:

[...] sintetizada nos seguintes campos: 1. **de orientação aos consumidores** por intermédio da grande imprensa e publicações próprias (isto é, "manuais do consumidor", "cartilhas do consumidor" sobre "produtos", "serviços", "loteamentos", "venda e compra de imóveis", "saúde", "medicamentos", "alimentos", "informes técnicos", "boletins informativos" etc.), bem como palestras, mensagens pela televisão, rádio, jornais e revistas, debates, e educação formal; 2. **De encaminhamento** das reclamações aos órgãos de fiscalização da Administração Pública, tanto no âmbito federal e estadual, como no municipal; 3. **de estudos e pesquisas**, visando ao aperfeiçoamento da legislação de interesse do consumidor, dispendo a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, nesse sentido, de Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor, além de Centro de Divulgação e Informação e computador (2007, p.139).

Verifica-se, portanto, que cada órgão possui atribuições legais diferentes e específicas e deverá defender os consumidores dentro de suas competências e especialidades. Assim, para que cada órgão cumpra suas determinações, são subdivididos, a saber, em: Estatais (PROCONs, que são órgãos estaduais e municipais, os Ministérios Públicos, que são federais e estaduais e as Defensorias Públicas); Entidades Civis (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE), Fórum Nacional de Entidades Civis de Defesa do Consumidor (FNECDC), Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador (ABRADECONT), Associação nacional de Defesa dos Consumidores do sistema Financeiro (ANDIF), Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e Trabalhador (ANACONT), Instituto Brasileiro de Política e Direito

do Consumidor (BRASILCON); Organização Não Governamental (ONG): (Associação Brasileira do Consumidor (ABC); Órgãos e Agências reguladoras Federais: (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional do Cinema (ANCINE), Agência Nacional de Petróleo (ANP), Agência Nacional de Águas (ANA), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT); Órgãos e Agências reguladoras Estaduais: (Agência de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP), Agência Reguladora de Saneamento e Energia (ARSESP).

Diante da classificação dos órgãos, deve-se buscar a efetividade destes para que ao lado das entidades privadas engajadas na Política Nacional, possam buscar o melhor meio para obediência ao disposto nos artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor que asseguram os direitos do consumidor, parte vulnerável da relação de consumo. O próximo tópico trará uma abordagem dos órgãos de defesa do consumidor.

Cumpra ressaltar a atuação e estrutura dos principais órgãos que atuam na Defesa do Consumidor com destaque para o PROCON que será abordado de forma mais específica e pormenorizada, o Ministério Público, a Defensoria Pública e as Delegacias Especializadas e entidades civis.

PROCON é um órgão administrativo extrajudicial do Poder Executivo de estimada importância à defesa dos direitos do consumidor, pois detém o contato direto com os cidadãos e seus pleitos, podendo ser em esfera estadual, municipal ou do Distrito Federal. Pode-se dizer que o PROCON é um órgão administrativo de defesa do consumidor, e, relação a interesses individuais e coletivos. Ele integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, podendo ser de iniciativa estadual ou municipal e entre suas finalidades, a conciliação das partes, podendo alcançar exitosa composição da lide por meio de procedimento administrativo (CABRAL, 2016, p. 221). Assim, como bem preceitua a autora, o PROCON é um órgão administrativo autônomo cabendo-lhe as funções de acompanhamento e fiscalização das relações ocorridas entre fornecedores e consumidores. Para criação de um PROCON é necessário obedecer a previsões legais (leis e decretos estaduais ou municipais) na qual constam as suas atribuições, tomando-se como referência o artigo 4º do Decreto 2.181/97 que prevê como principal atribuição o atendimento aos consumidores, o que deve acontecer preferencialmente de modo pessoal e presencial, inclusive personalíssimo.

A necessidade desse rigor deve-se ao fato de que o problema do consumidor causa uma angústia coletiva, o que contamina a opinião dos terceiros à sua volta, tornando o trabalho dos fiscais do PROCON semelhantes ao de um juiz que aparta brigas em Varas de Família. Todavia, se não for possível que o consumidor lesado dirija-se pessoalmente ao PROCON para fazer a sua reclamação é possível utilizar-se um instrumento de mandato. Não há óbice ao atendimento realizado por telefone, endereço eletrônico ou por correspondência, mas estes acabam ocorrendo mais a título de informação, onde se orienta o consumidor a buscar auxílio no PROCON mais próximo, para receber um atendimento mais personalizado.

O SNDC dispõe do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, o qual reúne informações elaboradas, tratadas e enviadas pelos PROCON's estaduais e municipais, servindo de ferramenta de análise das medidas do mercado, ou seja, é uma espécie de base de dados, que possibilitam aos PROCON's que tem acesso, pesquisar os fornecedores e constatar reincidências que geram multas, uma vez que todos os atendimentos realizados neste sistema são cadastrados e desta forma tornam a informação mais ágil e correta.

Entre as principais atividades desenvolvidas pelo PROCON está a de atuar como instância de instrução e julgamento, do procedimento administrativo. O que interessa para aspectos práticos do processo administrativo, é que ele funciona como um conjunto de atos ordenados e estabelecidos em lei com o objetivo de subsidiar uma decisão motivada que conclua pelo acolhimento (ou não) de reclamação fundamentada por consumidor (BESSA E MOURA, 2008, p.18). Ao PROCON incumbe ainda, a publicidade dos atos e decisões, transparência, fundamentação, além do direito ao contraditório e à ampla defesa das partes envolvidas, estando sujeito, portanto, ao texto da Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso LV e XXXIV, alínea "a", CF. Nas palavras dos doutrinadores:

Os processos administrativos são públicos e devendo estar a disposição do consumidor e garantir a transparência para os atos do PROCON, as reclamações dos consumidores devem ser processadas e documentadas regularmente. O acolhimento destas reclamações deve, sempre que possível, observar a existência de mínima fundamentação, pois o processo administrativo decorre do direito constitucional de petição, isto é, de exigir formalmente dos órgãos públicos competentes providências em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder que tenha sofrido". (BESSA E MOURA, 2008, p.20).

Dessa forma, o PROCON é um órgão que goza de alto grau de confiabilidade e um excelente caminho para se buscar a desjudicialização dos conflitos oriundos da relação de consumo. Outro órgão de suma importância é o Ministério Público, que será abordado no próximo tópico.

O Ministério Público é uma instituição que fiscaliza a aplicação e respeito das leis através da instauração inquéritos e interposição de ações coletivas com o fim de preservação da Ordem pública e defesa de direitos e interesses da coletividade:

O Ministério Público aplica na Defesa do Consumidor toda a carga institucional prevista na Constituição Federal no que tange aos aspectos da vigilância pela manutenção da Ordem Jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (GAMA, 2000, p.13).

Ainda, segundo Bessa:

O Ministério Público possui absoluta autonomia financeira, administrativa e funcional (art. 127 da CF),

entende-se doutrinariamente que a instituição ou mesmo as promotorias de defesa do consumidor não integram formalmente o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A discussão não apresenta muita utilidade. O fato é que o Ministério Público, como relevante ator na área de defesa do consumidor, integrando ou não o Sistema, deve procurar agir de modo articulado com outros Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Procons, entidades civis, agências reguladoras, enfim, com todos que, direta ou indiretamente, promovem a proteção dos interesses do consumidor (BESSA, 2006, p. 321).

Dessa forma, pode-se observar que no âmbito de suas atribuições, o Ministério Público também atua na proteção e na defesa dos consumidores e na construção da Política Nacional das Relações de Consumo, tornado importante órgão a ser comentado. Nesse sentido, com o intuito de desenvolver essas atividades, o Ministério Público determinou a criação da Promotoria de Defesa do Consumidor, que atua, basicamente, na tutela dos interesses e direitos coletivos dos consumidores fazendo assim, notório o exercício deste órgão na tutela dos direitos que incumbem a parte hipossuficiente da relação e que demanda maior cuidado seja em âmbito judicial ou administrativo. O tópico a seguir fará uma abordagem sobre a Defensoria Pública na tutela dos Direitos do Consumidor.

A Defensoria Pública é uma instituição do Poder Público que possui autonomia e independência e possui a função de prestar assistência e orientação jurídicas por meio de um defensor público, promovendo a eficácia dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita às pessoas que não possuem recursos financeiros para arcar com as despesas referentes às custas judiciais ou à contratação de um advogado para lhe assistir sem o prejuízo de sua subsistência.

Existem, contudo, hipóteses em que a Defensoria Pública atuará independentemente da condição financeira do assistido. Trata-se de funções atípicas, que têm lugar toda vez que for verificada a hipossuficiência jurídica da parte, como, por exemplo, a defesa dos acusados que não constituíram advogado e nos casos da curatela especial.

Outra hipótese da Defensoria Pública em função atípica é a defesa de grupos organizacionalmente hipossuficientes (consumidor, idoso, criança e adolescente, mulheres vítimas de violência), legitimando a Defensoria para o ajuizamento de ações civis públicas em prol do interesse desses grupos. Em tais ações, uma só demanda judicial pode resolver os problemas de toda uma comunidade, garantindo o respeito ao direito de todos aqueles pertencentes ao grupo defendido.

A defensoria pública é, instituição que independentemente de integrar formalmente o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, exerce diretamente a defesa do consumidor, tanto no plano individual como coletivo (BESSA, 2006, p.325).

Assim, verifica-se a necessária atuação deste órgão na tutela dos direitos dos consumidores que são por natureza a parte hipossuficiente nas relações de consumo. Outro órgão de extrema importância são as delegacias especializadas e entidades civis que serão abordadas no tópico a seguir

As Delegacias Especializadas e Entidades Cíveis de defesa do consumidor foram criadas em razão do estabelecido no art. 5º, III, do CDC, para facilitar o acesso dos consumidores à autoridade policial que possui competência para apurar as irregularidades e investigar se há ou não crime ou infração penal. Os funcionários possuem um treinamento especial e atribuição para tomar decisões adequadas para o controle e o estabelecimento da ordem pública. Salienta-se também que nem toda violação de direito do consumidor configura crime ou infração penal, por isso, os fatos devem ser investigados.

A Delegacia do Consumidor é órgão da polícia civil que tem por atribuição principal apurar, por meio do inquérito policial ou termo circunstanciado, as infrações penais praticadas contra as relações de consumo. [...] Em face de notícia de crime contra as relações de consumo, a Delegacia do Consumidor possui o dever de investigar o fato, apurando, mediante inquérito policial (arts. 4º a 23 do Código de Processo Penal ou termo circunstanciado art.69 da Lei 9.099/1995), todas as suas circunstâncias e autoria. Concluídas as investigações, o inquérito policial ou termo são encaminhados ao promotor de justiça com atribuição penal, que decidirá pelo arquivamento ou instauração de processo criminal contra os apontados autores do crime. (BENJAMIN, MARQUES E BESSA, 2013, p. 410).

As associações cíveis têm previsibilidade de criação pelo CDC nos artigos 4º, II, b e 5º, e possuem a finalidade de representar os interesses dos consumidores exercendo diversas atividades, como por exemplo, campanhas de conscientização, distribuição de cartilhas, panfletos, informativos dentre outros que tem visam orientar o consumidor a conhecer seus direitos para que exijam o seu cumprimento. Bessa enfatiza o trabalho realizado pelas entidades cíveis:

Ao lado de órgãos estatais de defesa do consumidor estão as entidades cíveis ou organizações não governamentais (ONG) de defesa do consumidor. São associações privadas, sem fins lucrativos, instituídas por iniciativa de um grupo de pessoas para a defesa individual ou coletiva dos direitos e interesses do consumidor, para educar o consumidor, realizar atividades de difusão e pesquisa científica deste ramo do direito, enfim, promover, direta ou indiretamente, a maior eficácia do direito do consumidor no País. (2006, p. 334).

Depois de observados os principais órgãos de defesa do consumidor que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, é notório a compreensão da essencialidade e importância de todos na busca dos direitos da parte mais vulnerável da relação que é o consumidor e, no intuito de garantir uma forma de resolução mais célere e eficaz ao consumidor, o próximo capítulo abordará os meios extrajudiciais de solução de conflitos.

## 2 Os meios extrajudiciais de solução de conflitos

Diante da complexidade das relações que se estabelecem na sociedade contemporânea e dos recorrentes conflitos oriundos delas, mais precisamente as relações de consumo, surge o dever de intervenção na busca de conclusões pacíficas e céleres entre as partes litigantes, capazes de propiciar o exercício da cidadania e a efetividade das formas alternativas ao Poder Judiciário, previstas na Constituição Federal para aplicação de princípios e fundamentos primordiais à resolução pacífica das lides.

Nesse sentido, tendo em vista os meios extrajudiciais de solução de conflitos, a tutela jurisdicional tem cedido lugar aos institutos como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem extrajudicial, consideradas alternativas menos formais, mais céleres, menos onerosas e conseqüentemente mais eficazes do que ajuizar uma ação judicial e assim, dão espaço para aplicação dos princípios da boa-fé objetiva, do acesso à justiça, da lealdade e da celeridade. Sobre os métodos extrajudiciais de autocomposição:

A solução da divergência é buscada pelos próprios envolvidos, e forma consensual, não imposta. Caminha-se pela trilha a autocomposição, no espaço da liberdade de escolha e decisão quanto à solução a ser dada ao conflito. O terceiro, quando aqui comparece, funciona como um intermediário ou facilitador da aproximação e comunicação entre as partes, instigando a reflexão de cada qual sobre o conflito, sua origem e repercussões, para que estas voluntariamente, cheguem a um consenso ou reequilíbrio da relação (CAHALI, 2012 p. 38)

Nesse sentido, o presente capítulo visa clarear, simplificar e tornar mais acessível o conhecimento sobre os institutos da conciliação, mediação, negociação e arbitragem extrajudicial para demonstrar a importância e a necessidade das formas extrajudiciais de solução conflitos como alternativa a busca por justiça no Poder Judiciário.

A **Conciliação** é um instituto que tem sido utilizado como forma de salvação de um sistema judiciário formalista, improdutivo, inacessível, caro e centralizador, que não consegue suprir as demandas processuais sem entrar em conflito com princípios constitucionais que regem a justiça brasileira.

De Plácido Silva define conciliação da seguinte forma: “Conciliação derivado do *latim conciliatio*, de *conciliare* (atrair, harmonizar, ajuntar), entende-se o ato pelo qual duas ou mais pessoas desavindas a respeito de certo negócio, ponham fim à divergência amigavelmente” (SILVA, 1978, p. 381). Assim, pode-se entender que a conciliação é um instrumento alternativo de resolução de conflitos e acessível ao cidadão, seja na fase pré-processual, ou processual, que tem como finalidade por fim ao conflito entre as partes de forma simples, célere e eficiente, alcançando a pacificação social, um dos objetivos fins do sistema judicial brasileiro (art. 3º, inciso I e art. 5º, LXXVIII, CF) e ocorre através de um terceiro, neutro e imparcial, chamado conciliador, que facilita a comunicação entre pessoas e mantém uma relação pontual na busca de seus interesses através da identificação de suas questões, de sua

orientação pessoal e direta, buscando um acordo satisfatório para ambas as partes. Conforme menciona Barbosa :

A conciliação possui diversas vantagens em relação a procedimentos tradicionais. A primeira é a pacificação social, pois neste procedimento o acordo ocorre num ponto de equilíbrio aceito por todas as partes e logra levar a paz ao próprio espírito das pessoas. Ao contrário do que ocorre com a sentença judicial, o acordo da conciliação não é imposto autoritariamente e logra ventilar emoções das partes para acalmá-las, podendo atingir a lide sociológica, em geral mais ampla do que aquela que emergiu como simples ponta do iceberg.(2003, p.252).

O conciliador deve orientar as partes das vantagens de fazer um acordo e propor alternativas que satisfaçam a demanda, para com isso, pôr fim ao litígio em questão e ainda, se comprometer com o procedimento a ser aplicado, utilizando-se das técnicas que aprenderam durante treinamentos, sendo a paciência o ponto fundamental de uma unidade de vivência na Conciliação. Nota-se, portanto, que a conciliação se mostra eficaz em relações esporádicas, delimitadas e recortadas em determinado espaço e tempo pode ser utilizada em diversas situações como, por exemplo, nos conflitos que envolvem relações de consumo através dos PROCONS, nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, dentre outros. O tópico a seguir fará menção ao instituto da mediação fazendo diferenciação ao instituto da conciliação.

A **Mediação** é a forma consensual de resolução de conflitos, que pode ocorrer de forma judicial ou extrajudicial dependendo do tipo de conflito que apresenta e será realizada através de um terceiro, neutro e imparcial e de maneira informal chamado mediador, que facilitará a comunicação entre pessoas que mantêm uma relação continuada no tempo, através de técnicas não propositivas que proporcionem o acordo construído pelas próprias partes e acarrete uma composição satisfatória para ambas. De Plácido e Silva (1978, p. 1006) define mediação como sendo “Mediação do latim *mediatio* (intervenção, intercessão), é o vocábulo empregado, na terminologia jurídica, para indicar todo ato de intervenção de uma pessoa em negócio ou contrato que se realiza entre outras.” Portanto, trata-se de instrumento de solução de um conflito, no qual um terceiro faz a mediação entre as partes, ou seja, aproxima as partes interessadas a fim de que realizem o negócio jurídico pacificamente. Por seu turno, Spengler (2012, p. 131) define mediação da seguinte forma:

A mediação é geralmente definida como a interferência, em uma negociação ou em um conflito, de um terceiro com poder de decisão limitado ou não autoritário, que ajudará as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação as questões em disputa. Dito de outra maneira, é um modo de construção e de gestão de vida social graças a intermediação de um terceiro neutro, independente, sem outro poder que não a autoridade que lhes reconhecem as partes que a escolheram livremente. Sua missão fundamental é restabelecer a comunicação.

O mesmo autor define as principais características da mediação em:

- a) a privacidade, uma vez que o processo de mediação é desenvolvido em ambiente secreto. [...]
- b) economia financeira e de tempo: em contrapartida aos processos judiciais que, lentos, mostram-se custosos. [...]
- c) oralidade: a mediação é um processo informal. [...]
- d) reaproximação da partes: o instituto da mediação ao contrário da jurisdição tradicional, busca aproximar as partes. [...]
- e) autonomia das decisões: as decisões tomadas não necessitarão ser alvo de futura homologação pelo judiciário. [...]
- f) equilíbrio das relações entre as partes: grande preocupação trazida pela mediação é o equilíbrio da relação entre as partes. [...] (SPENGLER, 2012, p. 132 – 135).

A conciliação e mediação são institutos similares, mas não iguais, logo, distintas, cada uma com suas peculiaridades, pois enquanto na conciliação o conciliador interfere na relação desarmoniosa para que ambas as partes cheguem a um acordo de vontade, na mediação não é necessário que o mediador intervenha no conflito para que se chegue a um acordo, ele é apenas um ouvinte que facilita o diálogo entre as partes. Todavia, ambos são meios importantes para solucionar e pacificar conflitos, uma vez que buscam a resolver os problemas entre as partes através do diálogo e da pacificação, levando a um processo mais célere e com economia processual.

Quanto aos benefícios e vantagens tanto da mediação como da conciliação, podem-se destacar: a redução do desgaste emocional e do custo financeiro; construção de soluções adequadas às reais necessidades e possibilidades dos interessados; maior satisfação dos interessados envolvidos; maior rapidez na solução de conflitos pessoais, familiares ou de negócios; desburocratização na solução de conflitos, uma vez que impera a informalidade nas sessões de mediação ou conciliação; possibilidade da solução do litígio por profissional escolhido pelos interessados, conforme a natureza da questão e a garantia de privacidade e sigilo.

A mediação é mais aplicada e tem melhores resultados em relações ditas continuadas, ou seja, aquelas que se manterão ao longo da história dos conflitantes como é o caso das relações de parentesco, relações conjugais e de amizade. (SPENGLER, 2016, p. 105-106).

Portanto, pela natureza da atividade desenvolvida pelos profissionais, a mediação se mostra mais adequada para as questões que envolvem conflitos na área da família, e a conciliação, para as questões da área comercial e do consumidor, destacando que podem ser utilizadas as duas técnicas de solução de conflitos quando se tratar de direitos disponíveis.

A **Negociação** também é considerada como uma das formas alternativas de resolução de conflitos na busca por resolver interesses comuns, de forma rápida e mais barata para as partes porque não depende necessariamente de intervenção de terceiros. Ribeiro a define da seguinte forma:

A negociação pode ser definida como a comunicação feita com o propósito de persuasão. Azevedo entende que a negociação é o método autocompositivo mais preeminente em razão do

seu baixo custo operacional (ou custo processual) e sua celeridade. Deste modo, sempre que for possível a utilização da negociação para a resolução de litígios, esta deve ser escolhida evitando-se o recurso a instrumentos mais complexos e morosos. (2003, p.385)

Na mesma linha de raciocínio, Vezzula (2001, p. 15) considera a negociação como uma técnica salutar e autocompositiva de resolução de conflitos, que pela sua singeleza e por meio do diálogo, deve ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema, e ao abordar esta técnica, chamada por ele de negociação cooperativa, ressalta que: “a negociação é sem dúvida, o mais rápido e econômico meio de resolver controvérsias, quando os negociadores conhecem as técnicas que os auxiliarão a obter satisfação para ambas as partes.” (VEZZULA (2001, p. 15).

De acordo com Sayed (2006, p. 2) O processo de negociação é uma forma de comunicação entre as partes que possuem interesses comuns que se propõem a confrontar e discutir propostas claramente com o propósito de atingir um acordo. Por ser considerado como um processo é fundamental que em qualquer tipo de negociação se defina os objetivos a serem discutidos e especialmente saber como elaborar perguntas para levantar informações úteis para uma adequada elaboração do plano da negociação conduzida.

Considerando-se que a negociação é um método autocompositivo de resolução de conflitos, presume-se com isso, que haja duas ou mais pretensões em disputa, em função disso, a vantagem da negociação é a privacidade e a liberdade de decidir em conjunto com o seu adversário, para se obter um melhor controle sobre a decisão, com isso, alcançar o resultado desejado. Assim, conclui-se que a negociação é uma técnica comum na qual as próprias partes sem a interveniência de terceiros, procuram a pacificação de um conflito, podendo às vezes, como é o entendimento de alguns autores, nem chegar a se caracterizar como um litígio, mas fazendo parte de um processo evolutivo nas relações estabelecidas no cotidiano, caracterizando-se pela presença da confiança e credibilidade entre os negociadores.

A **Arbitragem** classifica-se como uma técnica privada e alternativa de solução de conflitos e aplica-se a casos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis, tornando obrigatória ou coercitiva sua decisão, conforme prevê a Lei 9.307/1996. Assim, segundo a Lei da Arbitragem (BRASIL, 1996), nem todo conflito ou litígio pode ser resolvido pelo método da arbitragem, mas apenas os direitos patrimoniais (que podem ser avaliados monetariamente) e os direitos disponíveis, isto é, aqueles dos quais as partes podem dispor livremente e que podem ser objeto de transação, renúncia ou cessão. Matérias envolvendo direitos indisponíveis, tal como questões de direito penal, direito tributário e pessoal de família, não são tratados no âmbito da arbitragem. A fim de conceituar esse instituto, Carmona dispõe que:

[...] meio alternativo de soluções de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja, para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam

dispor. Trata-se de mecanismo privado de solução de litígios, através do qual um terceiro, escolhido pelos litigantes, impõe sua decisão, que deverá ser cumprida pelas partes. Esta característica impositiva da solução arbitral (meio heterocompositivo de solução de controvérsias) a distancia da mediação e da conciliação, que são meios autocompositivos de solução de litígios (CARMONA, 2004, p.51).

Nesse seguimento, depreende-se que arbitragem é uma forma alternativa de caráter extrajudicial de pacificação de conflitos, estando presente a livre vontade das partes. Contudo, é um terceiro que decide por estas, cuja eficácia se dá por meio da prolação de uma sentença arbitral, a qual, no Brasil, conterà os requisitos previstos no artigo 26, da Lei de Arbitragem nº, 9.307/96, incidindo a decisão, sobre direitos patrimoniais disponíveis, em conformidade com o artigo 1º, da Lei retro citada.

Quanto às vantagens do processo de arbitragem, pode-se destacar a velocidade da decisão que possui o mesmo efeito da sentença judicial.

Outra vantagem são os procedimentos mais simples e flexíveis e adaptados à cada caso, enquanto os tribunais são obrigados a seguir a intrincada e rigorosa sistemática de prazos e ritos do Código de Processo Civil. Ainda uma vantagem adicional está no fato de que na arbitragem, os árbitros são indicados pelas partes, o que melhor atende à autonomia da vontade: “[...] não precisam ter formação jurídica, sendo, na maioria das vezes, escolhidos em razão de sua experiência profissional, de sua reputação no mercado e da confiança de que gozam entre os litigantes” (SCAVONE JR, 2010, p.17).

MUNIZ (2004) destaca outra vantagem ao falar da informalidade, já que o procedimento arbitral não é formal como o judicial e pode ser, nos limites da Lei 9.307/1996, estabelecido pelas partes no que se refere à escolha dos árbitros e do direito material e processual que serão utilizados no conflito. Destaque ainda para o aspecto da confidencialidade, pois o procedimento arbitral é, em geral, sigiloso, ao contrário do processo judicial, que costuma ser público. Assim, na arbitragem as partes têm a opção de evitar a publicidade negativa que geralmente advém de disputas ou litígios.

SCAVONE JR. (2010, p. 18) nos faz recordar que a arbitragem é sigilosa em razão do dever de descrição do árbitro, conforme § 6º do art. 13 da Lei 9.307/1996, enquanto nos processos judiciais, via de regra, os processos são públicos. Às partes é permitida a livre escolha da lei ou costumes aplicáveis à controvérsia, se a nacional ou estrangeira, desde que esta última não afronte os bons costumes ou à ordem pública nacional, conforme a “Convenção Internacional de Nova Iorque sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras” (Convenção de Nova Iorque sobre Arbitragem, ratificada pelo Brasil por meio da Lei Federal 4.311/02).

Na visão de SCAVONE JÚNIOR (2010, p. 28), mesmo nas relações de consumo, ainda que pese a existência do Código de Defesa do Consumidor, “nada obsta que o consumidor, depois do conflito instaurado, com o Judiciário à sua disposição [...] resolva firmar um compromisso arbitral manifestando livremente sua vontade e, nessa medida, resolva submeter esse conflito a um árbitro”. Portanto, a arbitragem por ser considerada como um método decisório mais semelhante com o processo judicial, porém mais célere e sigiloso que o

mesmo, pois oferece vantagens em seu procedimento. Pode ser aplicada nos diversos tipos de controvérsias que envolvam o direito patrimonial disponível, ou seja, nos contratos em geral. Uma vez proferida a sentença arbitral, pelo juízo arbitral, de acordo com o descrito no artigo 18 da Lei 9.307/96, esta não fica sujeita a recurso ou a homologação do Poder Judiciário, pois a mesma torna-se uma modalidade de título executivo judicial.

Desta forma, conclui-se que os meios extrajudiciais de soluções de conflitos nas relações de consumo colaboram significativamente para a sociedade numa assistência jurídica célere seja por meio da conciliação, mediação, negociação ou arbitragem. O capítulo a seguir trata da atuação do PROCON no Município de Itaperuna com o estudo de gráficos que comprovam a sua eficácia.

### 3 A atuação do PROCON no Município de Itaperuna

Diante da complexidade dos conflitos oriundos das relações de consumo na sociedade contemporânea e o papel das soluções alternativas já expostas ao longo deste trabalho, é inegável a importância dos sistemas estaduais e municipais no que tange à elaboração, coordenação e execução das políticas públicas voltadas à proteção e defesa do consumidor, que envolvem desde a educação para o consumo, até a busca pela solidificação de espaços permanentes de defesa do consumidor, a fim de prevenir ou compor conflitos resultantes das relações consumeristas. Tal importância se dá não só em razão da proximidade com os conflitos próprios das relações consumeristas, mas em especial pela acessibilidade que proporcionam ao consumidor local, na busca pela composição desses conflitos.

Com base nisso, denota-se a relevância do estudo da efetividade do PROCON no Município de Itaperuna que tem por objetivo dentre outros, o acolhimento e o recebimento das reclamações provenientes dos habitantes desta localidade, com a posterior tentativa de administrativa e extrajudicialmente, compor os conflitos.

É importante comentar a importância do fenômeno da **desjudicialização de conflitos consumeristas por meio da efetividade do PROCON**. O Poder Judiciário no Brasil possui uma enorme demanda e conforme o Ayres Britto:

Um tribunal deixa de se destacar apenas pela boa produção de decisões ou alto volume de processos arquivados, pois passa a ser analisados a partir dessas duas variáveis, em combinação com seu contexto estrutural, sua despesa, número de servidores, grau de informatização e outros indicadores. O exame da eficiência passa a correlacionar produtividade com despesa, estrutura física e de pessoal (2012, p. 13).

Assim percebe-se que a realidade dos tribunais brasileiros carece de padrões adequados ao estabelecido na Constituição Federal, pois sabe-se que é incansável a busca pelas garantias do “contraditório”, da “ampla defesa” e do “devido processo legal”, do “acesso à justiça” e da “celeridade”, os quais são muitas vezes suprimidos em busca da justiça. De acordo com o art. 5º da CF, inciso LXXVIII CF, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua

tramitação todavia, esses princípios nem sempre são alcançados e assim, é necessário o investimento e maior credibilidade aos meios extrajudiciais de composição de conflitos como por exemplo o PROCON que merece destaque por realizar o papel de auxiliar o consumidor na busca de seus direitos, uma vez amparados na lei, fazendo a intermediação com as empresas fornecedoras de produtos e serviços, realizando a conciliação entre as partes, o que consequentemente contribui para “desafogar” o Poder Judiciário, eliminando de forma consensual os processos que antes seriam resolvidos pela Justiça e que demandariam maior custo e tempo, tanto para as partes litigantes quanto ao Estado, ente provedor.

Desta forma, estes litígios que antes eram resolvidos após anos de tramitação de ações judiciais, passaram a ser resolvidos em apenas alguns meses e até mesmo no mesmo dia com uma simples ligação o que garante na maioria das vezes, um grau de satisfação maior ao consumidor. Este fenômeno da desjudicialização de conflitos consumeristas tem contribuído para aliviar a estrutura judiciária brasileira, tão dilatada pelas inúmeras lides já impetradas, sendo este imenso volume de demandas judiciais, em parte, causa da morosidade e consequente ineficácia da prestação jurisdicional.

Neste sentido, o papel exercido pelo PROCON é de suma importância para a plena, rápida e eficaz resolução do conflito, incentivando as partes a comporem seus litígios fora da esfera estatal da jurisdição, de forma a evitar acesso generalizado e, por vezes, infundado, injustificado e desnecessário à justiça estatal, retirando da esfera de competência dos tribunais os atos e procedimentos de menor complexidade, que possam ser eliminados pela própria entidade, salvaguardando o caráter essencial da função jurisdicional.

O atendimento feito pelo PROCON no município de Itaperuna é realizado ao público, independente da condição financeira do consumidor, sendo o serviço prestado de forma gratuita, diariamente das 8 às 16 horas. A partir do momento em que o consumidor chega ao polo, os atendentes procuram a melhor forma de resolver o conflito de imediato e preliminarmente, através dos canais diretos que possuem com as empresas de todo o país. Se a tentativa de resolução do conflito restar infrutífera, os atendentes geram uma notificação denominada CIP (carta de informações preliminares) que têm o prazo de 30 dias se for por Carta com A.R (aviso de recebimento) ou 10 dias se for online, pois existem empresas que não atendem por telefone, então são consequentemente obrigadas a abrir essa notificação. De modo geral, os casos são solucionados nessa etapa, todavia, se não resolverem, será aberta uma audiência de conciliação, na qual intimam o preposto da empresa que deverá comparecer diretamente ao PROCON assim como o consumidor e será proposta uma tentativa de conciliação, ocasião em que os atendentes do polo procuram estabelecer propostas que sejam benéficas e justas para o consumidor, pois atuam como advogados deste. Se ao final não lograr êxito, o consumidor será encaminhado para buscar a via judicial.

Ao gerar um processo será encaminhado para a Capital, ao chamado PROCON CARIOCA e, a partir dessa fase, será verificado se a empresa lesou os direitos do consumidor e se o fez será aplicada uma multa pecuniária e o nome da empresa será registrado no cadastro de informações fundamentais, ocorrendo uma espécie de negativação.

Por todo o exposto, deve-se compreender que a atuação do PROCON no Município de Itaperuna em convênio com a UNIG é de extrema

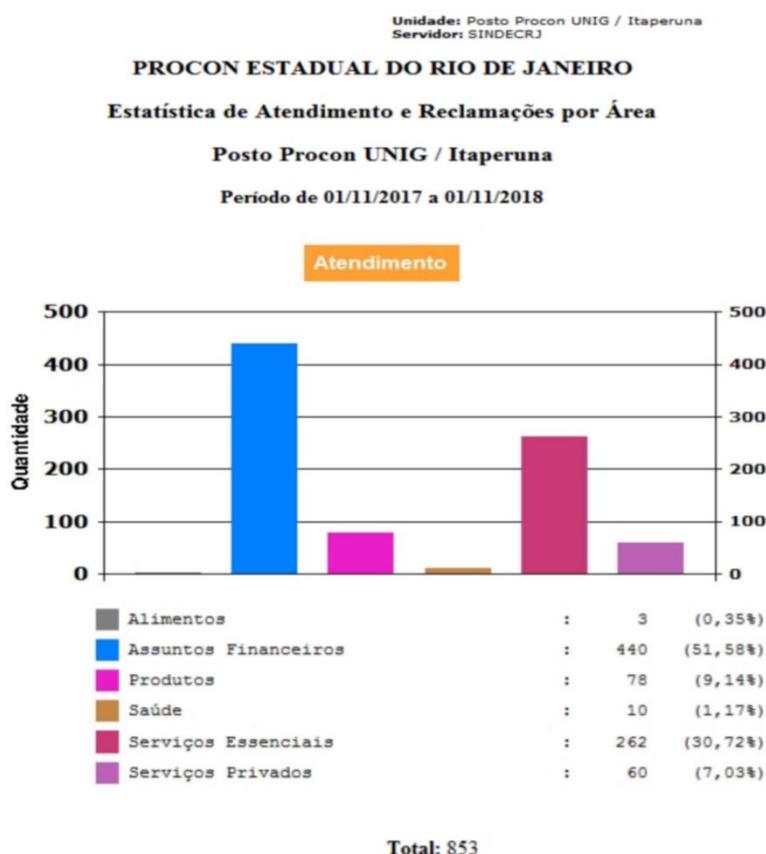
importância, pois promove administrativamente a economia processual ao atuar em garantia dos direitos do consumidor com respaldo jurídico não apenas no Código de Defesa do Consumidor, mas também no Código Civil, na Constituição Federal, no Estatuto do Idoso, no Código Penal dentre outros que são ferramentas essenciais para equiparação da parte vulnerável da relação consumerista, que é o consumidor.

Passa-se à análise dos percentuais de atendimento e perfil dos consumidores.

Os conflitos levados pelos consumidores insatisfeitos ao atendimento dos profissionais atendentes do PROCON no Município de Itaperuna no ano de 2018 foram em sua grande maioria solucionados administrativamente e pacificamente, gerando satisfação ao consumidor principalmente pela agilidade e eficiência do resultado, o que é comprovado estatisticamente por meio dos gráficos a seguir expostos.

No Gráfico 1 pode-se perceber que no período de 01/11/2017 a 01/11/2018 o setor que gerou o maior número de atendimentos foi o de assuntos financeiros enquanto o de menor incidência foi o de alimentos totalizando 853 atendimentos nesse período.

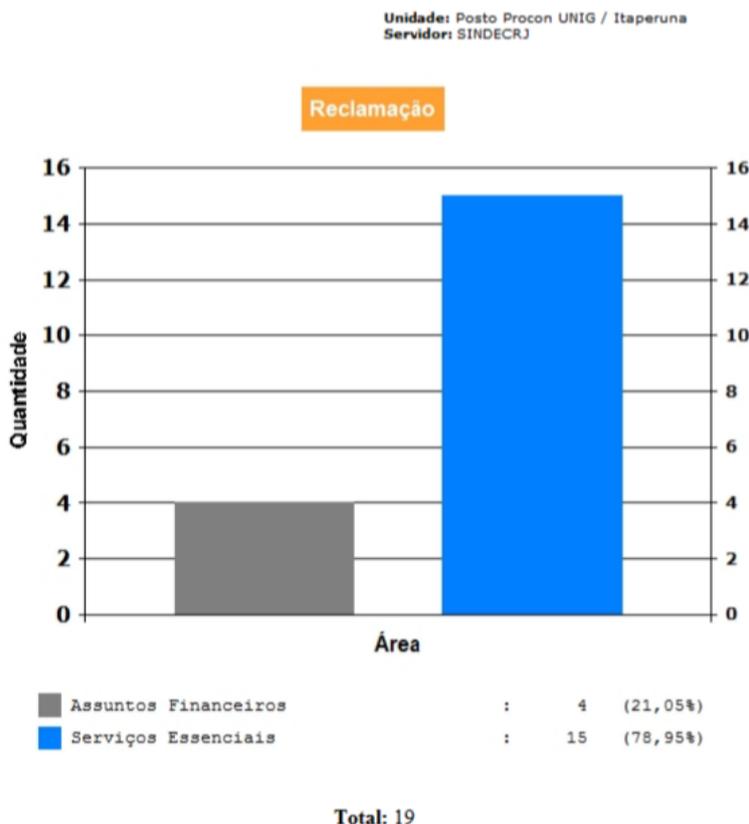
GRÁFICO 1



N  
o  
gráfic  
o 2 a  
seguir  
pode-se  
obser  
var a  
eficáci  
a do PROC  
ON ao  
ver-se  
que  
apena  
s 4  
atendi  
mento

s no setor de assuntos financeiros e 15 no setor de serviços essenciais foram transformados em reclamação. Desta forma, de 853 atendimentos realizados no período estudado apenas 19 foram transformados em reclamação, dados que comprovam de forma clara a eficácia do PROCON na solução administrativa de conflitos oriundos das relações de consumo.

GRÁFICO 2



Os gráficos 3 e 4 abaixo apresentam o perfil dos consumidores atendidos pelo PROCON do Município de Itaperuna no período de 01/11/2017 a 01/11/2018 por idade e gênero. O que se pode inferir é que os perfis são mesclados entre jovens, adultos e idosos tanto do sexo feminino quanto masculino, sendo comprovado que o maior número de atendimentos foi realizado a idosos com idade entre 61 a 70 anos que são mais facilmente enganados por fornecedores e prestadores de serviço que se aproveitam da fragilidade de entendimento deste público.

Unidade: Posto Procon UNIG / Itaperuna  
Servidor: SINDECRJ

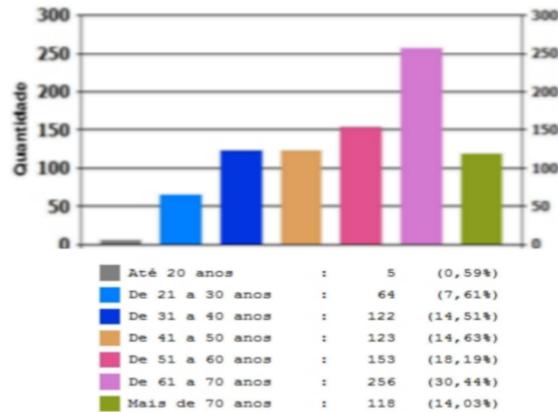
PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO

**Estatística por perfil do consumidor**

Posto Procon UNIG / Itaperuna

Período de 01/11/2017 a 01/11/2018

Perfil por faixa etária



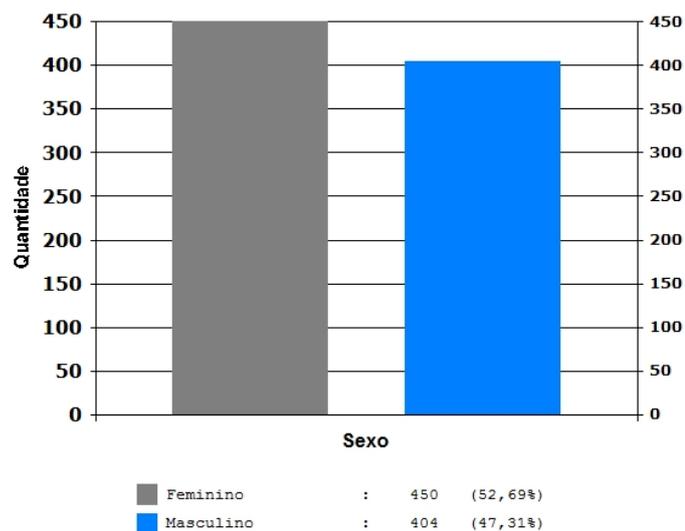
Total: 841

(OBS: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

Unidade: Posto Procon UNIG / Itaperuna  
Servidor: SINDECRJ

(OBS: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

Perfil por Sexo



Total: 854

**Considerações finais**

Diante do exposto, demonstrou-se a importância do papel do PROCON como órgão administrativo extrajudicial na composição de conflitos consumeristas e sua essencialidade para a garantia dos direitos do consumidor previstos na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e demais fontes assecuratórias da equiparação da parte vulnerável e hipossuficiente na relação de consumo – o consumidor. Elucidou-se que a atuação conjunta e harmoniosa de todos os órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor resulta na promoção da defesa do consumidor promovendo desta forma, o acesso à justiça que é um dos princípios norteadores do direito.

O estudo dos meios extrajudiciais de soluções de conflitos nas relações de consumo colabora significativamente para a sociedade promovendo assistência jurídica célere seja por meio da conciliação, mediação, negociação ou arbitragem uma vez que visam uma resolução alternativa ao Poder Judiciário. Analisou-se de acordo com os dados gráficos fornecidos pelo PROCON de Itaperuna que os litígios antes resolvidos após anos de tramitação de ações judiciais, passaram a ser compostos em apenas alguns meses ou até mesmo no mesmo dia com uma simples ligação, o que garante o acesso à justiça com maior satisfação do consumidor.

Conclui-se, por meio desta pesquisa, que o fenômeno da desjudicialização de conflitos consumeristas tem contribuído para aliviar a estrutura judiciária brasileira, tão dilatada pelas inúmeras lides ajuizadas, sendo este imenso volume de demandas judiciais, em parte, causa da morosidade e consequente ineficácia da prestação jurisdicional. Em virtude disso, a reflexão é que se faz necessário educar, motivar e melhor informar à população a respeito de seus direitos nas relações de consumo e despertar para a importância dos meios extrajudiciais de solução de conflitos consumeristas e suas maiores vantagens, quais sejam, a celeridade, a redução de tensão e a gratuidade na prestação do serviço.

### Referências:

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum e múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Editora Grupo de Pesquisas, 2003. P. 243-262.

BENJAMIN, Antônio 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.

BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. Brasília : Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2008.  
BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e seus direitos – ao alcance de todos**. 3. ed. Brasília: Brasília Jurídica, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

**Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990** - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. **Convenção de Nova Iorque sobre Arbitragem** – Lei 4.311/02. – Ratificada pelo Brasil em 2002.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 2.181, de 20 de Março de 1997**. - Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

BRASIL. **Lei da arbitragem. Lei nº 9.307, de 23.09.1996**. Encontrado em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso: 27.10.2018.

CABRAL, Hildeliza Boechat. **Síntese do Direito do Consumidor**. Ed. Brasil Multicultural, 2016.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. 2ª ed. São Paulo: RT, 2012.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**. 2. ed. rev. atual. e amp. São Paulo: Editora Atlas, 2004a.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2007.

MUNIZ, Joaquim de Paiva. **A arbitragem ao alcance de todos – Cartilha de arbitragem**. Rio de Janeiro, OAB-RJ, 2004.

RIBEIRO, Rochelle Pastana. A utilização de algoritmos para uma negociação mais justa e sem ressentimentos – uma análise da obra de Brams e Taylor. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Editora Grupo de Pesquisas, 2003. P. 381-395.

SAYED, Kassem. **Técnicas de negociação**. Disponível em: <[http://www.prologbr.com.br/arquivos/documentos/tecnicas\\_negociacao.pdf](http://www.prologbr.com.br/arquivos/documentos/tecnicas_negociacao.pdf)>. Acesso em 13.10.2018.

SCAVONE JÚNIOR. **Manual de arbitragem**. 3ª ed., São Paulo: RT, 2010.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. 5. ed. Rio de Janeiro, v. 1 e 3. Forense, 1978.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos** – da teoria à prática. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2016.

\_\_\_\_\_; MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2012.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: guia para usuários e profissionais**. Florianópolis: Imab, 2001.  
<https://jus.com.br/artigos/64366/conciliacao-e-mediacao-na-solucao-de-conflitos>  
acesso em 10/10/2018

**<https://www.ayresbritto.com.br/> acesso em 25/10/2018**