Cognitio Juris
ISSN 2236-3009

A MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

THE MUNICIPALIZATION OF CONSUMER DEFENSE

Artigo submetido em 14 de junho de 2023
Artigo aprovado em 10 de julho de 2023
Artigo publicado em 31 de julho de 2023

Cognitio Juris
Ano XIII – Número 48 – Julho de 2023
ISSN 2236-3009

.

Autor:
Gabrielle Vilanova dos Santos[1]
Liliane de Moura Borges [2]

.

Resumo: O presente estudo possui a seguinte temática: A municipalização da defesa do consumidor. Metodologicamente, trata-se de estudo de natureza bibliográfica, com revisão de doutrinas, leis e artigos acerca do tema proposto. O Código de Defesa do Consumidor surge como instrumento de defesa do consumidor, em razão da impunidade das práticas abusivas dos fornecedores,, uma vez que não havia um instrumento legal que tratasse de modo extensivo deste tema. A pesquisa verifica que a criação de órgãos de defesa do consumidor nos municípios, poderá aprimorar a proteção dos direitos dos cidadãos, tendo em vista que nas cidades, o acesso aos serviços públicos se torna mais democrático. Para tanto,

é necessário que o órgão de defesa do consumidor esteja em local de fácil acesso ao cidadão, que tenham quadro de servidores compatível com a demanda local. O estudo permite concluir que o PROCON municipal poderá prestar assessorias em políticas públicas referentes à temática bem como promover campanhas de conscientização no que se refere consumidores relação de consumo, ou seja, suas atribuições não se resumem ao Poder de Polícia relativo à fiscalização e punição.

Palavras-Chave: Consumidor;. Municipalização;. PROCON;. Relação de consumo

Abstract: The present study has the following theme: The municipalization of consumer protection. Methodologically, this is a study of a bibliographical nature, with a review of doctrines, laws and articles on the proposed theme. The Consumer Defense Code emerges as a consumer protection instrument, due to the impunity of abusive practices by suppliers, since there was no legal instrument that dealt extensively with this topic. The survey verifies that the creation of consumer protection bodies in municipalities can improve the protection of citizens' rights, considering that in cities, access to public services becomes more democratic. Therefore, it is necessary for the consumer protection agency to be in a location that is easily accessible to citizens, with a staff compatible with local demand. The study allows us to conclude that the municipal PROCON will be able to advise on public policies related to the subject, as well as promote awareness campaigns regarding consumers in relation to consumption, that is, its attributions are not limited to the Police Power related to inspection and punishment.

Keywords: Consumer;. Municipalization;. PROCON;. Consumer relationship

INTRODUÇÃO

Trata-se de necessidade imperiosa do cidadão, na condição de consumidor, buscar, de forma satisfatória, o melhor e mais curto caminho que o separa do procedimento administrativo para o judicial

A tutela administrativa do consumidor é uma das principais formas de proteção dos direitos dos consumidores no Brasil. Ela é realizada pelos órgãos públicos que têm como finalidade a proteção e a defesa dos direitos do consumidor, como o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor -PROCON.

A norma jurídica maior, qual seja, a Constituição Federal, proclamou que todos os cidadãos têm direito ao acesso à justiça e, para os problemas decorrentes de relação de consumo foi criado em 1990, o Código de Defesa do Consumidor, que buscou equilibrar as relações de consumo, punindo os excessos cometidos pelos fornecedores, considerados parte mais forte nessa relação. A municipalização da Defesa do Consumidor poderá melhorar essa proteção ao lado mais frágil da relação de consumo.

O consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo. O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 2º, caput diz o seguinte: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Desta forma, o Código deixa bem claro que toda pessoa física ou natural é consumidor na forma da lei.

Os Procons são órgãos de defesa do consumidor que prestam atendimento a comunidade, orientando sobre direitos e deveres advindos da relação de consumo e auxiliando na resolução de conflitos por meio de audiências de conciliação são responsáveis pela fiscalização e aplicação das normas de defesa do consumidor e em cada localidade tem uma constituição jurídica, em alguns estados faz parte da administração direta e em outras localidades da administração indireta.

Ante o exposto, o presente estudo busca refletir sobre a ampliação do acesso à justiça por meio da municipalização da defesa do consumidor. A metodologia adotada foi a revisão bibliográfica extraindo da melhor doutrina, textos de leis e artigos científicos as contribuições sobre o assunto. O trabalho foi dividido em dois eixos no primeiro reflete-se sobre a defesa do consumidor, em seguida destaca-se a municipalização do Procon como uma política

pública . E por fim, considera-se que o Procon municipal atua de forma mais próxima e efetiva na resolução de conflitos de consumo, evitando a sobrecarga do Poder Judiciário e promovendo a resolução pacífica dos conflitos na via administrativa.

1 RECORTE HISTÓRICO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O ordenamento jurídico consumerista tem registro desde os tempos antigos, na figura de várias civilizações, algumas colocações jurídicas que versam sobre a relação entre o consumidor e o fornecedor, foram detectadas no Direito Romano, como o ressarcimento em dobro como consequência da aquisição de produtos com vícios. O Código de Hamurábi já fazia menção a defesa do consumidor, em seu artigo 325, caso fosse apresentado vício na construção, o construtor teria de refazê-la, deixando-a no mesmo estado de antes. Por sua vez, o Código Hindu, previa vícios redibitórios e percas e danos (MARQUES, 2017).

A revolução industrial trouxe um novo prisma para as relações de consumo, uma vez que até a chegada desse advento, tudo era produzido de forma artesanal, não tendo grande relevância os vícios, mesmo porque os consumidores tinham pouca ou quase nenhuma voz ativa para serem ouvidos em seus clamores. A Revolução Industrial substituiu as pessoas por máquinas, ocasionando assim um acesso maior a vários produtos por parte de uma fatia maior da população (PRUX, 2018).

As transformações sociais e a disseminação do conhecimento trouxeram a competitividade entre os produtores e, isso promoveu o aperfeiçoamento dos produtos, mas não trouxe o reconhecimento dos direitos do consumidor, o qual é hipossuficiente e vulnerável (TARTUCE, 2018)

Enquanto na Europa e nos Estados Unidos, a economia crescia com grande estímulo ao consumo, os problemas também aumentavam, pois não havia leis específicas que tratavam da responsabilidade dos fornecedores e dava garantias aos consumidores. A data marcante para a proteção do consumidor é declarada universalmente pela ONU como o dia 15 de

março em razão da manifestação do presidente Kenedy feita em 1962 ao congresso americano reivindicando a criação de leis que garantiam o direito à segurança, o direito à informação, o direito à escolha e o direito de ser ouvido no atendimento pós-venda.

A partir desse momento espalhou-se pelo mundo um movimento pró-consumidores, onde os países começaram a criar leis que tratassem sobre o tema. Até o advento do Código de Defesa do Consumidor no Brasil as relações de consumo eram resolvidas com base no Código Civil, o que traz uma gama de vazios entre as pretensões e as soluções efetivas de todas as pendências na relação de consumo, entre as décadas de 40 e 60 surgiram as primeiras normas de proteção aos consumidores, quando foram sancionadas leis e decretos federais sobre proteção econômica, podemos citar a Lei nº. 1221/51 (Lei de Economia Popular); Lei Delegada nº. 4/62.

Em nível de Constituição Federal, foi a emenda nº. 1/69 da Constituição de 1967 que implantou a proteção consumerista (RAGAZZI, 2018), A Carta Magna de 1988 consagrou como dever do Estado a proteção do consumidor em seu artigo 5º, inc. XXXII e no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), determinou a criação de uma lei específica para equilibrar as relações de consumo.

Entre os dias 29 de maio e 02 de junho de 1989 foi realizado em São Paulo um Congresso Internacional de Direito do Consumidor, com a presença de renomados professores na área, como Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari,. de onde se tiraram várias sugestões para a elaboração do Código do Consumidor.

Diante de uma sociedade cada vez mais voltada para o consumo, caracterizada pelo número crescente de aquisição de produtos e serviços, pelo domínio do crédito e do marketing, assim como pelas dificuldades de acesso à justiça, justifica-se, o nascimento e desenvolvimento do Direito do Consumidor como disciplina jurídica autônoma.

O equilíbrio entre as relações de consumo é o que busca o Código de Defesa do Consumidor,

uma vez que tutela direitos e deveres das partes envolvidas. Contudo, protege de forma bem definida os direitos do consumidor, que é considerada a parte mais frágil nessa relação, e que, invariavelmente não encontra maneiras de provar suas alegações, o que no Código do Consumidor ocorre com a inversão do ônus da prova, deixando um pouco mais igual essa briga entre consumidor e fornecedor.

2 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A importância de se alocar para um ordenamento específico as normas pertinentes as relações de consumo traz uma eficácia maior a aplicabilidade e a punibilidade dos responsáveis por qualquer ilícito no campo consumerista em nosso país, sendo inegável o bem trazido ao nosso sistema de normatização jurídica.

A lei brasileira apresenta de maneira clara os conceitos de consumidor e fornecedor nos artigos 2º e 3º do CDC, quiçá o legislador quis trazer exemplificada mente, não deixaram de ocorrer controvérsias e discordâncias na interpretação dos conceitos, sendo resolvida pelo superior Tribunal de Justiça que adota a Teoria finalista Aprofundada na interpretação da vulnerabilidade para a definição de consumidor destinatário final de produtos e serviços.

Leonardo Bessa (2019, p.47) afirma que a doutrina e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem admitido que há hipóteses nas quais, apesar de não existir um desembolso direto do consumidor, o serviço por ele utilizado é remunerado indiretamente, como é o caso da utilização de uma conta de e-mail gratuita (também conhecido como correspondência eletrônica, é a possibilidade de qualquer provedor de acesso à internet.

O consumidor não paga, em dinheiro, ao sete pela utilização da conta de e-mail, mas enriquece o patrimônio do provedor toda vez que acessa sua conta de e-mail (de fato, o provedor se remunera pelo número de usuários que acessa seu site, pois deste número consegue mais anunciante, investidores e rendimentos).

De acordo com o artigo 4° do Código de Defesa do Consumidor, cuja redação foi dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores. No citado dispositivo são ressaltados os seguintes pressupostos:

i. Respeito à sua dignidade, saúde e segurança;
ii. Proteção de seus interesses econômicos;
iii. Melhoria da sua qualidade de vida;
iv. Transparência e harmonia das relações de consumo.

O consumidor, nesse sentido, deverá ser reconhecido enquanto ser vulnerável, devendo haver ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor. Ressalta-se, ainda, no dispositivo em comento, (inciso IV) que é necessária a promoção da IV – educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres.

No artigo 5° do mencionado Código, destaca-se que para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I – manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II – instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III – criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV – criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V – concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;

VI – instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;

VII – instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Uma das grandes novidades do CDC está no artigo 6º que fala dos direitos básicos do consumidor, como o direito à inversão do ônus da prova. O Código do Consumidor no Brasil veio corrigir dentre várias distorções os contratos em que as cláusulas eram elaboradas pelos fornecedores para contratação dos serviços, que na maioria das vezes só beneficiavam os fornecedores em detrimento aos consumidores, o que ocasionava enriquecimento ilícito dos fornecedores.

É comum encontrar entre os operadores do direito alguns que apresentam dificuldades no entendimento do ordenamento jurídico do CDC, uma vez que existe uma tendência privatista do direito. Luis Antônio Rizzato Nunes considera que:

[...]nos Estados Unidos, que hodiernamente é o país que domina o planeta do ponto de vista do capitalismo contemporâneo, que capitaneia o controle econômico mundial (cujo modelo de controle tem agora o nome de globalização), a proteção ao consumidor havia começado em 1890 com a Lei Shermann, que é a lei antitruste americana. Isto é, exatamente um século antes de nosso CDC, numa sociedade que se construía como sociedade capitalisga de massa, já existia uma lei de proteção ao consumidor. Sabe-se, é verdade, que a consciência social e cultural da defesa do consumidor mesmo nos Estados Unidos ganhou fôlego maior a partir dos anos 1960. Especialmente com o surgimento das associações dos consumidores com Ralf Nader. Ou seja, o verdadeiro movimento consumerista (como se costuma chamar) começou para valer na segunda metade do século XX com a questão do mercado de consumo, no país mais poderoso do mundo. (NUNES, 2016, p. 43)

O dinamismo da sociedade em criar novas situações jurídicas nas relações de consumo como

as genéticas e as cibernéticas, algo essencialmente novo, que tanto o Brasil como o resto do mundo estão se adaptando fazem do Código de Defesa do Consumidor uma eficiente arma na busca das reparações dos abusos contra o consumidor, exigindo uma atualização de suas normas em face dos novos desafios criados com a superveniência de fatos decorrentes de um mundo cada vez mais globalizado. Vários autores comungam do conceito de que a Lei n.º 8.078 é principiológica, dentre eles Antônio Rizzato Nunes:

A lei n.º 8.078 é norma de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica, o que significa dizer que é prevalente sobre todas as demais normas especiais anteriores que com ela colidirem. As normas gerais principiológicas, têm prevalência sobre as normas gerais e especiais anteriores. (NUNES, 2015, p. 45)

Apesar do entendimento geral entre os autores de que o Código de Defesa do Consumidor se equipara ao Código Civil, deve ficar claro, contudo, e de antemão, que, apesar do termo "Código", o CDC não tem um papel central no Direito Privado, como tem o Código Civil Brasileiro. Isso porque os conceitos fundamentais privados constam da codificação privada, e não da Lei Consumerista. A título de exemplo, o Código de Defesa do Consumidor trata da prescrição e da decadência, dos contatos de consumo e da responsabilidade civil consumerista. Todavia, os conceitos estruturantes de tais institutos constam do Código Civil de 2002 (PRUX, 2016).

Seguindo o mesmo raciocínio de Antônio Rizzato Nunes, Luiz Edson Fachin publicou um artigo em Portugal mencionando a aproximação entre o novo Código Civil Brasileiro e o Código de Defesa do Consumidor segundo o qual a compreensão dos princípios do CDC significa também, indiretamente, a percepção dos regramentos básicos do Código Civil de 2002.

Ainda sobre a proximidade do Código Civil de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor, Claudia Lima Marques propõe diálogos de interação entre o Código de Defesa do Consumidor e o atual Código Civil, buscando estabelecer premissas para um diálogo sistemático de

coerência, de complementaridade e de subsidiariedade, de coordenação e adaptação sistemática, trazendo ao direito privado brasileiro geral os mesmos princípios já existentes no Código de Defesa do Consumidor, como a função social dos contratos, a boa-fé objetiva, entre outras.

Fazendo uma distribuição dos assuntos tratados dentro do Código do Consumidor temos os princípios estruturantes que vão do artigo 4º e 6º, os artigos 2º e 3º são caracterizados pelos elementos da relação jurídica de consumo (elementos subjetivos e objetivos), em prejuízo de outros assuntos dentro do Código, caso dos artigos 17 e 29, que tratam do conceito do consumidor por equiparação.

Os artigos 8º ao 27 fazem alusão a responsabilidade civil dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, um dos temas mais importantes do Código do Consumidor na atualidade, os artigos 46 a 54 dizem respeito a proteção contratual dos consumidores.

A proteção dos consumidores quanto à oferta e publicidade, tem guarida nos artigos 30 a 38, ainda com relação às práticas comerciais, verifica-se o estudo das práticas abusivas, tendo como parâmetro os artigos 30 a 42-A da Lei Consumerista.

A abordagem de um assunto mais atual dentro do CDC fala do cadastro de consumidores, com análise da natureza dos cadastros positivos e negativos nos artigos 43 e 44 do CDC, fazendo alusão também da desconsideração da personalidade jurídica.

É importante preservar a liberdade de contratação do consumidor. No entanto, existe um debate controverso em relação ao dirigismo contratual e seus efeitos sobre essa liberdade. A intervenção do Estado pode ser vista como uma forma de evitar conflitos e garantir a proteção dos direitos dos consumidores. No entanto, essa intervenção também pode limitar a autonomia das partes envolvidas na manifestação livre de um contrato. É necessário buscar um equilíbrio entre a liberdade contratual e a regulação estatal, de modo a garantir a segurança jurídica e a proteção dos interesses das partes envolvidas.

Ante ao exposto, na concepção de contrato, a relação pode ser designada como obra de dois entes em posição de igualdade perante a sociedade e o direito, os quais discutiriam livre e individualmente as cláusulas pactuadas de seu acordo de vontades.

Este tipo de contrato possui como característica precípua a discussão individual de cláusula a cláusula, em condições de igualdade e com o tempo para tratativas preliminares. Atualmente pouco utilizado, figurando basicamente nas relações entre dois particulares.

Atualmente, os contratos de adesão são amplamente utilizados, especialmente em setores que atendem a um grande número de clientes. Esses contratos são padronizados e gerenciados pelo poder do Estado, que também passa a regulamentar previamente os termos e condições do contrato. Dessa forma, as empresas podem realizar negócios jurídicos bilaterais sem a necessidade de passar por fases complexas de negociação e discussão que ocorriam anteriormente. Essa padronização busca agilizar o processo de contratação e proporcionar maior segurança jurídica tanto para as empresas quanto para os consumidores.

Ao consumidor, resta apenas a opção de aceitar o contrato em sua totalidade, com todas as cláusulas nele inseridas. Caso contrário, poderá optar por não celebrar o contrato, o que resultará na ausência de contratação. Nesse caso, o consumidor terá que buscar outro fornecedor que atenda tanto às suas necessidades quanto às suas condições. Essa escolha é importante para garantir que o consumidor esteja satisfeito com as condições do contrato e possa exercer sua liberdade de escolha de forma consciente.

Diante desta atual realidade percebe-se que a liberdade contratual é, portanto, uma utopia na moderna sociedade de consumo. O direito embutido no novo ponto de vista de contrato, ao invés de combater este desvio de finalidade, tentando, por exemplo, assegurar a liberdade defendida pelos contratos clássicos, passa a aceitar limites impostos (SANTINI, 2012).

Observa-se ainda que os limites impostos pelo poder estatal se encontram devidamente

legitimados, respeitando os direitos constitucionais e embasados em leis ou em ações de particulares. Nesse contexto, é fundamental analisar se tais restrições, como a imposição de cláusulas contratuais, foram abusivas ou se observaram os novos princípios sociais da boa-fé, segurança, equilíbrio e equidade contratual. Essa verificação é essencial para garantir a justiça e a adequação das relações contratuais no contexto atual.

Ante ao exposto, pode-se concluir que a restrição da liberdade contratual possibilita o surgimento de novas obrigações que não são estabelecidas por vontade expressa, mas sim impostas por meio da lei ou por interpretações jurisprudenciais. Fica evidente a supremacia das disposições legais em relação à vontade das partes envolvidas na celebração do contrato.

3 A MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

O presente trabalho busca refletir sobre o sistema de defesa do consumidor e busca dar ênfase na importância de fortalecer o sistema municipal de defesa do consumidor, promovendo a implantação de órgãos municipais de defesa do consumidor para que a proteção do Estado chegue mais próximo ao consumidor, considerando principalmente estados como o Tocantins cuja densidade demográfica é baixa e existem municípios isolados ou grandes circunscrições municipais para um único órgão estadual administrar.

3.1 o processo de municipalização e A TUTELA ADMININISTRATIVA DA DEFESA DO CONSUMIDOR

O Procon Municipal é um órgão de proteção e defesa do consumidor presente em diversas cidades do Brasil. Sua estrutura e funcionamento são regulamentados pela legislação brasileira, em especial pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pelo Decreto nº 2.181/97.

É importante destacar que o atendimento ao consumidor deve ser realizado de forma ética e

profissional, com respeito e transparência. De acordo com a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), o Procon Municipal tem a obrigação de atender todas as reclamações e denúncias recebidas, bem como de prestar informações aos consumidores sobre seus direitos. Para isso, o Procon Municipal deve manter um canal de atendimento eficiente e acessível aos consumidores, que possibilite o recebimento de reclamações e denúncias de forma rápida e eficaz.

Além do atendimento ao consumidor, o Procon Municipal também tem como função iniciar processos administrativos para a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores. Esses processos são instaurados a partir das denúncias e reclamações recebidas pelo órgão, e têm como objetivo garantir a solução do problema de forma rápida e eficiente.

Para que seja criado um PROCON municipal é primordial destacar que a criação do mencionado órgão possibilita no alargamento da proteção dos direitos dos cidadãos, visto que nas cidades, o acesso aos serviços públicos se torna mais democrático. Para tanto, é essencial que o chefe do Poder Executivo municipal busque alavancar esse projeto junto com demais autoridades, tais como Ministério Público, Vigilância Sanitária, Defensoria Pública, entre outras, sem olvidar as entidades civis. Com isso, poderá ser proposto um Projeto de Lei, para a criação e implantação do PROCON Municipal

Ante o exposto, após essas tratativas, o prefeito poderá propor o encaminhamento à Câmara de Vereadores do Projeto de Lei referente à criação do PROCON Municipal. Após deliberações e aprovação feita pelos vereadores, a lei seja sancionada e publicada no Diário Oficial do Município. Nessa Lei, deverão estar explicitados os cargos, funções e estrutura do órgão.

Importante consignar que o PROCON Municipal deverá ser vinculado em local de fácil acesso ao cidadão, sendo que sua estrutura organizacional necessitará abarcar as atividades referentes à coordenação executiva, os serviços de atendimento ao usuário, fiscalização, assessoria jurídica, administrativo e o de educação. O quadro de servidores deverá

contemplar a demanda. A estrutura do Procon Municipal pode variar de acordo com a cidade em que está localizado, mas, em geral, o órgão é composto por um corpo técnico especializado, responsável por atender e orientar os consumidores, receber as denúncias e reclamações e analisá-las.

O atendimento ao consumidor é uma das atividades mais importantes do Procon Municipal, pois é por meio dele que o órgão tem contato direto com as demandas dos consumidores e pode orientá-los sobre seus direitos. Segundo Carlos Antônio Costa Filho (2018, p.), o atendimento deve ser ágil e eficiente, de forma a garantir a satisfação do consumidor e sua confiança no órgão.

O atendimento no Procon Municipal pode ser realizado pessoalmente, por telefone, e-mail ou pela internet. Quando o consumidor procura o Procon Municipal pessoalmente, ele é atendido por um profissional especializado que recebe a sua reclamação ou denúncia, registra o caso e orienta o consumidor sobre seus direitos e sobre as medidas que podem ser tomadas para solucionar o problema.

Além de atendimento a sociedade, o PROCON municipal deverá ter uma série de atribuições, entre as quais: i) Assessoramento ao chefe do Executivo municipal na formulação e efetivação de políticas públicas vinculadas à Defesa do Consumidor; ii) Receber e, após análise, providenciar os encaminhamentos das consultas, denúncias e sugestões recebidas pela sociedade para as entidades competentes; iii) Promover campanhas d conscientização n que se refere aos direitos e deveres dos consumidores; iv) Fiscalizar as denúncias efetuadas, utilizando, se necessário, de apoio policial ou da guarda metropolitana.

Com isso, o Procon Municipal tem competência para instaurar processos administrativos contra fornecedores que violem os direitos dos consumidores, aplicando as sanções cabíveis de acordo com a gravidade da infração cometida. Essas sanções podem incluir multas, apreensão de produtos, interdição do estabelecimento, entre outras.

De acordo com Cassiano Reinaldo da Silveira (2017, p.), a abertura de processos administrativos pelo Procon Municipal é fundamental para garantir a efetividade da proteção ao consumidor, pois permite a solução rápida e eficiente de conflitos entre consumidores e fornecedores, além de servir como um mecanismo de controle e fiscalização das relações de consumo.

A municipalização da tutela administrativa do consumidor tem grande importância na proteção dos direitos do consumidor, pois permite que o município tenha autonomia para fiscalizar e atuar em casos de violação dos direitos do consumidor. Com isso, é possível garantir que as normas e leis de defesa do consumidor sejam respeitadas, promovendo a justiça e a equidade nas relações de consumo.

Além disso, de acordo com Lúcia Rêgo (REGO, apud PASSOS, 2021), o processo administrativo de tutela do consumidor possui funções e características próprias, como prevenção, educação, fiscalização, harmonização dos interesses e ajuste de condutas dos fornecedores. Isso se dá por meio de procedimentos administrativos, como a reclamação junto ao PROCON, que possibilitam a resolução extrajudicial de conflitos, evitando assim a sobrecarga do Poder Judiciário.

A municipalização da tutela administrativa do consumidor é crucial para a fiscalização, aplicação das normas e orientação aos consumidores, contribuindo para a descentralização do poder e para a aproximação do atendimento ao consumidor (SOUZA, 2017).

3.2 O PROCON MUNICIPAL COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E SUAS VANTAGENS

O Procon Municipal é um órgão de proteção e defesa do consumidor responsável por fiscalizar e aplicar as normas de defesa do consumidor em sua área de atuação. O Procon é um órgão administrativo que tem por finalidade a proteção e defesa do consumidor, bem como a promoção de sua educação, orientação e conscientização sobre o consumo (COSTA

FILHO, 2018).

De acordo com o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) “a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo 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” (BRASIL, 1990).

O Procon Municipal é um importante órgão que visa a concretização desses objetivos, ao garantir os direitos dos consumidores e a equidade nas relações de consumo. A legislação que rege os Procons municipais está prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), que em seu artigo 105, determina que os municípios têm o direito de criar agências de proteção e defesa do consumidor, como o Procon, para fiscalizar e aplicar as normas de defesa do consumidor em sua área de atuação.

O papel do Procon Municipal é de extrema importância para garantir a proteção dos direitos dos consumidores em nível local. Conforme aponta Cassiano Reinaldo da Silveira (2017), a criação dos Procons municipais é crucial para a busca por igualdade material, pois permite a proteção dos direitos dos consumidores em sua região. O Procon Municipal realiza atividades, tais como o atendimento ao consumidor, educação e orientação sobre seus direitos, a abertura de processos administrativos para resolver conflitos entre consumidores e fornecedores e a aplicação de penalidades aos fornecedores que descumprem as normas de defesa do consumidor.

O Procon Municipal desempenha um papel crucial na proteção e defesa dos direitos dos consumidores, assegurando que os fornecedores cumpram as normas de defesa do consumidor e que os consumidores tenham seus direitos respeitados. Uma das maneiras pelas quais o Procon Municipal alcança esse objetivo é por meio de audiências de conciliação, que visam encontrar uma solução amigável para as partes envolvidas em conflitos. De

acordo com o Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), “os órgãos públicos de defesa do consumidor deverão manter serviços de atendimento ao consumidor, que poderão ser organizados em bases regionalizadas, e tomarão todas as medidas necessárias para proteger os direitos do consumidor, inclusive por meio de ações judiciais”.

Nesse sentido, o Procon Municipal é responsável por promover audiências de conciliação entre as partes, buscando uma solução amigável para o conflito. Durante a audiência de conciliação, o Procon Municipal atua como mediador, buscando a compreensão mútua das partes e a busca por uma solução que atenda aos interesses de ambos.

Segundo MOREIRA e NETO (2020), “o PROCON, dentre as suas inúmeras atribuições, está calcado na resolução da lide consumerista por meio da conciliação, evitando inúmeras vezes a judicialização, a qual é regada por excesso de
burocratização dos serviços, morosidade, custos elevados e a má qualidade da prestação jurisdicional “.

Caso não seja possível chegar a um acordo entre as partes, o Procon Municipal pode aplicar sanções administrativas aos fornecedores que descumprem as normas de defesa do consumidor. Essas sanções podem variar desde a aplicação de multas até a interdição do estabelecimento, dependendo da gravidade da infração cometida pelo fornecedor.

A aplicação dessas sanções é fundamental para garantir a efetividade da proteção ao consumidor, pois impede que os fornecedores continuem a descumprir as normas sem sofrer as consequências de suas ações, como destaca Cassiano Reinaldo da Silveira (2017) “A aplicação de sanções administrativas é indispensável à efetividade da proteção do consumidor, uma vez que a não punição de violações às normas de defesa do consumidor pode criar um sentimento de impunidade por parte dos fornecedores, desestimulando o cumprimento das normas.”

Para aplicar as sanções, o Procon Municipal deve seguir os procedimentos previstos em lei,

garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa do fornecedor. É importante ressaltar que as sanções devem ser proporcionais à gravidade da infração cometida e que a aplicação deve ser pautada pela transparência e legalidade.

No entanto, é importante destacar que o funcionamento do Procon Municipal pode ser comprometido caso não haja uma estrutura adequada para o seu pleno desenvolvimento. De acordo com Andréia Affonso Reis de Souza (2017), a aplicação dos procedimentos do Procon deve ser pautada pelo princípio da cooperação, tanto entre os próprios órgãos de proteção e defesa do consumidor, como com outros órgãos públicos, de modo a viabilizar a proteção dos direitos dos consumidores.

De acordo com Ragazzi (2018), as sanções administrativas têm como objetivo garantir a efetividade da proteção ao consumidor, pois faz com que os fornecedores respeitem as normas de defesa do consumidor. Além disso, a aplicação das sanções administrativas tem um caráter pedagógico, pois incentiva os fornecedores a adotarem boas práticas nas relações de consumo.

É importante destacar que a aplicação das sanções administrativas não deve ser vista como uma forma de punição, mas sim como uma forma de proteção ao consumidor. Conforme destaca Márcio Oliveira (2021), a aplicação das sanções administrativas deve estar pautada pelo princípio da proporcionalidade, de modo a garantir que a sanção aplicada seja adequada à gravidade da infração cometida pelo fornecedor.

Em resumo, o papel do Procon Municipal na proteção e defesa dos direitos do consumidor envolve a orientação aos consumidores, a abertura de processos administrativos para a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores e a aplicação de sanções administrativas aos fornecedores que descumprem as normas de defesa do consumidor. A atuação do Procon Municipal é fundamental para garantir a efetividade da proteção ao consumidor e incentivar a adoção de boas práticas por parte dos fornecedores. Consiste,

ainda, em importante instrumento de acesso à justiça, vez que o usuário terá mais próximo de si um órgão em defesa de seus direitos.

Sobre as vantagens, ressalta-se que, em linhas gerais, a vinculação prática do PROCON apenas aos Estados faz com que menos pessoas tenham acesso a esses serviços, visto que nem todas as cidades possuirão tal órgão. Com isso, o Judiciário acaba sendo sobrecarregado com processos que poderia ser resolvidos junto aos PROCONs municipais.

O consumidor encontra no PROCON a via de acesso à justiça, sem nenhum ônus, e de forma simplificada, já que são caracterizados pela informalidade, e acima de tudo pela celeridade de seus procedimentos. Isso é fato, mas a solução de forma administrativa deverá ser a via inicial a ser alcançada. Em virtude disso se faz importante a municipalização do da Defesa do Direito do Consumidor.

Ora, existem consumidores de todos os portes, os consumidores que adquiriram produtos de um elevado valor ou contrataram serviços de alto numerário, também são usuários do Código de Defesa do Consumidor. Ocorre que, estes consumidores procuram a Justiça Comum e, este trabalho busca um paralelo entre o CDC e os Juizados Especiais, dando mais ênfase nas relações de consumo de menor valor (BUZZI, 2018).

Sabe-se que grande parte das demandas envolvem micro empresas, que são muito mais numerosas nos municípios que as empresas de maior parte. Esses empresários poderiam ter suas demandas resolvidas nos próprios PROCONs, sem terem seus nomes envolvidos em processos longos e dispendiosos.

Dessa feita, não só os consumidores comuns são favorecidos com o CDC, assim também como as Micro e pequenas empresas, passam a ter o subsídio desses órgãos em suas demandas, sendo de inteira justiça esse serviço as Micro e pequenas empresas (BACELLAR, 2019).

Nesse contexto de conhecimento da inclusão das Micro e pequenas empresas no rol das beneficiárias pelos PROCON'S, vale ressaltar uma ideia para minimizar a demanda das Micro e pequenas empresas nos judiciário, por intermédio das ações dos PROCONs, que vem contribuindo para cessar o sofrimento dessas empresas e dos próprios devedores, facilitando o acesso à Justiça e contribuindo com o desenvolvimento do país, em especial da Comarca (SILVA, 2012).

O Procon Municipal funciona como intermediário entre consumidores e fornecedores, recebendo denúncias e reclamações, orientando e atendendo os consumidores e analisando as denúncias para a abertura de processos administrativos. Dessa forma, o Procon Municipal ajuda os consumidores a exercerem seus direitos, mesmo que muitas vezes não tenham conhecimento suficiente sobre eles.

É importante ressaltar que a efetividade do Procon Municipal pode ser comprometida se não houver uma estrutura adequada para seu pleno desenvolvimento. Segundo Andréia Affonso Reis de Souza (2017), a aplicação dos procedimentos do Procon deve ser baseada no princípio da cooperação, tanto entre os próprios órgãos de proteção e defesa do consumidor como com outros órgãos públicos, de modo a viabilizar a proteção dos direitos dos consumidores.

Em síntese, o Procon Municipal é um instrumento importante de proteção e defesa do consumidor, garantindo a fiscalização e aplicação das normas de defesa do consumidor em sua área de atuação, bem como a orientação e educação dos consumidores. A legislação que regulamenta os Procons municipais está prevista no CDC, e sua atuação é fundamental para garantir a proteção dos direitos dos consumidores em nível local.

No entanto, é necessário que haja uma estrutura adequada e a aplicação dos procedimentos do Procon seja baseada no princípio da cooperação para garantir seu pleno funcionamento. Uma de suas principais competências é o atendimento aos consumidores, processando

regularmente as reclamações fundamentadas e agindo como um elo entre o consumidor lesado e o fornecedor

considerações finais

Em sede de conclusão, se verifica que a criação de PROCONs nos municípios, poderá aprimorar a proteção dos direitos dos cidadãos, tendo em vista que nas cidades, o acesso aos serviços públicos se torna mais democrático. Para tanto, é necessário que esse PROCON esteja em local de fácil acesso ao cidadão. Seu quadro de servidores deverá ser compatível com a demanda.

Observou-se ainda que o PROCON municipal poderá prestar assessorias em políticas públicas referentes à temática bem como promover campanhas de conscientização no que se refere aos direitos e deveres dos consumidores. Ou seja, suas atribuições não se resumem ao Poder de Polícia relativo à fiscalização e punição. Ora, sabe-se que o consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo, sendo entendido, conforme o artigo 2º, caput, do Código de Defesa do Consumidor como toda pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A importância de se alocar para um ordenamento específico as normas pertinentes as relações de consumo trazem uma eficácia maior a aplicabilidade e a punibilidade dos responsáveis por qualquer ilícito no campo consumerista em nosso país, sendo inegável o bem trazido ao nosso sistema de normatização jurídica. Com isso, a municipalização poderá contribuir plenamente para uma melhor aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.

A regulamentação dos procedimentos administrativos oriundos de reclamações feitas pelos cidadãos nos órgãos de proteção e defesa do consumidor tem como objetivo fornecer informações úteis para a adoção de políticas de proteção ao consumidor e viabilizar que as empresas corrijam os problemas e respeitem os direitos dos consumidores.

Em suma, a municipalização da tutela administrativa do consumidor é fundamental para garantir a proteção e a defesa dos direitos do consumidor. Essa forma de proteção permite que o município atue de forma mais próxima e efetiva na resolução de conflitos de consumo, evitando a sobrecarga do Poder Judiciário e promovendo a resolução pacífica dos conflitos.

referências

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados Especiais, a nova mediação processual.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

BESSA, Leonardo R.; MOURA Walter José Faiad. **Manual de Defesa do Consumidor.** Brasília –DF: Ministério da justiça, 2019.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. **Juizados especiais: Debates e reflexões.**, ed. Fiuza, São Paulo. 2018.

COSTA FILHO, Carlos Antônio. **O Procon, sua competência, estrutura e regulamentação**: Relação com a sociedade em modo geral. 2018.

FACHIN, Luiz Edson. **Novo Código Civil brasileiro e o Código de Defesa do Consumidor.** São Paulo: Método, 2018.

MARQUES, Claudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** Ed. São Paulo. RT, 2017.

MOREIRA, Stephano Bismark Lopes Cavalcante; NETO, Francisco Assis Oliveira. **Acesso do consumidor à justiça**. Revista FIDES, v. 11, n. 1, 2020.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor.** 6. ed. rev. atual. São Paulo : Saraiva, 2015.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 3. ed.

São Paulo, Saraiva, 2016.

OLIVEIRA, Fábio Ferreira. **As sanções administrativas na defesa do consumidor: Uma análise à luz da teoria dos direitos fundamentais**. 2019.

OLIVEIRA, Márcio. Princípios norteadores da aplicação das sanções administrativas pelo Procon. In: **Direito do Consumidor em Debate**, v. 5, n. 1, 2021.

PASSOS, Alexandre Doria. **A tutela administrativa do consumidor e o acesso à justiça: reflexões a partir do procedimento da reclamação**. 2021

PRUX, Oscar Ivan. **Responsabilidade Civil do Profissional Liberal no Código de Defesa do Consumidor.** Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

RAGAZZI, José Luiz. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo:Verbatim, 2018.

SANTINI, José Raffaelli. **Dano moral: doutrina, jurisprudência e prática**. São Paulo: Editora de Direito, 2012

SILVA, Joseane Suzart Lopes. **Tutela administrativa do consumidor: uma análise crítica acerca do panorama atual em busca da necessária efetividade**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito, v. 22, n. 24, 2012.

SILVEIRA, Cassiano Reinaldo da**. A importância da implantação de Procons municipais na busca pela igualdade material**. 2017. Disponível em: < https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/1694> Acesso em 04 de junho de 2023.

SOUZA, Andréia Affonso Reis de. **A tutela administrativa do consumidor: análise procedimental do procon e a (in) aplicabilidade do princípio da cooperção.** 2017. Disponível em: < https://lume.ufrgs.br/handle/10183/178962> Acesso em 04. 06. 2023.

SOUZA, Andréia Affonso Reis de. **A tutela administrativa do consumidor: análise procedimental do procon e a (in) aplicabilidade do princípio da cooperção**. 2017.
TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor.** São Paulo: Editora Método. 2018.

---

[1] Acadêmica do 10° período do Curso de Direito, na Faculdade Serra do Carmo – FASEC, em Palmas – TO. E-mail:gabivilanova21@gmail.com.

[2] Mestra em Ciências Ambientais e Saúde pela PUC/GO. Bacharel em Direito pela PUC/GO. Especialista em Direito do Consumidor. Advogada e professora da Faculdade Serra do Carmo – FASEC. E-mail prof.lilianeborges@fasec.edu.br