

O PROCON

Hoje vamos nos debruçar sobre um tema polêmico que versará sobre uma das instituições mais famosas no âmbito nacional: O PROCON. Falaremos sobre seu alcance, função e atribuições.

O PROCON, como instituição, nada mais é do que uma autarquia criada pelo Poder Executivo nas esferas municipal (Prefeituras) e estadual (Governo do Estado). É criado por lei – municipal ou estadual - com intuito de prestar auxílio ao consumidor de forma a dirimir conflitos. Porém, é um órgão de caráter administrativo e não judicial. Como autarquia, tem seu organograma funcional como qualquer órgão público presentes as funções de presidência, diretoria e tudo mais.

Como dito, o PROCON tenta, através de seus procedimentos administrativos, solucionar as questões de Direito do Consumidor. É com essa informação que desejamos esclarecer que uma eventual decisão do PROCON tem menos peso do que uma sentença emanada por um Juiz de Direito. Ou seja, na dúvida, vá à Justiça.

O procedimento para se buscar o auxílio do PROCON é bastante simples. Há um setor de atendimento em cada cidade para atender as demandas da sociedade. Feito o primeiro contato, a empresa que participa da relação de consumo é chamada para apresentar suas razões e uma eventual proposta de acordo. No entanto, na ausência desta empresa à audiência, o que pode ocorrer é uma multa emitida pelo PROCON em benefício da esfera do Poder Executivo que representa. Multa esta, nunca em prol do consumidor. Feito o acordo entre as partes, os ditames capacitam tal acordo como Título Executivo Extrajudicial que poderá ser levado em juízo para efetivo cumprimento.

A grande pergunta e a grande polêmica são: PRA QUE GASTAR TEMPO E ESFORÇO EM UM PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO SE O CIDADÃO PODE IR DIRETO AO JUDICIÁRIO LEVAR SUA QUESTÃO PARA OBTER, EM UM SÓ ATO, A DECISÃO DE UM JUIZ DE DIREITO ACERCA DA SUA QUESTÃO.

É justamente neste raciocínio em que há um esvaziamento do PROCON caracterizando-o como órgão preparatório, ou seja, um órgão que até pode resolver a questão, mas que acaba servindo mais para formar base e prova para um processo judicial futuro.

Há que se levar em consideração ainda que as empresas prestadoras de serviço, na esfera administrativa do PROCON, tendem a diminuir os valores ofertados nos acordos de maneira geral. É por estas razões que vemos o órgão importante e necessário à sociedade civil, porém ainda com caráter suplementar.

A orientação que damos é simples e objetiva. Quando você, caro leitor, tem uma dor de dente, procura o dentista, não? Quando apresenta um quadro clínico, procura um médico, correto? Desta forma, se o seu problema envolve uma questão de DIREITO, aconselhamos a procura de um profissional, especializado no ramo jurídico do caso concreto, que possa lhe instruir e auxiliar.

DR. JORGE DALTON PORTO é pós-graduado em Direito do Consumidor além de Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito Candido Mendes – RJ. Foi aprovado no 20º Exame de Ordem dos Advogados do Brasil Seção Rio de Janeiro.