

DIREITO DO CONSUMIDOR - PROCON

Alguém na face da terra duvida que seja consumidor? Duvidar até pode, porém, não há como evitar, todos nós somos consumidores! Nós seres humanos vivemos a todo o momento num constante consumo, não tem idade, sexo, cor ou credo para fazê-lo, o consumo é consciente e até mesmo inconsciente. Se pararmos para pensar quando levantamos de manhã a água que lavamos o rosto, o café que tomamos e sem contar o e-mail que não saímos de casa sem ler – detalhe, reclamando da operadora que prometeu certa quantidade de velocidade e está mandando só a metade - definitivamente vivemos a chamada sociedade do consumo. Todas essas situações representam relações jurídicas.

O consumidor brasileiro foi extremamente beneficiado com a criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor em 1990, pois é uma Lei bem moderna e que serve de modelo para vários países do mundo todo. Com a criação desta Lei surgiu toda a gama de proteção hoje existente a nós consumidores, parte fraca do elo da corrente que fica ligada as empresas. Graças ao Código é que o consumidor pode ao mesmo tempo procurar o PROCON e se precisar, o Judiciário também, não é um ou o outro, pode ser os dois, até porque o consumidor pode no PROCON buscar a satisfação de resolver o problema, rapidamente, buscando ainda que a empresa que o lesou seja multada e no judiciário buscar o dano moral e ou material. Para não ficar cansativo quem sabe futuramente falamos por parte, só quero deixar registrado o que é um PROCON.

“O Procon é órgão do Poder Executivo municipal ou estadual por excelência destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. É ele que mantém contato mais direto com os cidadãos e seus pleitos, podendo ser estadual, municipal ou do Distrito Federal. Cumpre-lhe basicamente as funções de

acompanhamento e fiscalização das relações de consumo ocorridas entre fornecedores e consumidores.

Entre outras atividades, o PROCON funciona como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e da legislação complementar, a partir de regular procedimento administrativo. O processo administrativo no âmbito do PROCON é 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. A disponibilidade de um processo administrativo garante maior transparência para os atos do PROCON e aos que com ele se relacionam.

As reclamações dos consumidores são processadas e documentadas regularmente. Todavia, a acolhida de reclamações deve, sempre que possível, observar a existência de mínima fundamentação.

Para o consumidor, 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 (artigo 5º, inciso XXXIV, alínea "a", CF).

As regras pré-estabelecidas devem observar, pelo menos: a forma escrita dos atos da autoridade competente; a abertura de processo administrativo com número de identificação, descrição de todos os fatos, identificação do infrator, fundamentação e assinatura da autoridade competente. Ainda se verificada a infração administrativa, pode-se proceder à lavratura de auto de infração (documento administrativo no qual a autoridade constata e descreve a irregularidade, indicando os dispositivos de lei violados pela conduta apurada) contendo local, hora e data, nome, endereço e qualificação do autuado, fixação de prazos para apresentação de defesa e assinatura."

JOSÉ MÁRCIO DUMONT

Advogado da Comissão da OAB/MG

DIREITO DO CONSUMIDOR