O DIREITO DO CONSUMIDOR E A (DES)JUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS POR MEIO DA EFETIVIDADE DO PROCON DE VITÓRIA DA CONQUISTA – BA.

Joaquim José Vieira Neto [1]

Lorena Dittrich [2]

Prof. Dr. Claudionor Dutra Neto [3]

RESUMO

O presente artigo tem como principal objetivo fazer uma análise crítica acerca da atuação do órgão administrativo de defesa do consumidor, PROCON, como forma de desjudicialização dos conflitos consumeristas e como acontece a inserção e todo o processo, buscando um olhar de consumidores satisfeitos e insatisfeitos sobre o tema, analisando o problema de uma forma mais clara. Para tanto, no primeiro capítulo estuda-se o acesso à justiça e os direitos fundamentais dos consumidores. No segundo capítulo, abordam-se o fenômeno da desjudicialização de conflitos consumeristas e os seus resultados frente ao Poder Judiciário, para, logo em seguida, passar-se ao estudo do PROCON e sua atuação como órgão administrativo extrajudicial, os sujeitos e os objetos envolvidos nas relações de consumo, assim como as diretrizes gerais do órgão.

Palavras chave: Desjudicialização. Procon. Consumidor. Justiça.

CONSUMER RIGHTS AND THE (DE)JUDICIALIZATION OF CONSUMER CONFLICTS THROUGH THE EFFECTIVENESS OF THE PROCON OF VICTÓRIA DA CONQUISTA – BA.

ABSTRACT

The main objective of this article is to make a critical analysis about the performance of the administrative body for consumer protection, PROCON, as a way of dejudicializing consumer conflicts and how the insertion and the whole process takes place, seeking a look from satisfied and dissatisfied consumers about the topic, analyzing the problem in a clearer way. Therefore, in the first chapter, access to justice and the fundamental rights of consumers are studied. In the second chapter, the phenomenon of the dejudicialization of consumer conflicts and its results in front of the Judiciary are approached, for, soon after, to move on to the study of PROCON and its

[1] Discente do curso de Direito do Centro Universitário UniFTC de Vitória da Conquista (UniFTC/VC), e-mail: joaquim-vieira-neto@hotmail.com

[2] Discente do curso de Direito do Centro Universitário UniFTC de Vitória da Conquista (UniFTC/VC), e-mail: lorenadittrich@gmail.com

[3] Professor Orientador do Centro Universitário UniFTC de Vitória da Conquista (UniFTC/VC), Graduado em Direito pela UniFTC e Doutor pela Universidade de Barcelona, Espanha, e-mail: claudionor.neto@ftc.edu.br

performance as an extrajudicial administrative body, the subjects and objects involved in consumer relations, as well as the body's general guidelines.

Keywords: Dejudicialization. Procon. Consumer. Justice.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por escopo desenvolver o tema sobre O Direito do Consumidor e a (Des)judicialização de conflitos Consumeristas por meio da efetividade do PROCON de Vitória da Conquista – BA. Se trata de um assunto pouco discutido, porém necessário de ser abordado pois a atuação dos órgãos administrativos de defesa do consumidor, em especial o PROCON, deve servir de suporte ao consumidor e buscar de todas as formas possíveis a resolução do conflito, sem necessidade de ajuizamento de ação. Diante disso, buscou-se analisar os âmbitos administrativos e judiciais, para a qual solução do conflito pode ser eficaz, podendo ser imediata, bastando ter na esfera um órgão de proteção ao Direito do Consumidor. Desta maneira, o presente estudo visa abordar quantitativos e resultados de análises frente ao PROCON, a fim de apresentar apontamentos gerais e específicos das relações jurídicas de consumo, especialmente, com levantamentos do mês de setembro de 2022 do PROCON Municipal de Vitória da Conquista, por meio de pesquisa exploratória, uma vez que, o resultado será comparado a efetividade dos mesmos órgãos em localidades diferentes.

Em síntese, expender o desafio de estudo com o tema exposto, foi traçado como objetivo geral analisar qual a efetividade do PROCON como órgão administrativo extrajudicial frente a desjudicialização de conflitos consumeristas no Município de Vitória da Conquista – BA. Desse modo, definiu-se a seguinte questão central como norteadora do artigo: o PROCON como órgão de defesa do consumidor e o acesso à justiça, desjudicialização de conflitos consumeristas, solução alternativa de conflitos, celeridade e eficiência.

Os objetivos específicos direcionaram-se nos sentidos de: a) Conhecer a estrutura organizacional do PROCON e sua efetividade para desjudicializar relações jurídicas de consumo; b) Levantar dados sobre as reclamações ajuizadas no PROCON e o andamento delas; c) Auxiliar o consumidor na busca de suas garantias e direitos fundamentais frente aos problemas decorrentes das relações de consumo.

Quanto à justificativa, consistiu na importância de tratar acerca da desjudicialização dos processos consumeristas como forma de favorecer e proteger o consumidor e seus direitos. Para isso, é preciso conhecer a estrutura organizacional de órgãos administrativos como o Procon e sua efetividade na desjudicialização de processos consumeristas, estes imprescindíveis para compreensão do estudo.

Além disso, o artigo tem por foco, portanto, apreciar a demanda de processos administrativos recebidos pelo PROCON Municipal de Vitória da Conquista – BA no mês de setembro de 2022 e como foi transcorrido o andamento destes, visando a orientação dos consumidores, que buscam o PROCON como alternativa para resolver seus conflitos.

Na área jurídica, o trabalho aponta dados sobre as demandas encaminhadas ao judiciário, onde sua utilização deve ser por exceção e não por regra.

2. O ACESSO À JUSTIÇA E OS DIREITOS FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES

A Constituição Federal (CF) prevê garantias como o “contraditório”, a “ampla defesa” e o “devido processo legal”, mas a busca de direitos também é garantida pelo “acesso à justiça” por meio de mecanismos efetivos, e por meio desse privilégio pode-se comprovar também a “celeridade”. É também uma garantia constitucional que às vezes é extinta na busca por justiça.

Na CF, em seu artigo 5º, inciso LXXVIII, dispõe que a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Não é distinto em associação aos direitos dos consumidores, que por meio de procedimentos administrativos, acordos e conciliações, contribuem para a desjudicialização.

É necessário salientar que o cidadão possui direito de demandar no judiciário, possuindo direito de acessar a justiça e não há barreiras para impedir isto, pois é um dos obstáculos da desjudicialização dos conflitos de relação de consumo, tendo em vista que ainda que a sua demanda seja improcedente, e o souber, e for realmente uma situação óbvia de improcedência, ainda assim o consumidor terá o direito de ingressar em juízo.

Em continuidade a este estudo, aborda-se os direitos básicos do consumidor, previstos no Capítulo III, artigo 6º e 7º, do Código de Defesa do Consumidor, estão dispostos de forma específica.

O mais básico e mais importante dos direitos do consumidor é o direito à proteção da vida, saúde e segurança, onde traz proteção contra possíveis riscos relacionados ao fornecimento de produtos ou serviços que possam ser perigosos ou nocivos a integridade física do consumidor. Neste aspecto, Benjamin et al. (2014, p. 74), lecionam que:

> "Este direito básico de segurança é um fundamento único ou fonte única do dever de segurança ou de cuidado dos fornecedores quando colocam produtos e serviços no mercado brasileiro. É por isso que afirmamos a seguir que o CDC quebra a *summa divisia* entre responsabilidade contratual e extracontratual, pois agora o importante é a segurança das vítimas consumidoras que deve ser assegurada por toda a cadeia de fornecedores, sejam eles contratantes diretos (responsabilidade contratual) ou não (por exemplo, fabricantes) com os consumidores."

Outro direito é o à liberdade de escolha e igualdade, que consiste na educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, com caráter informativo, garantindo um equilíbrio na relação de consumo. O inciso III, caracteriza o direito à informação, agindo de forma extremamente ativa no mercado de consumo, por meio de PROCON, divulgando informações que o consumidor possui o direito de saber. Proibindo o abuso de direito e impondo transparência e boa-fé nos métodos comerciais, na publicidade e nos contratos, o inciso IV do artigo, informa sobre o direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva. Neste sentido Bessa e Moura (2008, p.47) esclarecem que o PROCON pode atuar de forma a garantir este direito:

> "O PROCON, identificando tanto uma como outra situação de desequilíbrio no contrato de consumo pode intervir na relação entre consumidor e fornecedor, inicialmente procurando uma solução de acordo e, caso não seja possível, aplicando sanção administrativa. Embora parcela da doutrina afirme que a revisão dos contratos é exclusividade do Poder Judiciário, em matéria de relação de consumo pode um órgão de proteção e defesa do consumidor, como o PROCON, intervir em defesa da parte mais frágil."

No artigo supracitado, em seu artigo V, também trata da proteção contratual dos consumidores, assegurando-lhes modificações de cláusulas que não sejam abusivas e o direito à suas revisões. Outro direito é o de prevenção e reparação de danos, garantindo ao consumidor o direito de ser indenizado por lesões sofridas. Em seguida, no inciso VII, é garantido o acesso aos órgãos de defesa.

> "O inciso VII assegura um direito de acesso à justiça e aos órgãos administrativos em geral, inclusive às agências que controlam os serviços ex-públicos e aos órgãos de defesa do consumidor, Procons etc., sempre com vistas à prevenção e reparação de danos, individuais e coletivos, aos consumidores. Neste direito inclui-se a proteção jurídica e administrativa aos necessitados, hoje realizada por estes importantes órgãos que são as defensorias públicas dos Estados e da União. Aqui encontra-se também a semente do sistema recall ou retirada do mercado de produtos e serviços defeituosos."

O inciso VIII, trata-se do direito de inversão do ônus da prova em benefício do consumidor. Considerando que o inciso IX foi vetado, analisa-se por fim o inciso X, que comunica o consumidor do direito de ter acesso ao serviço público adequado e eficaz. Portanto, conclui-se que os direitos básicos do consumidor são de suma importância para assegurar, comunicar, educar e orientar o mínimo necessário para resguardar o consumidor enquanto parte mais frágil.

3. O FENÔMENO DA DESJUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS

Primeiramente, é de suma importância a menção do significado da palavra desjudicialização, previamente a adentrar nesta próxima parte. O termo desjudicialização ainda não se encontra nos dicionários, entretanto é fácil de se compreender.

A desjudicialização aponta a delegação de atividades que eram inerentes ao Poder Judiciário passando a ser concedidas a funções extrajudiciais, sendo um avanço na resolução de litígios, contribuindo consideravelmente para desafogar o sistema judiciário. Além disso, seja para Reclamante ou Reclamada, um processo judicial é extremamente oneroso, tanto financeiramente, quanto emocionalmente. É o

que defende o advogado, Luís Inácio Lucena Adams, deixando claro que o resultado das conciliações traz uma enorme economia de recursos públicos. Em suas palavras:

> "Em valores, quanto de economia a conciliação trouxe para a AGU, economia de duas ordens. A primeira foi o equacionamento de valores. As conciliações evitam riscos de acréscimo por conta de um processo judicial que se prolongou e para o qual não há certeza de resultado. Então, temos obtido resultados muito positivos. Só em honorários, decorrentes da eventual perda da União, economizamos R$ 22 milhões. E com os custos da manutenção do processo, a economia foi de R$ 60 milhões. Se considerarmos a correção de juros, o acúmulo por causa da demora do processo, estimamos em mais de R$ 226 milhões. O segundo custo que conseguimos evitar diz respeito à legitimidade e ao risco moral. Aos olhos da sociedade, o Estado parece um ente resistente a implantar as decisões judiciais. Essa percepção e esse risco moral são eliminados pela conciliação. Acho essa consequência tão relevante quanto o custo financeiro ajustado. Conseguimos, na Semana da Conciliação, resultados desse tipo: de um lado equacionar passivos, de forma a reduzi-los; e de outro, legitimar o Estado como implementador da Justiça. O Estado não tem a cultura de conciliação. Defendo que o Estado é fundamentalmente um prestador de serviço, seja na Previdência Social, na Receita Federal, na Polícia ou na prestação de serviços sociais. E, nessa condição, o Estado tem de ser um prestador de serviço cada vez melhor. À medida que não consegue, a litigância surge. Qual é então nosso grande esforço? Buscar qualificar esse serviço. Quando o litígio está judicializado, a advocacia pública entra em defesa do Estado, no entanto busca agir também como agente a fim de reduzir esse índice de litigiosidade. Entra, então, como agente que procura mediar esses conflitos. Esse é um papel muito significativo da advocacia pública e que tem sido exercido com muito afinco em vários momentos na nossa instituição. Mas repito: Temos um problema cultural. A advocacia pública, a advocacia como um todo, não está preparada para isso. Ela está preparada para litigar, defender seu cliente a todo custo. Então, pensando sobre porque haver tantos recursos, concluo que é o modelo instalado no País que favorece o litígio. Na administração pública, em particular, a dificuldade está no fato de se ter que prestar contas. Qualquer decisão de conciliação envolve discricionariedade, e nosso sistema não é muito tolerante com essa discricionariedade. No geral, nosso sistema é muito rígido, formalista e controlador."

Desta forma, admite-se que os órgãos, tal como o PROCON, possam efetivá-las através de metodologias administrativas, trazendo celeridade, aliviando o sistema judiciário que muitas das vezes encontra-se abarrotado de ações de inferior dificuldade. O que leva a evitar a intervenção do judiciário nestes casos tornando-a desnecessária.

Segundo a “Justiça em Números, 2017” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu relatório foi revelado que nos recentes 7 anos, a porcentagem de obstruções do Poder Judiciário se conservou superior à 70%, demonstrando uma realidade conhecida, tendo em vista que o ordenamento jurídico ampara uma vasta escala de processos novos e julga em quantidades baixas, criando um funil. Diante desse relatório, entende-se a realidade do Poder Judiciário brasileiro através dos números, considerando os dados fundamentais dos tribunais.

Portanto, na busca de soluções pertinentes, constata-se a importância do PROCON, que tem um papel fundamental no auxílio material e processual ao consumidor na busca de seus direitos, atuando como mediador em conflitos consumeristas e impactando positivamente o número de demandas nos tribunais, efetuando a desjudicialização.

4. O PROCON E SUA ATUAÇÃO COMO ÓRGÃO ADMINISTRATIVO EXTRAJUDICIAL

Ante ao exposto, deve-se compreender que a atuação do PROCON Municipal de Vitória da Conquista é de extrema importância, pois promove administrativamente a economia processual ao atuar em garantia dos direitos do consumidor com respaldo jurídico do Código de Defesa do Consumidor, tem como objetivo acompanhar, orientar e defender a população sobre seus direitos nos litígios consumeristas. Dessa forma, incumbe-se ao órgão supracitado, o atendimento aos consumidores, acontecendo preferencialmente de modo personalíssimo, funcionando como mediador nos conflitos entre Reclamantes e Reclamadas, seguindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990). Entre as principais atividades desenvolvidas pelo PROCON está a de fiscalizar e aplicar sanções administrativas as empresas que violam os direitos dos consumidores.

O atendimento feito pelo PROCON Municipal de Vitória da Conquista é realizado ao público, independente da condição financeira do consumidor, sendo o serviço prestado de forma gratuita, de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas. A partir do momento em que o consumidor chega ao órgão, os atendentes, primeiramente, procuram a melhor forma de resolver o conflito, através dos canais diretos que possuem com algumas empresas do Município e do país, ou quando são passados alguns contatos por parte do consumidor, tudo isso, via intermediação telefônica. Caso a tentativa de resolução do conflito for fracassada, os atendentes conduzem os consumidores a retornarem com alguns documentos essenciais para serem abertos os processos administrativos, dessa forma, com o retorno dos clientes, é feita a juntada dos documentos junto com os relatos dos consumidores, gerando uma notificação denominada CIP (carta de informações preliminares) que geralmente têm o prazo de 30 dias se for por Carta com A.R (aviso de recebimento), pois existem empresas que não atendem por telefone, então são consequentemente obrigadas a abrir essa notificação, gerando uma audiência de conciliação no próprio polo.

Desse modo, nota-se a efetividade do PROCON e sua relevância no Município de Vitória da Conquista, que tem por objetivo, o refúgio dos cidadãos desta localidade e o recebimento de suas reclamações, com a posterior tentativa de soluções e acordos extrajudiciais.

Inicialmente, para entender a forma de atuação do PROCON, é necessário trazer toda a atuação em forma cronológica. A respeito disso, é encontrado na redação do art. 4º do Decreto nº 2.181/1997 áreas de responsabilidade de atuação dos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor. Assim, discorre o artigo supracitado:

> “Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda: I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação; II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas; III - fiscalizar as relações de consumo; IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras

> fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto; V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei no 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012). VI - Desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades. (BRASIL, 1997, online)."

Primordialmente, o Reclamante que busca o órgão deve passar pelo atendimento preliminar, onde será ouvido e poderá ser feito por meio de intermediações telefônicas, levando-o para uma possível resolução do seu caso. Em situação adversa, poderá passar pela fiscalização ou uma audiência de conciliação. O artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997 prevê:

> "§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardadas o segredo industrial, na forma do disposto no § 4o do art. 55 da Lei no 8.078, de 1990. (BRASIL, 1997, online)."

Ademais, são realizadas ações do PROCON, que através de denúncias, é feito o ato fiscalizatório em estabelecimentos que infringem normas consumeristas. A fiscalização é uma ação que se encontra prevista em lei, onde inicialmente está expressa no Decreto 2.181 de 1997 em seu artigo nove que prevê:

> "Art. 9º. A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei n o 8.078, de 1990 este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos 17 órgãos de proteção e defesa do consumidor criado pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. (BRASIL, 1997, online)."

Teoricamente, boa parte dos casos são solucionados na etapa de audiência de conciliação, na qual a Empresa é intimada, que deverá comparecer diretamente ao órgão representada por um preposto(a) ou advogado(a), assim como o consumidor, e

será feita uma tentativa de conciliação. Se ao final não lograr êxito, o consumidor será orientado a buscar a via judicial. Assim, ao gerar um processo administrativo e ele não obter sucesso na tentativa de acordo, será encaminhado para o polo de Decisões do PROCON, sendo formado por advogados e estagiários. A partir dessa fase, será verificado se a empresa lesou os direitos do consumidor e se o fez será aplicada uma multa pecuniária. Assim que as empresa infratoras forem notificadas acerca da Decisão ora prolatada, serão lhe assinaladas um prazo de 10 (dez) dias para efetuar o pagamento da multa aplicada, ou, querendo, recorrer, no mesmo prazo, a partir da notificação, cumprindo o disposto no art. 46, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/1997. Decorrido o prazo legal supracitado, e não satisfeito o crédito decorrente do Processo Administrativo, encaminha-se os autos à Secretaria de Finanças do Município para inscrição das Autuadas na Dívida Ativa, na conformidade do disposto no art. 55 do Decreto Federal nº 2.181/97, vejamos:

> "Art. 55. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva."

Como é possível ver, o acordo ou a possível oportunidade de resolução da lide proposto pelo PROCON, é visto por grande parte das empresas como uma grande solução para resolver com o consumidor e mostrar a boa índole delas, não sofrendo sanções punitivas, sendo assim, trazendo grandes benefícios ao consumidor. Dessa forma, uma vez que esses quatro setores trabalham em conjunto, tal divisão se torna de suma importância para celeridade das resoluções das lides apresentadas pelos Reclamantes.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo foi elaborado utilizando as pesquisas exploratória-descritiva e quantitativa. De acordo com Silva (2003), a pesquisa exploratória-descritiva está sempre presente nas pesquisas para sua fundamentação. Segundo Beuren et al. (2003), através da pesquisa quantitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. Neste contexto, referida pesquisa focou no desenvolvimento sobre o tema "O Direito do Consumidor e a (Des)judicialização de conflitos Consumeristas por meio da efetividade do Procon de

Vitória da Conquista – BA", partindo do levantamento de dados quantitativos, estudos de casos e pesquisas de opinião, baseados no Órgão Público Administrativo de Vitória da Conquista – BA, avaliando aspectos variados sobre o acesso à justiça, o fenômeno da desjudicialização, bem como o PROCON e sua atuação como órgão administrativo extrajudicial e sua estrutura.

Quanto ao levantamento de dados, consistiu em examinar relatórios e gráficos de atuações do PROCON Municipal de Vitória da Conquista – BA no mês de setembro de 2022. Além disso, procurou-se identificar as formas de trabalho diário, a qualidade do atendimento e respostas a questionários relacionados a atuação do órgão. Foram também examinados acervos virtuais, destacando-se sites do planalto.gov.br, Ministério da Justiça do Governo Federal e outras fontes que constam na presente bibliografia do artigo, apresentando resultado bastante significativo ao comparar os dados colhidos junto ao PROCON de Vitória da Conquista – BA.

O presente artigo caracteriza-se como um estudo exploratório-descritivo, visto que visa "proporcionar maior familiaridade com a questão o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses" (GIL, 1987, p. 41). Segundo Gil (1987), o estudo exploratório-descritivo aprimora as ideias ou descobre intuições. Geralmente, o estudo é exploratório quando há pouco conhecimento sobre o tema a ser abordado (AAKER et al., 2004), que é o caso deste artigo. O presente artigo também se caracteriza como uma pesquisa descritiva, pois tem o objetivo descrever um determinado fenômeno (GIL, 1987).

6. RESULTADO DE DISCUSSÃO

Os conflitos levados pelos consumidores insatisfeitos ao atendimento do PROCON no Município de Vitória da Conquista no período de 01/09/2022 a 30/09/2022 totalizaram-se 433 atendimentos, onde 427 deles, ou seja 98,6%, foram encaminhados para intermediação telefônica, visto que, 156 desses foram dirigidos para o setor de conciliação do órgão, ou seja, 36,5% das demandas não foram resolvidas durante as primeiras tratativas. Entretanto, presume-se que 271 intermediações telefônicas obtiveram sucesso, sendo assim, 63,5% dos casos resolvidos, uma vez que, essas demandas não geraram processos administrativos. Enquanto a menor incidência foi o setor de fiscalização, no total de 1,4% no mesmo período, com apenas 6 atendimentos.

Ante ao supracitado, foram encaminhados ao setor de Conciliação do órgão 156 processos administrativos, do qual, 31 deles foram arquivados em audiência, em alguns casos, por resolução da demanda antes mesmo da audiência de conciliação ou por ausência do consumidor, considerando-se que a reclamação foi resolvida extrajudicialmente, sendo assim, 19,8% dos casos resolvidos. Ademais, houve 33 audiências remarcadas, dos quais, 21,15% são adiadas cerca de quinze dias, seja por inconsistência do endereço da reclamada ou por causa do consumidor que justifique a sua ausência através de atestado médico. Foram realizados apenas 05 Acordos durante esse tempo, acrescentando 3,2% as demandas concluídas. Por fim, 87 processos foram encaminhados ao setor de Decisões para emissão de sentenças administrativas, seja por falta de acordo ou ausência da reclamada, totalizando 55,7% de processos sem resolução após as audiências de conciliação, mostrando o descaso das reclamadas para com o consumidor em se recusarem a efetuar uma proposta de acordo ou levar até eles uma solução pacífica do conflito evitando que o processo seja encaminhado ao Poder Judiciário Local, causando prejuízos ao consumidor e aumentando a lentidão do andamento do processo.

Dessa forma, os números apresentados para o quantitativo de processos são bastante significativos e ajudam a dimensionar o resultado da pesquisa. Assim, para melhor avaliar a capacidade de solução, é feita uma análise dos dados colhidos junto ao PROCON Municipal de Vitória da Conquista – BA, onde foram feitos 433 atendimentos no mês de setembro de 2022 e ao somar a média de resolutividade geral dos setores de intermediação telefônica e conciliação, totalizaram-se 307, estimando-se que 70,9% foram satisfeitos. Portanto, é feita uma comparação aos dados oficiais de 2019, onde foi apontado 2.598.042 de atendimentos pelos PROCONS do Brasil, com 79,1% dos atendimentos solucionados através dos primeiros procedimentos, estabelecendo linha direta do órgão para com as empresas. Assim, demonstra-se a efetividade do PROCON de Vitória da Conquista, ao ver que a diferença da média nacional é de apenas 8,2%. Evita-se, com isso a discussão em âmbito judicial de forma bastante significativa.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Elucidou-se que a atuação do PROCON Municipal de Vitória da Conquista resulta na promoção da defesa do consumidor, requerendo 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, atendimentos, orientações ou intermediações telefônicas, uma vez que visam uma resolução alternativa ao Poder Judiciário.

Analisou-se de acordo com a pesquisa, que o PROCON de Vitória da Conquista se encontra levemente abaixo da média nacional nas resoluções de conflitos consumeristas, uma vez que, ao comparar as porcentagens, a diferença foi de apenas 8,2%, mostrando a efetividade do PROCON como órgão administrativo extrajudicial. Entretanto, a ausência de acordos durante o mês de setembro de 2022, mostra total descaso por parte das empresas de tentar resolver seus conflitos de forma conciliatória, trazendo propostas inviáveis aos consumidores.

Conclui-se, por meio deste artigo, que o fenômeno da desjudicialização de conflitos consumeristas contribui para aliviar a estrutura judiciária brasileira. Porém, essa estrutura se encontra afogada pelos inúmeros ajuizamentos de ações, sendo este imenso volume, em parte, causa da ineficácia e lentidão das demandas judiciais. Em consequência, faz-se necessário educar, motivar e melhorar as informações para os consumidores a respeito de seus direitos nas relações de consumo e os estimulá-los para a importância dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, como o PROCON, e suas maiores vantagens, quais sejam, a celeridade, em alguns casos, a redução de tensão e a gratuidade na prestação do serviço.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990.

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado, 1988.

CABRAL, Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat. COSTA, Carlos José de Castro. COSTA, Leandro Silva. OLIVEIRA, Lorena Vieira Curty. SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de. **A Efetividade do Procon como Órgão Administrativo Extrajudicial na composição de Conflitos Consumeristas no Município de Itaperuna**. Revista Transformar. Vol 12. 2ª Edição. Itaperuna – RJ. 12 de ago. 2018.

CASCARDO, Leonardo. **A desjudicialização como ferramenta diferencial de acesso à Justiça**: A Desjudicialização como Forma de Acesso à Justiça. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2021**. Brasília. CNJ. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2022**. Brasília. CNJ. 2022

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. 20 mar. 1997.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Curso de Direito Processual Civil**. Vol. 1. 47ª Edição, 2016.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 6ª edição. São Paulo. Atlas, 2013.

MARCHT, Ana Bárbara Mallmann. **O Direito do Consumidor e o fenômeno da (Des)Judicialização de Conflitos Consumeristas por meio da Efetividade do Procon.** UniJui, [*S. l.*], p. 1-54, 15 fev. 2012.

OLIVEIRA, Daniela Olímpio de. **Uma releitura do princípio do Acesso à Justiça e a Ideia da Desjudicialização.** Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Volume XI. Periódico da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ. 2013.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. **A Desjudicialização favorece a proteção do Consumidor?**. ConJur. 17 jan. 2018.

SENNA, Isolete Eliane. **Direito do Consumidor. Evolução histórica da defesa do Consumidor. O aparecimento das primeiras manifestações e legislações. O direito do consumidor na Constituição Federal (CF) de 1988. A posição atual e os avanços conseguidos. O direito à portabilidade**. Repositório Anima Educação. p. 1-51, 2009.

SILVA, Ludmila Francisca. **A (Des)Judicialização dos litígios Consumeristas frente a competência do Procon**. UNICERP. p. 1-50, 13 dez. 2017.

SILVA, Amanda Cristina Basílio. **A inocuidade dos atos administrativos punitivos do Procon e a intervenção do Poder Judiciário**. 20 dez. 2018.

VILARDO, Tereza Cristina de Oliveira Ribeiro. **Ações consumeristas e desjudicialização**: O direito de acesso à Justiça é uma garantia constitucional, mas será que diante de um conflito o melhor caminho é acionar o Poder Judiciário imediatamente?. 15 out. 2021.