

O PROCON COMO ORGÃO CONCILIADOR E GARANTIDOR À CIDADANIA

Anderson Marques Sts (marquez.anderson@hotmail.com)

RESUMO

O acesso à justiça é direito fundamental ao cidadão, tido como essencial no Estado Democrático de Direito, encontrando guarida no artigo 5º, XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil, in verbis: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão ou ameaça a direito”. O texto constitucional estabelece ainda que “O Estado promoverá a defesa do consumidor” (art. 5º, XXXII), alicerce constitucional que legitima a criação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) em todo Território Federal, como instrumento catalisador de direitos e garantias de toda população no que diz respeito às relações de consumo. Evidencia-se o PROCON como um meio alternativo de resolução de conflitos que não necessita da presença integral do Judiciário, defendendo-o numa atuação contundente para que a Justiça Pátria se desafogue de modo considerável, além de ser órgão indispensável para que consumidores tenham acesso à justiça e exerçam a sua cidadania em toda a sua plenitude. O PROCON tem por escopo, a solução de conflitos entre o consumidor e a empresa que vende um produto ou presta um serviço. Sua atuação em defesa do consumidor, vai da informação sobre direitos, à fiscalização das relações de consumo, além de ter competência para aplicar multas diante de violações à lei por parte de fornecedores. Utilizando-se dos instrumentos da conciliação e mediação, numa tentativa de acordo administrativo entre as partes envolvidas. Ele o Poder Judiciário, esse, que vive hoje, verdadeiro “tsunami de processos”, segundo o Ministro Francisco Falcão, Desenvolvimento: A filósofa Hannah Arendt defende que cidadania é o “direito a ter direitos”, o que encontra seu respaldo na Constituição de 1988, quando no art. 5º, LXXVII assegura que, “(...) na forma da lei, são gratuitos os atos necessários ao exercício da cidadania”. Embora se tenha assegurado o direito fundamental à razoável duração do processo judicial, na prática, o princípio basilar não é plenamente efetivo, ao menos na esfera judicial, destacando novamente a importância de órgãos conciliadores e que sejam substancialmente mais simplificados, como o PROCON. Percebe-se então como os dois conceitos (Cidadania e Acesso à Justiça) se encaixam harmonicamente, razão porque da criação de instrumentos facilitadores na promoção e defesa de direitos, como o Órgão de Defesa do Consumidor, conhecido como PROCON. Contudo, em pesquisa da Fundação Getúlio Vargas aplicada em vários Estados brasileiros em 2010, conclui-se que 60% das pessoas de baixa renda não conhecem o PROCON. Daí releva concluir pela

indispensabilidade do Órgão que deve ser sistematizado, fortalecido e amplamente difundido em todos os Municípios brasileiros, permitindo-se a aproximação do consumidor e fornecedores, como instrumento conciliador da sociedade, promovendo e garantido justa proteção e defesa de direitos da pessoa em suas relações consumeristas, de forma efetiva, rápida e resolutiva, na esfera administrativa.

Palavras-chave: PROCON. Instrumentos de conciliação. Cidadania.