



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

FRANCISCO VIEIRA DE SOUSA NETO

**O PODER PÚBLICO COMO GESTOR DE CONFLITOS PRIVADOS: O PAPEL DO
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB NA SOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA DE
DEMANDAS DE CONSUMO E O IMPACTO DESSA ATUAÇÃO QUANTO À
DESJUDICIALIZAÇÃO DE LITÍGIOS**

Campina Grande/PB
2022

FRANCISCO VIEIRA DE SOUSA NETO

O PODER PÚBLICO COMO GESTOR DE CONFLITOS PRIVADOS: O PAPEL DO PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB NA SOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA DE DEMANDAS DE CONSUMO E O IMPACTO DESSA ATUAÇÃO QUANTO À DESJUDICIALIZAÇÃO DE LITÍGIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública, Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Pública Municipal.

Área de concentração: Políticas Públicas

Orientador (a): Danielle Alves Lucena Lima

Campina Grande/PB
2022

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S725p Sousa Neto, Francisco Vieira de.
O Poder Público como gestor de conflitos privados: [manuscrito] : o papel do PROCON Municipal de Sousa/PB na solução autocompositiva de demandas de consumo e o impacto dessa atuação quanto à desjudicialização de litígios / Francisco Vieira de Sousa Neto. - 2022.
40 p. : il. colorido.

Digitado.

Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2023.

"Orientação : Profa. Esp. Danielle Alves Lucena Lima, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância."

1. Autocomposição de litígios. 2. PROCON. 3. Direitos do consumidor. I. Título

21. ed. CDD 351

FRANCISCO VIEIRA DE SOUSA NETO

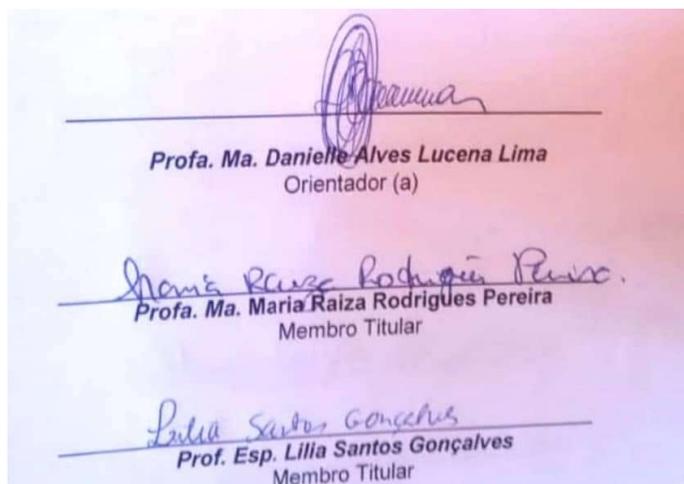
O PODER PÚBLICO COMO GESTOR DE CONFLITOS PRIVADOS: O PAPEL DO PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB NA SOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA DE DEMANDAS DE CONSUMO E O IMPACTO DESSA ATUAÇÃO QUANTO À DESJUDICIALIZAÇÃO DE LITÍGIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública, Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Pública Municipal.

Área de concentração: Políticas Públicas

Aprovado em 15/12/2022.

BANCA EXAMINADORA



Aos meus amores, minhas flores, mainha e
vovó Mariá, já imersas, em plenitude, nos
Sagrados Corações de Jesus e Maria,
dedico.

*“A melhor justiça será encontrada
consenso.”*

(Roberto Portugal Bacellar)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
LC	Lei Complementar

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 A AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS: UM CAMINHO NECESSÁRIO À PACIFICAÇÃO SOCIAL	12
3 A ATUAÇÃO DO ESTADO COMO INSTRUMENTO FACILITADOR/PROPULSOR DA AUTOCOMPOSIÇÃO DE LÍTIGIOS	14
4 PROCON: UMA ALTERNATIVA À JUDICIALIZAÇÃO DE DEMANDAS EM MATÉRIA DE DIREITO DO CONSUMIDOR	15
4.1 Vulnerabilidade nas relações de consumo: a razão da existência dos órgãos de proteção e defesa do consumidor	17
4.2 PROCON Municipal de Sousa/PB: criação, objetivos e atuação.....	18
4.2.1 Conciliação: gestão para a solução harmônica de conflitos consumeristas	20
4.2.2 Estatísticas institucionais.....	23
5 METODOLOGIA	26
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES	27
7 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS.....	30
ANEXO A – RELATÓRIOS ANUAIS DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB	33

O PODER PÚBLICO COMO GESTOR DE CONFLITOS PRIVADOS: O PAPEL DO PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB NA SOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA DE DEMANDAS DE CONSUMO E O IMPACTO DESSA ATUAÇÃO QUANTO À DESJUDICIALIZAÇÃO DE LITÍGIOS

PUBLIC POWER AS A MANAGER OF PRIVATE CONFLICTS: THE ROLE OF THE MUNICIPAL PROCON OF SOUSA/PB IN THE SELF-COMPOSITIVE SOLUTION OF CONSUMER DEMANDS AND THE IMPACT OF THIS ACTION REGARDING THE DEJUDICIALIZATION OF DISPUTES

Francisco Vieira de Sousa Neto

RESUMO

Dada a cultura de litigância ainda costumeiramente existente no Brasil, situação que inquestionavelmente provoca uma sobrecarga processual ao Poder Judiciário, a autocomposição patrocinada pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor é medida que se impõe, revelando-se como proposta viável para a solução de parcela desse problema. Nessa linha, o presente trabalho objetiva analisar a atuação do Estado na condição de gestor público e agente propulsor da autocomposição de litígios privados submetidos à sua apreciação, destacando-se, notadamente, o papel do PROCON Municipal de Sousa/PB quanto à solução de demandas de consumo, além de compreendê-lo como uma alternativa à judicialização de conflitos em matéria de Direito do Consumidor. Valendo-se do método dedutivo, utilizando-se das técnicas de pesquisa quantitativa, bibliográfica e documental, conclui-se que a autocomposição promovida pelos PROCON's, aqui com especial destaque ao PROCON-Sousa/PB, é relevante instrumento para a pacificação social e possibilita incontestáveis vantagens quanto à desjudicialização de litígios, à celeridade e à economia processual.

Palavras-chave: Autocomposição. Conciliação. PROCON.

ABSTRACT

Given the culture of litigation still customarily existing in Brazil, a situation that unquestionably causes a procedural burden on the Judiciary, the self-composition sponsored by consumer protection and defense bodies is a measure that is imposed, revealing itself as a viable proposal for the solution of a portion of this problem. Along these lines, this paper aims to analyze the role of the State as a public manager and driving agent for the self-composition of private disputes submitted to its appreciation, highlighting, notably, the role of PROCON Municipal de Sousa/PB regarding the solution of demands of consumption, in addition to understanding it as an alternative to the judicialization of conflicts in terms of Consumer Law. Taking advantage of the deductive method, using quantitative, bibliographical and documentary research techniques, it is concluded that the self-composition promoted by PROCON's, here with special emphasis on PROCON-Sousa/PB, is a relevant instrument for social pacification and enables undisputed advantages in terms of reducing litigation, speed and procedural economy.

Keywords: Autocomposition. Conciliation. PROCON

1 INTRODUÇÃO

É sabido que, quanto mais complexa for uma sociedade, tanto mais serão as possibilidades de surgimento de litígios, situação que, conseqüentemente, implicará em uma maior busca do Poder Judiciário que, pautado em um critério de imparcialidade, será responsável por apreciar os conflitos de interesses que lhe são submetidos, aplicando-se o direito aos casos concretos com vistas à pacificação social.

Nesse cenário, dada a impossibilidade do Estado-juiz corresponder rapidamente à demanda processual que lhe é imposta, verifica-se atualmente uma tendência pela adoção de meios autocompositivos para a solução de controvérsias, seja judicial ou extrajudicialmente.

Não obstante a autocomposição seja aplicável no âmbito do próprio Poder Judiciário, merece destaque a atuação do Estado na condição de gestor público e agente impulsionador da solução autocompositiva de demandas, objetivando-se evitar ao máximo a judicialização de litígios e, por conseguinte, contribuir para uma efetiva, justa e célere prestação estatal.

Nessa linha, visando-se harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo (consumidores e fornecedores) com vistas à satisfação das partes litigantes, o papel desempenhado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor (PROCON's) surge como importante alternativa para a resolução autocompositiva de demandas em matéria de Direito do Consumidor.

Isto posto, questiona-se no âmbito do presente trabalho: Qual a relevância das ações do Poder Público através dos PROCON's, com especial enfoque ao PROCON Municipal de Sousa/PB, quanto à solução autocompositiva de litígios de consumo e à mitigação de parcela das repercussões negativas enfrentadas pelo Poder Judiciário em razão de uma cultura de litigância frequentemente presente nas relações sociais?

Com efeito, objetivando-se garantir, concretamente, a efetivação de direitos e a pacificação social, desvencilhando-se de mecanismos legais muitas das vezes desnecessários ou excessivamente formais e morosos, abandonada a ultrapassada visão de que ao Poder Judiciário compete, em exclusividade, a solução de conflitos, desponta para o Poder Público a primordial função de gerir de forma célere e dentro das possibilidades e limites da lei meios alternativos para a solução de controvérsias.

Dessa maneira, tendo em vista contribuir para a discussão da matéria, o

presente trabalho possui por objetivo principal analisar a atuação do Estado na condição de gestor público e agente propulsor da autocomposição de litígios submetidos à sua apreciação.

Por outro lado, os objetivos específicos são: (i) Compreender a autocomposição como caminho para a pacificação social; (ii) Abordar as iniciativas existentes no ordenamento jurídico pátrio que visem estimular, por meio da atuação estatal, a solução autocompositiva de conflitos; e (iii) Destacar a relevância dos órgãos de defesa do consumidor e, particularmente, do PROCON-Sousa/PB ao primarem pela solução autocompositiva de demandas, evidenciando-se o impacto das suas atuações quanto à desjudicialização de litígios, à celeridade e à economia processual.

O desenvolvimento do presente trabalho estrutura-se em três tópicos principais. No primeiro deles, intitulado “A autocomposição de conflitos: um caminho necessário à pacificação social”, realizar-se-á uma análise da importância da utilização dos meios autocompositivos para a solução de demandas diversas, elencando-os, para além de alternativa aos problemas experimentados pelo Poder Judiciário, como um caminho a ser perseguido pela sociedade para a solução de controvérsias.

No segundo tópico, intitulado “A atuação do Estado como instrumento facilitador/propulsor da autocomposição de litígios”, apontando-se as iniciativas legais existentes no ordenamento jurídico, buscar-se-á destacar a função do Estado na qualidade de gestor público dos conflitos privados postos à sua apreciação, discorrendo-se, para tanto, sobre seu papel quanto à condução das partes para que, por si próprias, encontrem uma solução para a lide instaurada e alcancem um resultado satisfatório para todos os envolvidos.

No terceiro tópico, intitulado “PROCON: uma alternativa à judicialização de demandas em matéria de Direito do Consumidor”, discorrer-se-á sobre a figura dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, que, orientados pelo espírito que envolve a conciliação, buscam resolver administrativamente demandas de consumo. Ademais, neste mesmo capítulo, abordar-se-á acerca da atividade desempenhada pelo PROCON Municipal de Sousa/PB, salientando-se seus objetivos institucionais, estratégias de atuação e percentual de resolução de litígios, associando-se à contribuição para a desjudicialização de conflitos e à obtenção de resultados mais céleres e também menos desgastantes para as partes.

2 A AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS: UM CAMINHO NECESSÁRIO À PACIFICAÇÃO SOCIAL

Por mais desenvolvida que seja uma sociedade em diversos aspectos, o surgimento de conflitos de interesses mostra-se como algo inevitável, uma consequência natural da convivência em coletividade.

Nos estados democraticamente constituídos, ao Poder Judiciário cabe precipuamente o exercício da jurisdição, isto é, do poder-dever de dizer o direito e, dessa forma, dirimir os diversos litígios submetidos a sua apreciação.

Contudo, em sociedades altamente permeadas por uma cultura de litigância como a brasileira, o Estado-juiz, por si só, não mais consegue corresponder à demanda processual que lhe é imprimida, sem que isso implique necessariamente em morosidade ou, ainda, até mesmo no perecimento de direitos (VAZ; PINTO, 2017).

Consoante apontam Dias e Farias (2016, p. 21), do ponto de vista prático verifica-se que o Estado apresenta falhas na administração da justiça, situação que, entre outros pontos negativos, enseja “a excessiva duração dos processos, o alto custo, a lentidão na movimentação dos autos, e a burocracia procedimental”.

Deveras, consoante salientam Mattos e Souto (2018, p. 2), uma mudança de paradigmas quanto à maneira que o conflito é analisado vislumbra-se como de imprescindível importância, haja vista que a forma como é conduzido “pode gerar crescimento e desenvolvimento tanto dos indivíduos como dos diferentes espaços da sociedade”.

Nesse sentido, a autocomposição de conflitos, que é um meio através do qual as próprias partes litigantes colocam fim à determinada querela sem coerção ou intervenção direta de outros agentes, desponta, para além da viabilidade, como um caminho necessário para a pacificação social, seja judicial ou extrajudicialmente.

Com efeito, quantos aos métodos autocompositivos, Sales (2007, p. 40 apud EIDT, 2017, p.99) chega a elencá-los não apenas como uma alternativa aos problemas enfrentados pelo Poder Judiciário, mas de forma mais abrangente destacá-los como um caminho a ser perseguido pela sociedade para a solução de conflitos:

[...] o termo “alternativo” utilizado para designar os métodos consensuais não deve se limitar ao entendimento de se apresentarem como alternativas à jurisdição tendo em vista os inúmeros problemas enfrentados pelo Poder Judiciário, mas como alternativas à sociedade para a solução de conflitos. Para tipos de conflitos diferentes, apontam-se mecanismos de solução

distintos. Negociação, conciliação, mediação, arbitragem e Poder Judiciário são alternativas de solução de controvérsias, das quais a sociedade dispõe.

Os métodos autocompositivos para a solução de controvérsias devem ser estimulados, haja vista que se mostram mais objetivos, céleres e econômicos para o Estado, além de ampliar a participação cidadã na medida que oportuniza às partes querelantes um maior engajamento no processo de pacificação, corroborando-se com o dispositivo inserto no art. 1º, parágrafo único, da CF/88, segundo o qual “Todo o poder emana do povo” (DIDIER JR., 2015).

Ademais, a doutrina evidencia a autocomposição como efetivo mecanismo de acesso à justiça. Nessa linha, preleciona Calmon (2015, p. 158):

Fazer justiça é proporcionar solução para conflitos e, mais do que isso, proporcionar pacificação social. Nesse contexto, os mecanismos para a obtenção autocomposição civil e penal surgem como instrumentos mais capacitados para garantir a verdadeira pacificação social, ou, em outras palavras, para garantir o acesso à justiça.

Diferente da heterocomposição¹, na autocomposição, gênero que abarca as espécies da conciliação e mediação², a existência de um terceiro destina-se tão somente a promover um diálogo entre as partes, norteando-se os litigantes na solução do problema, sem, contudo, impor solução.

Nesse diapasão, o profissional responsável por dirigir a conciliação/mediação atuará, portanto, como um facilitador que, pautando-se por conduta ética, imparcial e equidistante, estimulará as partes na busca de solução que seja mais satisfatória, cabendo-lhe encontrar pontos de intersecção (interesses comuns) e trabalhar técnicas para chegar a um consenso (VAZ; PINTO, 2017).

¹ A heterocomposição é método de resolução de conflitos em que a lide não é dirimida pelas partes querelantes, mas por um terceiro imparcial (juiz ou árbitro). São procedimentos heterocompositivos a **jurisdição** e a **arbitragem**.

Em simplificada análise, a jurisdição diz respeito ao poder-dever que o Estado-juiz possui de dizer o direito aplicável às demandas que lhe são apresentadas, objetivando-se a solução de litígios e o resguardo da ordem jurídica.

Por sua vez, a arbitragem é método de resolução de conflitos em que as partes extrajudicialmente elegem uma pessoa, o árbitro, que será responsável por prestar solução à controvérsia existente.

² Nos termos do art. 165 do CPC (Lei nº 13.105/2015), a conciliação é técnica recomendável para casos em que não haja vínculo anterior entre as partes litigantes, cabendo ao conciliador sugerir soluções para o litígio. Quanto à mediação, esta deverá ser utilizada em situações nas quais exista um vínculo anterior entre as partes, competindo ao mediador assistir os querelantes na compreensão das questões e dos interesses em conflito, auxiliando-os para que possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

3 A ATUAÇÃO DO ESTADO COMO INSTRUMENTO FACILITADOR/PROPULSOR DA AUTOCOMPOSIÇÃO DE LÍTIGIOS

Com o advento do Estado Social de Direito, uma vez abandonada a concepção de Estado liberal, passou a ser exigida do poder público uma conduta ativa com vistas à efetiva concretização de direitos, sobretudo de maneira célere e objetiva.

Nessa linha, objetivando-se garantir aos tutelados um processamento de demandas que consiga corresponder adequadamente à pacificação pretendida sem que isso implique em submissão a mecanismos legais muitas vezes excessivamente formais e morosos, o poder público fulgura como importante agente propulsor da autocomposição de litígios que tenham por objeto bens jurídicos disponíveis.

Colocando de lado uma defasada visão de que ao Poder Judiciário cabe a “última palavra” quanto aos conflitos que são submetidos ao seu julgamento, surge para o Estado o papel de gerir meios autocompositivos para a solução de controvérsias.

Nesse sentido, o Estado passa a portar-se como verdadeiro gestor público de conflitos privados, direcionando as partes para que, por si próprias, possam pôr fim à lide instaurada, incentivando os querelantes a contribuírem para a construção da cidadania e da própria ordem jurídica, além de permitir o alcance de um resultado benéfico para todos os envolvidos.

Com efeito, em que pese o Princípio da Inafastabilidade do Poder Judiciário, de que trata o art. 5º, XXXV, da CF/88³, a doutrina aponta a autocomposição como uma alternativa a um modelo contencioso, competitivo e intensificador de conflitos e, na medida que atribui às partes a possibilidade dirimir o litígio, mitiga o errôneo pensamento de que a pacificação está adstrita à atuação estatal.

Nesse sentido, sustentam os autores Citra, Grinover e Dinamarco (2013, p. 33) que “Vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes”.

Muito embora os métodos autocompositivos já tenham sido objeto de regulação

³ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

[...]

antes mesmo da Lei nº13.105/2015, a exemplo da Resolução nº 125/2010 do CNJ, o novo CPC amplia de modo considerável uma cultura de pacificação de controvérsias mediante a autocomposição.

Além de impor aos tribunais a criação de centros de solução consensual de conflitos, aos quais caberão o desenvolvimento de programas destinados ao fomento da autocomposição, o novel CPC estimula a criação de câmaras de mediação e conciliação pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive para a resolução de conflitos que envolvam a Administração Pública⁴.

Consoante assinala Warat (2001, p. 87), objetivando-se sempre encontrar a maneira mais adequada e satisfatória para colocar fim a uma controvérsia, os métodos autocompositivos poderão ser utilizados judicial ou extrajudicialmente e para os mais diversos tipos de conflito: “comunitário, ecológico, empresarial, escolar, familiar, penal, relacionados ao consumidor, trabalhistas [...]”.

Nessa esteira, como resposta à parcela dos problemas provenientes da cultura de litigância e das suas lamentáveis repercussões práticas ao Poder Judiciário, merece destaque o papel dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com especial enfoque aos PROCON's, que, integrando a estrutura de determinada administração pública estadual ou municipal, surgem como alternativa para a resolução autocompositiva de demandas em matéria de Direito do Consumidor.

4 PROCON: UMA ALTERNATIVA À JUDICIALIZAÇÃO DE DEMANDAS EM MATÉRIA DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Conforme apontado pelo CNJ (2021), o ano de 2020 finalizou com uma marca

⁴ Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

[...]

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:

I - dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

Art. 175. As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica.

[...]

de 75,4 milhões de processos em tramitação. Em que pese uma relativa redução quanto ao acervo do Poder Judiciário quando comparado aos anos anteriores, os dados ainda denunciam um congestionamento processual inadmissível, fruto de uma cultura de litigância.

Como resposta a caótico cenário e com vistas à garantia da duração razoável do processo (art. 5º, LXXVIII, da CF/88), impõe-se, até mesmo do ponto de vista internacional, um movimento de desjudicialização⁵ e, em contrapartida, de estímulo à utilização dos métodos alternativos de resolução de demandas, tais como a negociação direta e câmaras arbitrais, além da mediação e conciliação promovidas por órgãos pertencentes ao próprio Estado.

De modo a minorar parte da litigiosidade experimentada pelo Poder Judiciário, surge no Brasil no final do século XX a figura dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, notadamente dos PROCON's, que, pautados pelo espírito que envolve a conciliação, buscam resolver administrativamente demandas consumeristas.

Com efeito, segundo aponta o CNJ (2021), as demandas judiciais em matéria de Direito do Consumidor correspondem a cerca de 3,15% do acervo total, o que totaliza mais de 1,6 milhões de processos protocolados somente no ano de 2020, quantitativo este que ressalta a importância quanto à opção pelos meios alternativos para a solução de conflitos, principalmente de forma a evitar, ao máximo, a judicialização de demandas.

Nessa esteira, os PROCON's, órgãos ou pessoas jurídicas que integram a administração pública, direta ou indireta, estadual ou municipal, destinam-se, precipuamente⁶, a orientar as partes integrantes da relação de consumo

⁵ Conforme aborda Pereira (2020, p. 55), a desjudicialização diz respeito a um “processo que envolve a ampliação de nova arenas para a discussão dos conflitos sociais”, indicando, para tanto, modelos de solução de demandas diferentes do processo judicial, seja pela autocomposição ou heterocomposição. Dessa forma, a jurisdição passa atualmente por uma transformação, desmembrando-se de um conceito tradicional segundo o qual o monopólio para dirimir demandas pertenceria, em exclusividade, ao Estado-Juiz.

Caminha-se, portanto, continua Pereira (2020, p. 64), para um “pluralismo jurídico” onde se contempla uma “pluralidade de métodos e instâncias de solução de conflitos”, admitindo-se instituições e formas de resolução diferentes daquelas patrocinadas pelo sistema judiciário, o que contribui para o descongestionamento processual, além de se apresentar como uma forma de mitigação da morosidade e, em muitas situações, da falta de eficiência da justiça oficial.

⁶ De forma mais ampla, a partir de atenta leitura ao capítulo II do título I do CDC, é possível extrair que a competência dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, especialmente dos PROCON's, compreende a fiscalização, o controle da produção, industrialização, distribuição, publicidade de bens e serviços e do mercado de consumo, no interesse de preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação, do meio ambiente e do bem-estar do consumidor.

(consumidores e fornecedores)⁷, prevenir e/ou dirimir conflitos, pautando sua atuação, notadamente, pelas disposições contidas na Lei n° 8.078/90, popularmente conhecida como o Código de Defesa do Consumidor, e pelo postulado segundo o qual o consumidor ocupa o lugar mais vulnerável da relação de consumo.

4.1 Vulnerabilidade nas relações de consumo: A razão da existência dos órgãos de proteção e defesa do consumidor

Com fim da Segunda Guerra Mundial, o mundo passou por uma grande evolução tecnológica, permitindo-se que o conhecimento técnico-científico fosse atrelado à produção industrial, o que ocasionou o crescimento acelerado do mercado capitalista e, logicamente, da produção de produtos e da prestação de serviços (BORGES, 2010).

Com a queda do regime socialista russo em 1989 e dada a expansão econômica mundial experimentada nas últimas décadas do séc. XX, toma força o Neoliberalismo que, baseado na forma clássica do Liberalismo econômico, propala uma intervenção mínima do Estado nas relações produtivas, situação que, obviamente, também oportunizou ao mercado uma atuação mais livre nas relações de consumo.

Nesse momento, dada uma maior liberdade econômica, de igual modo surgia a necessidade da edição de mecanismos normativos destinados a dirimir querelas decorrentes das relações consumeristas, a orientar as práticas de consumo e a estabelecer penalidades contra os infratores (fornecedores).

⁷ Dispõem os arts. 2° e 3° do CDC:

[...]

Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

[...]

A promulgação do CDC, ocorrida em 11 de setembro de 1990, decorreu de expressa previsão do art. 5º, XXXII, da CF/88, que incumbiu ao Estado o dever de promover, na forma da lei, a defesa do consumidor, erigindo-a como garantia fundamental⁸.

O CDC surge, portanto, com a finalidade de resolver litígios que ocorram entre os integrantes das relações de consumo, direcionando seu “espírito” sob a ótica de vulnerabilidade do consumidor, parte, em regra, mais frágil econômica, técnica e juridicamente.

A tutela do consumidor e a existência dos órgãos para sua defesa justificam-se, conforme já suscitado, pela vulnerabilidade do consumidor, que, sendo a parte mais fraca da relação de consumo, praticamente é obrigado, em muitas situações, a submeter-se às condições impostas pelos fornecedores.

Em razão de não dispor do controle sobre os bens de produção, o consumidor acaba submetendo-se ao poder de quem os possui, o que pode implicar, irrefutavelmente, na prática de ilegalidades por parte dos fornecedores e, se não empreendidas as medidas jurídicas cabíveis, no tolhimento de direitos (MORAES, 2009).

Nessa linha, reconhecendo-se a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, os PROCON's erguem-se como significativa ferramenta para a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e para a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, de que trata o art. 170 da CF/88, e o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

4.2 PROCON Municipal de Sousa/PB: criação, objetivos e atuação

Fruto da criação da Lei Complementar nº 025/2003, o PROCON Municipal de Sousa/PB é órgão responsável pela defesa do consumidor no âmbito do mercado de

⁸Em igual sentido, merece destaque que a Carta de 1988, através do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, impôs ao Congresso Nacional a obrigatoriedade para que, dentro de cento e vinte dias após a promulgação da Constituição, elaborasse o CDC, legislação indiscutivelmente reconhecida como um marco para as relações jurídicas estabelecidas entre consumidores e fornecedores.

consumo local e possui, dentre outros, os seguintes objetivos: I) Coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do consumidor; II) Fomentar a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; III) Fiscalizar a qualidade dos bens e serviços oferecidos ao mercado de consumo; IV) Fiscalizar a publicidade de produtos e serviços com o fim de coibir a propaganda enganosa ou abusiva; V) Receber e processar as reclamações formuladas por consumidores, entidades ou órgãos contra os fornecedores de bens e serviços; VI) Funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito da sua competência, dentro das regras fixadas na Lei nº 8.078/90, pela legislação complementar e por demais normas atinentes; VII) Aplicar sanções administrativas aos fornecedores de produtos e serviços, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório; VIII) Representar aos órgãos competentes, especialmente o Ministério Público, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições.

Não obstante as diversas finalidades institucionais do PROCON-Sousa/PB, seu principal seguimento de atuação reside no recebimento e processamento das reclamações formalizadas por consumidores na defesa dos seus interesses individualmente considerados.

Na qualidade de órgão administrativo, em razão de não dispor de prerrogativas próprias do Poder Judiciário, como é o caso da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) ou, ainda, da possibilidade de impor aos fornecedores obrigações de fazer ou não fazer, o PROCON-Sousa/PB tem por fulcro, acima de tudo, estimular a solução autocompositiva de demandas, seja mediante tratativas preliminares, seja por meio de audiência (s) conciliatória (s), neste último caso quando da instauração de processo administrativo propriamente dito.

É interessante salientar que, embora não possam praticar atos tipicamente adstritos à atuação do Poder Judiciário, os PROCON's podem, no âmbito de processo administrativo em que seja assegurado o contraditório e a ampla defesa, imputar sanções⁹ aos fornecedores pelo desrespeito à legislação consumerista, o que, de

⁹ Disciplina o art. 56 do CDC:

[...]

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

certa maneira, pode intimidá-los, contribuindo-se, ainda de que de forma indireta, para a solução das demandas propostas pelos consumidores.

Nessa esteira, é igualmente importante destacar que, em que pese as previsões legais para aplicação de sanções, ressalvadas as situações que inevitavelmente exijam, frequentemente provenientes de procedimentos fiscalizatórios, não é objetivo do PROCON a aplicação de qualquer penalidade administrativa (em sua maioria, multa), mas a pacificação social, obtida em consequência da satisfação do consumidor e da harmonização das partes litigantes.

4.2.1 Conciliação: gestão para a solução harmônica de conflitos consumeristas

Na qualidade de gestor dos conflitos consumeristas submetidos à sua apreciação, norteando-se pela LCM nº 040/2005 e, analogicamente, pelas disposições do CPC aplicáveis à autocomposição, o PROCON-Sousa/PB pauta sua atuação pelo primado da conciliação, conduzindo-se as partes em conflito para que, por si, possam alcançar um denominador comum, dirimindo-se, desse modo, a lide com vistas à pacificação pretendida.

Nesse sentido, os servidores do PROCON orientam suas atividades apontando os caminhos possíveis (a depender de cada demanda em específico) a serem percorridos pelas partes para que o litígio antes instaurado seja adequadamente solucionado, proporcionando-se, dentro das possibilidades que se apresentem, que o conflito seja finalizado da maneira mais célere e, igualmente, menos desgastante para os litigantes.

Quando da prestação do serviço de atendimento ao público, ao recepcionarem

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

as reclamações formuladas pelos consumidores contra os fornecedores de produtos e serviços, tendo em vista costume já consolidado ao longo dos anos, nascido da vivência prática do órgão na gestão do atendimento ao público, os servidores do PROCON devem, ao máximo, perseguir uma solução para a lide por meio de atendimentos ditos “preliminares”.

Com vistas a otimizar o serviço prestado, tornando-o mais célere e isentando-o de uma maior burocracia, própria de processos, ainda que administrativos, que, por sua natureza, demandam mais tempo e mais recursos, patrimoniais e humanos, os atendimentos preliminares dizem respeito a uma comunicação inicial com os fornecedores de produtos e serviços, que poderá ser empreendida, notadamente, por contato telefônico, correspondência eletrônica e/ou postal ou através de diálogos presenciais.

Dessa forma, tendo-se em vista um serviço público mais eficiente, que atenda da maneira mais rápida aos anseios dos reclamantes, associando-se ao fato de que a Administração Pública deve sempre pautar seu proceder por um critério de economicidade (fazer mais com menos), o processo administrativo propriamente dito, com a consequente designação de audiência (s) conciliatória (s), somente deverá ser manejado pelos servidores em última hipótese, quando esgotadas as possibilidades de resolução do conflito através das tentativas preliminares.

Com efeito, dada a exigência de cumprimento de formalidades legais imprescindíveis¹⁰, como a necessidade de garantir o direito ao contraditório e ampla defesa aos fornecedores demandados, o processo administrativo deverá ser utilizado com cautela, uma vez que poderá, em termos práticos, caso seja utilizado desnecessariamente, provocar, por sua relativa demora¹¹, retardos evitáveis ou, ainda, até prejuízos ao consumidor.

Quando da gestão de conflitos consumeristas, independentemente que se diga respeito a um atendimento preliminar ou de uma tentativa de conciliação no âmbito de processo administrativo, deverão ser aplicados, de forma analógica, à autocomposição empreendida pelos órgãos de defesa do consumidor os princípios

¹⁰ O processo administrativo conduzido pelo PROCON-Sousa/PB é orientado pela Lei Complementar Municipal nº 040/2005 e, subsidiariamente, pela Lei nº 9.784/1999, além da legislação processual civil.

¹¹ Segundo apurado em consulta ao acervo processual do PROCON-Sousa/PB, uma audiência conciliatória demora a ocorrer, em média, de quarenta e cinco a sessenta dias, contados da data de formalização do processo administrativo correspondente.

previstos no art. 2º da Lei nº 13.140/2015¹², notadamente os da oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes e busca do consenso.

Quadro 1 – Princípios aplicáveis à autocomposição

Princípio da oralidade	A comunicação entre as partes querelantes será aberta, flexível, oral. Esse modelo é adotado pela conciliação para que às partes seja oportunizada a exposição das suas perspectivas, a demanda seja abertamente discutida e propostas sejam exploradas até que haja um acordo.
Princípio da informalidade	O processo é informal. O grande foco dele é resolver o litígio, cabendo, portanto, às partes esforçarem-se mais na busca de soluções do que formalmente exporem seus posicionamentos na tentativa de convencerem-se.
Princípio da autonomia da vontade	O conciliador deve respeitar o ponto de vista de cada uma das partes, deixando-as livres para tomar suas próprias decisões de forma voluntária e não manipulada, sendo-lhes, inclusive, assegurado o direito de desistir da conciliação a qualquer momento.
Princípio da busca do consenso	O consenso é o primordial objetivo a ser alcançado quando da utilização dos meios autocompositivos. A solução do problema decorrerá, necessariamente, de um acordo entre as partes.

Fonte: Elaborada pelo autor, 2022.

Nessa linha, dada a propensão pela utilização da autocomposição, verifica-se ser de essencial importância o trabalho desempenhado pelos PROCON's, haja vista que, ressalvadas as situações em que as partes não consigam, de fato, equacionar o conflito ou que demandem a atuação do Poder Judiciário (a concessão de dano moral por fraude em empréstimo consignado, por exemplo), os litígios de consumo mostram-se, no geral, menos complexos, permitindo-se um satisfatório processamento administrativo, capaz de atender aos anseios da parte autora.

A conciliação deve ser, portanto, sempre compreendida como o fundamento a orientar a atuação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, de modo a evitar,

¹² Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, e dá outras providências.

sempre que possível, a judicialização de demandas, o que, via de regra, lamentavelmente, retarda a efetiva solução da lide, sobretudo em razão da problemática do Poder Judiciário ser historicamente moroso, ainda que as demandas de consumo sejam geralmente menos complexas e, portanto, sujeitas à dinâmica dos Juizados Especiais.

4.2.2 Estatísticas institucionais

Conforme análise de dados fornecidos pelo PROCON-Sousa/PB, extraídos dos relatórios anuais das atividades desenvolvidas pelo referido órgão (competências: 2019, 2020 e 2021)¹³, é possível constatar, em números, a relevância dos órgãos de proteção e defesa do consumidor que, orientados pelos métodos autocompositivos, elevam-se como indispensáveis instrumentos para a pacificação social, além de contribuir, em matéria de Direito do Consumidor, para mitigar parcela da sobrecarga processual experimentada pelo Poder Judiciário.

Consoante tabela e gráficos constantes abaixo, de um total de 4.347 atendimentos realizados pelo PROCON-Sousa/PB ao longo dos últimos três anos, obteve-se solução, mediante conciliação preliminar, em 3.809 demandas (87,62%). Por sua vez, das 538 reclamações registradas através de processos administrativos, 179 foram atendidas por meio do cumprimento de acordos formalizados em audiência conciliatória (4,12%).

Dessa maneira, em litígios resolvidos, seja através de conciliação preliminar seja mediante conciliação em audiência, o PROCON alcançou resultado favorável em 3.988 reclamações, o que corresponde a um percentual de resolução de 91,74%, aproximadamente.

¹³ Os relatórios anuais das atividades desenvolvidas pelo PROCON-Sousa/PB referentes aos anos de 2019, 2020 e 2021 constam dos anexos do presente trabalho.

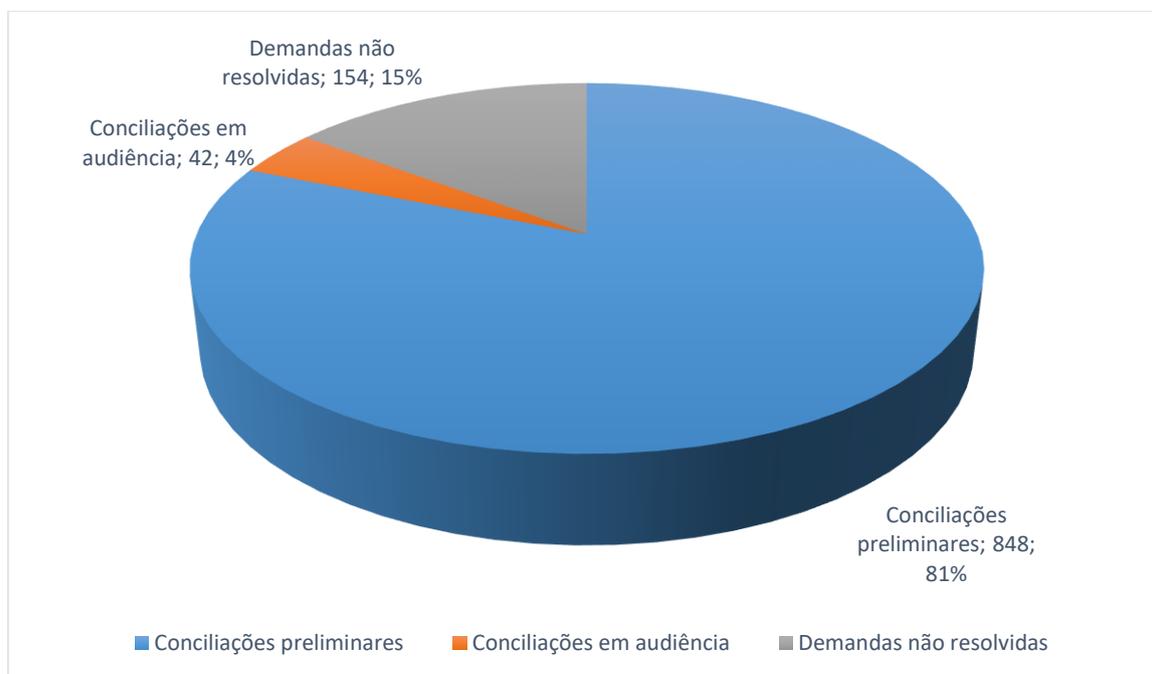
Tabela 1 – PROCON Municipal de Sousa/PB em números

	ATENDIMENTOS REGISTRADOS	CONCILIAÇÕES PRELIMINARES	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS	CONCILIAÇÕES EM AUDIÊNCIA	DEMANDAS RESOLVIDAS*
2019	1.044	848	196	42	890
2020	1.973	1.812	161	70	1.882
2021	1.330	1.149	181	67	1.216
TOTAL	4.347	3.809	538	179	3.988

*Demandas resolvidas = conciliações preliminares + conciliações em audiência

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos relatórios das atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal de Sousa/PB, 2022.

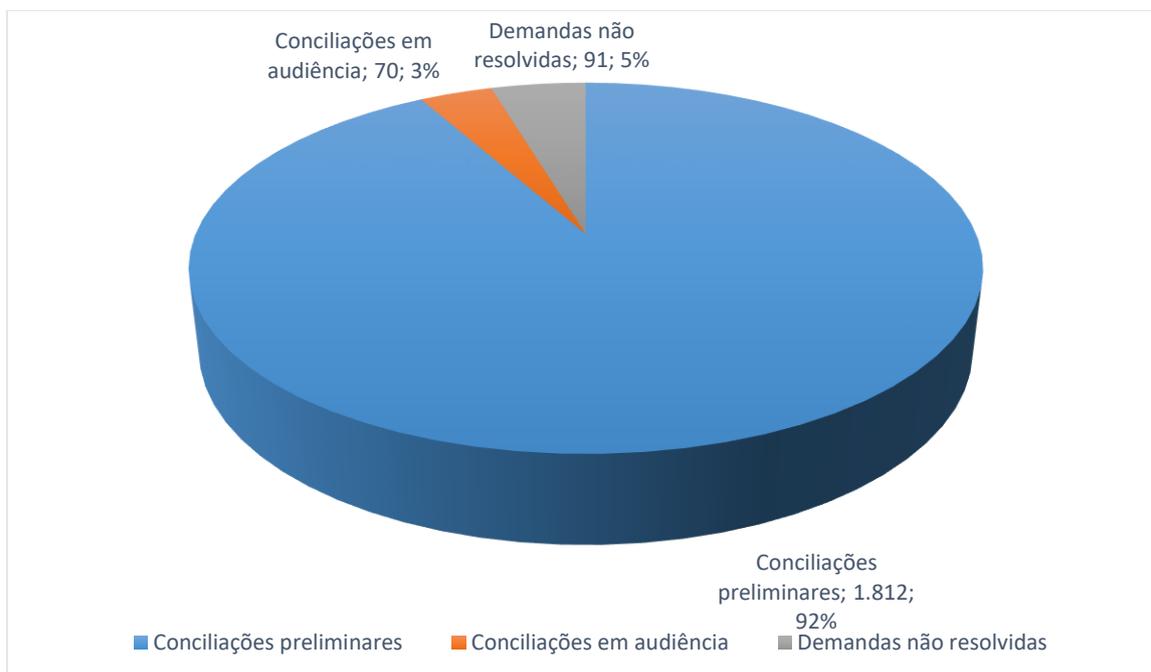
Gráfico 1 – Resolutividade das reclamações registradas no ano de 2019



*Demandas resolvidas = conciliações preliminares + conciliações em audiência

Fonte: Elaborada pelo autor com base no relatório das atividades desenvolvidas pelo PROCON-Sousa/PB no ano de 2019, 2022.

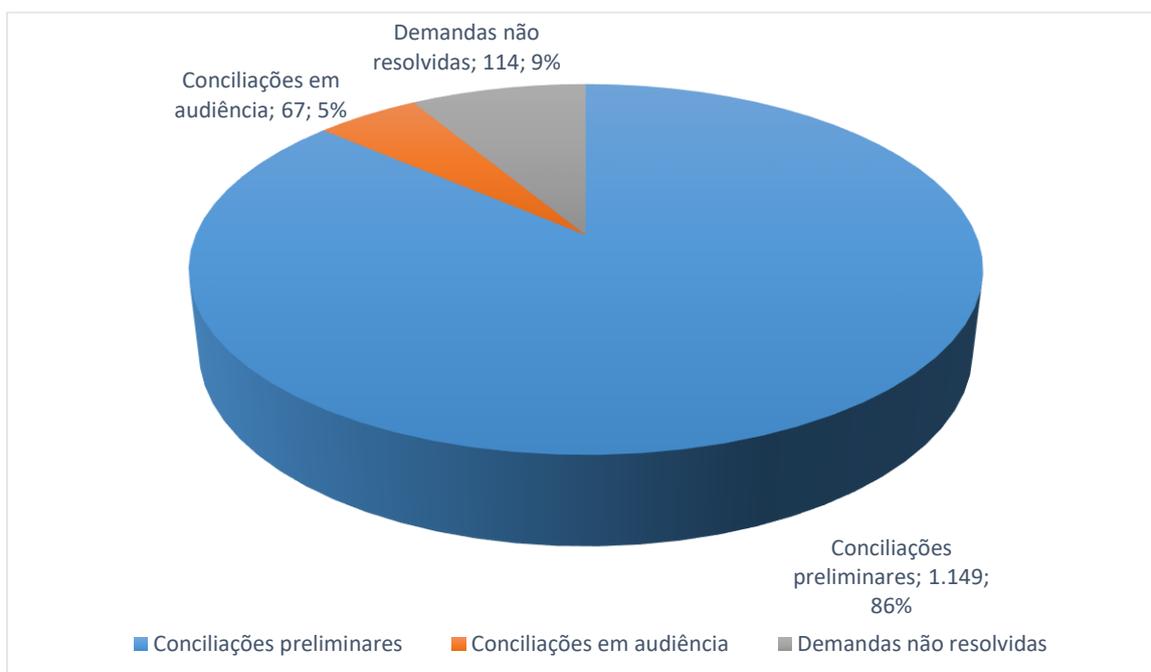
Gráfico 2 – Resolutividade das reclamações registradas no ano de 2020



*Demandas resolvidas = conciliações preliminares + conciliações em audiência

Fonte: Elaborada pelo autor com base no relatório das atividades desenvolvidas pelo PROCON-Sousa/PB no ano de 2020, 2022.

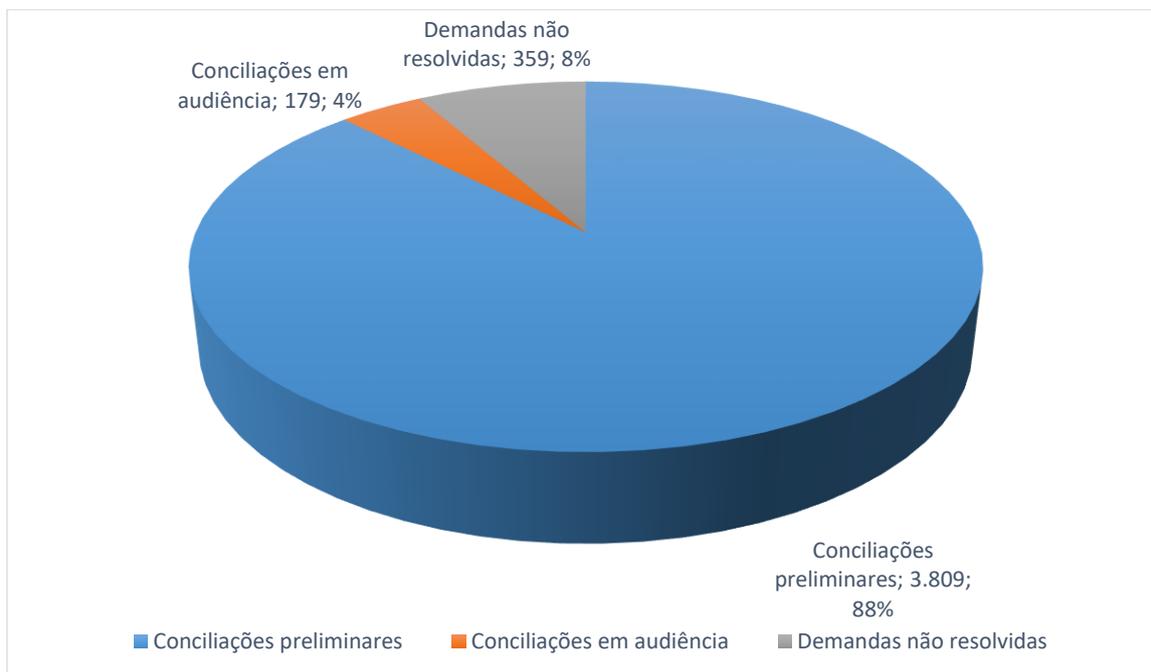
Gráfico 3 – Resolutividade das reclamações registradas no ano de 2021



*Demandas resolvidas = conciliações preliminares + conciliações em audiência

Fonte: Elaborada pelo autor com base no relatório das atividades desenvolvidas pelo PROCON-Sousa/PB no ano de 2021, 2022.

Gráfico 4 – Resolutividade, acumulada, das reclamações registradas ao longo dos anos de 2019, 2020 e 2021



*Demandas resolvidas = conciliações preliminares + conciliações em audiência

Fonte: Elaborada pelo autor com base no relatório das atividades desenvolvidas pelo PROCON-Sousa/PB, 2022.

5 METODOLOGIA

Em relação à metodologia utilizada na pesquisa, optou-se pelo método dedutivo, vez que, partindo-se de uma análise generalista, caminha-se em direção a um conhecimento específico, alcançando-se, ao final, uma conclusão (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Nesse sentido, o presente trabalho parte da compreensão da importância da autocomposição para a solução de conflitos diversos para abordar, em seguida, o papel realizado pelo poder público através dos PROCON's quanto ao desfecho consensual de demandas de consumo, inclusive de forma célere às partes e, igualmente, de modo mais econômico ao Estado, além de destacar o impacto dessa atuação no que se refere à desjudicialização de conflitos.

Quanto aos procedimentos adotados, a pesquisa é bibliográfica e documental, utilizando-se, para tal fim, como fonte de estudos normas jurídicas atinentes à matéria

em análise, como é o caso da CF/88, do CDC, do CPC e das Leis Complementares Municipais nº 025/2003 e 040/2005, responsáveis, respectivamente, pela criação do PROCON-Sousa/PB e por disciplinar o processo administrativo no âmbito do referido órgão, além de realizar levantamento de referências teóricas escritas ou eletrônicas, expressadas em doutrinas e artigos científicos.

O estudo é exploratório, uma vez que pretende oportunizar uma maior familiarização/aprofundamento com o objeto de estudo do presente trabalho, ajudando a compreender a autocomposição como instrumento jurídico indispensável ao convívio social e como alternativa, na medida daquilo que for possível, à judicialização de demandas, com particular enfoque, neste trabalho, a litígios consumeristas.

Saliente-se, por fim, que, valendo-se da abordagem quantitativa, a pesquisa apresenta, em números, a repercussão prática do serviço público prestado pelo PROCON Municipal de Sousa/PB e da sua relevância como instrumento para a pacificação social e como gestor dos conflitos consumeristas colocados à sua apreciação.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dos dados analisados a partir dos relatórios do PROCON-Sousa/PB, extrai-se o relevante papel dos PROCON's quanto à solução autocompositiva de demandas, haja vista a grande possibilidade prática que possuem em resolver, inclusive de forma mais célere, a maior parte das demandas consumeristas que lhe são submetidas, evitando-se, nessa linha, uma judicialização desnecessária de litígios, que, se inexistentes os órgãos de defesa e proteção do consumidor, poderiam agravar, ainda mais, a sobrecarga processual e a morosidade do Poder Judiciário.

Deveras, a utilização de órgãos com os PROCON's deve ser fortemente estimulada, atribuindo-se ao sistema judiciário somente aquelas demandas que por meio dele podem ser dirimidas, o que possibilita redução de custos aos cofres públicos (grande parcela dos processos judiciais é abarcada pelo instituto da justiça gratuita) e uma maior eficiência quanto aos serviços prestados aos jurisdicionados.

É importante ressaltar que o alto grau de resolutividade de demandas consumeristas alcançado pelo PROCON-Sousa/PB, além das suas formas de

atuação, certamente não se referem a uma experiência isolada, mas, ao contrário, se analisados dados estatísticos de outros PROCON's, facilmente encontrados na internet, correspondem a uma tendência até mesmo do ponto de vista nacional.

Nessa linha e de forma exemplificativa, merecem citação os percentuais de resolução de conflitos consumeristas alcançados pela Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor da Paraíba (PROCON-PB), constantes no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2021.

Com efeito, conforme apontado pelo PROCON-PB (2022), de um total de 31.907 atendimentos realizados pela referida autarquia ao longo do ano de 2021, alcançou-se solução, por meio de tratativas preliminares, em 26.807 demandas (84,02%). Por outro lado, das 5.100 reclamações registradas através de processos administrativos, 904 foram atendidas por meio do cumprimento de acordos formalizados em audiência conciliatória (2,83%).

Dessa forma, reforçando-se a tendência suscitada neste tópico, verifica-se que no ano 2021 o PROCON-PB atingiu resultado satisfatório em 27.711 reclamações, o que corresponde a um percentual de resolução de 86,85%, aproximadamente.

Por fim, destaque-se, entre outras, cinco vantagens quando da utilização da conciliação pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor: 1ª) Proporciona a solução harmônica de conflitos de forma mais célere, eficiente e objetiva; 2ª) Mostra-se uma alternativa a um modelo competitivo e intensificador de conflitos, próprio do Poder Judiciário, o que contribui para o rompimento da cultura do litígio que ainda prevalece no Brasil; 3ª) Conforme já apontado, os mecanismos alternativos de solução de conflitos são, para além de importantes, imprescindíveis para a contenção do colapso do sistema estatal; 4ª) Pode ser compreendida como uma forma de participação cidadã, haja vista que, em certo aspecto, incentiva as partes a contribuírem para a construção da ordem jurídica; e 5ª) Conduz a pôr um efetivo fim ao conflito instaurado, haja vista que evita um possível prolongamento da controvérsia caso a demanda viesse a ser judicializada.

7 CONCLUSÃO

A estrutura jurídica, tradicionalmente formal e burocrática, não raro se mostra incapaz de corresponder a contento às diversas demandas que afloram, fruto de uma

sociedade cada vez mais globalizada, dinâmica e, nesse sentido, razoavelmente mais litigiosa.

Consoante apontado neste artigo, os meios autocompositivos para a resolução de controvérsias, como a mediação e a conciliação, despontam para além da possibilidade, como uma alternativa necessária que deve ser amplamente estimulada judicial e/ou extrajudicialmente.

Em que pese a autocomposição ser passível de aplicação no âmbito do Poder Judiciário, este nem sempre se revela o melhor caminho a ser percorrido, haja vista que poderá implicar em uma morosidade desnecessária (até mesmo em demandas menos complexas) e em um maior congestionamento da máquina processual do Estado.

Nessa linha, a conciliação e a mediação promovidas por órgãos da administração pública, como aquelas patrocinadas pelo PROCON's em matéria de Direito do Consumidor, trazem consigo incontestáveis vantagens à ordem jurídica, notadamente quanto à desjudicialização de litígios (o que irrefutavelmente pressupõe em atenuação/redução de parcela da sobrecarga experimentada pelo Poder Judiciário), à efetiva satisfação das partes, inclusive de maneira mais célere, e à economia processual.

Ademais, conforme demonstrado neste excerto, além de importante instrumento para a pacificação social, a autocomposição pode ser entendida como forma de participação cidadã na medida que autoriza os litigantes a decidirem, por si, a lide, fazendo-os abandonar uma conduta meramente passiva diante das instituições estatais para que atuem, de certa maneira, como construtores da ordem jurídica.

Embora não caiba ao Estado, em exclusividade, a pacificação social, indiscutivelmente desponta para o Poder Público a primordial tarefa de portar-se como gestor/agente propulsor da autocomposição dos litígios privados submetidos à sua análise, obtendo-se, ao agir dessa maneira, resultados positivos em termos quantitativos, como aqueles alcançados pelo PROCON Municipal de Sousa/PB e apontados neste trabalho.

Deveras, consoante destacado no presente artigo, o PROCON-Sousa/PB apresenta percentual de solução superior a 90%, seja por meio de conciliações preliminares seja mediante o cumprimento de acordos formalizados em audiências conciliatórias, o que confirma a relevância dos órgãos de proteção e defesa do consumidor quanto à solução pacífica de litígios e, em igual sentido, indica a mínima

probabilidade de que as demandas apreciadas pelos PROCON's necessitem ser judicializadas na sequência.

Saliente-se, por fim, que, quando se presta a orientar as partes litigantes para que definam a melhor solução para o problema que visam dirimir, o Poder Público imprime a consciência de que a jurisdição somente deve ser indicada quando a conciliação pré-judicial não se apresente satisfatória ou, ainda, quando a resolução de um litígio demande o poder coercitivo do Estado-Juiz.

REFERÊNCIAS

BORGES, Luís Roberto. **A vulnerabilidade do consumidor e os contratos de relação de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Marília. Marília, p. 128. 2010. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp150326.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2022.

_____. **Constituição Federal. 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 06 ago. 2022.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 12 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 28 out. 2022.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 17 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 07 ago. 2022.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 3. ed. São Paulo: Gazeta Jurídica, 2015.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; CÂNDIDO, Rangel Dinamarco. **Teoria geral do processo**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

DIAS, Luciano Souto; FARIA Kamila Cardoso. A mediação e a conciliação no contexto do novo código de processo civil de 2015. **Revista Constituição e Garantia de Direitos**, Natal, n. 2, v. 8, p.20-44.2016. Disponível

em:<<https://periodicos.ufrn.br/constituicaoegarantiadedireitos/article/view/9990>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento. 17. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

EIDT, Elisa Berton. **Solução de conflitos no âmbito da administração pública e o marco regulatório da mediação**: da jurisdição a novas formas de composição. Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo, 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTOS, Maira Daniela de; SOUTO, Raquel Buzatti. Métodos autocompositivos: novas formas de enfrentamento do conflito. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO NO MERCOSUL, 18., 2018, Cruz Alta. **Anais eletrônicos** [...] Cruz Alta: UNICRUZ, 2018. Disponível em: <<https://home.unicruz.edu.br/mercosul/pagina/anais/2018/3%20Mostra%20de%20Trabalhos%20da%20Gradua%C3%A7%C3%A3o%20e%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o/Resumos%20Expandidos/METODOS%20AUTOCOMPOSITIVOS%20NOVAS%20FORMAS%20DE%20ENFRENTAMENTO%20DO%20CONFLITO.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

MORAIS, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

PARAÍBA. Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB). **Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2021**. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1MovwR3p_S1EiYO9Fh2l3Rtxjb1bimerw/view>. Acesso em: 19 nov. 2022.

PEREIRA, Camilla Martins Mendes. A desjudicialização como forma de promoção do acesso à Justiça no Brasil. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, n. 2, v. 6, p. 54-71.2020. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/6929/pdf>>. Acesso em: 27 out. 2022.

SILVA, Bianca Carla da. A autocomposição como forma de resolução de conflitos no setor público. **Conteúdo Jurídico**, 12 de jul. 2022. Disponível em: <<https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/58875/a-autocomposio-como-forma-de-resoluo-de-conflitos-no-setor-pblico>>. Acesso em: 06 set. 2022.

SOUSA. **Lei Complementar nº 023, de 26 de junho de 2003**. Dispõe sobre a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, institui a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON, a Comissão Municipal Permanente de Normatização – CMPN, o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (CONDECON) e o Fundo Municipal dos Direitos Difusos – FMDD, e dá outras providências. Disponível em:

<https://www.camarasousa.pb.gov.br/arquivos/393/LEIS%20COMPLEMENTARES_025%20_2003_0000001.pdf>. Acesso em: 28 out. 2022.

_____. **Lei Complementar nº 040, de 30 de novembro de 2005**. Revoga e altera a Lei Complementar Municipal nº 025/2003, que institui a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON do Município de Sousa, e dá outras providências. Disponível em:

<https://www.camarasousa.pb.gov.br/arquivos/370/LEIS%20COMPLEMENTARES_40%20_2005_0000001.pdf>. Acesso em: 28 out. 2022.

VAZ, J. DA S.; PINTO, R. E. A. Autocomposição de conflitos: Da cultura de litigância à solução consensual. **Revista FIDES**, v. 7, n. 1, 30 dez. 2017. Disponível em: <<http://www.revistafides.ufrn.br/index.php/br/article/view/273>>. Acesso em: 03 jul. 2022.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: HABITUS, 2001.

**ANEXO A – RELATÓRIOS ANUAIS DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA/PB**



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON MUNICIPAL
DE SOUSA/PB – ANO 2019

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pelo Procon Municipal de Sousa/PB no cumprimento de sua função de atendimento às demandas consumeristas deste Município.

Neste ano foram registrados 1.044 atendimentos. Destes, 848 obtiveram conciliação preliminar através de contato telefônico e/ou por correspondência eletrônica. Durante todo o ano de 2019, foram abertas 196 Reclamações e realizadas 191 audiências.

Do montante de atendimentos registrados até o momento, incluídos os com conciliação preliminar e os com abertura de processo administrativo, a maioria estão relacionados a produtos (bens móveis em geral), com 33,02%, seguido dos assuntos financeiros (operadoras de cartão de crédito, Bancos, Financeiras, entre outros) com 28,09%; seguido dos serviços essenciais (energia elétrica, operadoras de telefonia) com 19,52%; seguido dos serviços privados (provedores de internet, TV a cabo, transporte terrestre e aéreo, viagens e turismo, entre outros) com 8,31%; seguidos de serviços referentes à educação, com 1,95%, e habitação, com 1,78%. Ainda houve atendimentos que não se referiam às relações consumeristas, na qual eram prestadas orientações de como o cidadão deveria proceder que representaram a porcentagem de 7,3% dos atendimentos.

Das demandas apresentadas pelos consumidores a esta Coordenadoria, é importante ressaltar que 25,67% referiam-se a práticas abusivas na comercialização de produtos e serviços; 14,17% referiam-se a vícios dos produtos e/ou serviços; 13,50% referiam-se à má prestação do serviço; à negociação de dívidas, referiam-se 27,6%; 12,06% referiam-se a demandas consumeristas diversas e orientações; 7% referiam-se a consultas ao SPC.

Das Reclamações registradas através de processo administrativo, 42 foram atendidas através do cumprimento de acordos realizados em audiências. Ainda há Reclamações em aberto que aguardam a juntada de comprovantes de cumprimento de acordo pelas partes.

Conforme dados da Diretoria de Controle e Acompanhamento Processual deste Órgão, foram realizados 64 (sessenta e quatro) julgamentos de 1ª instância e 35 (trinta e cinco) julgamentos de fase recursal, perfazendo um total de 99 (noventa e nove) decisões no ano de 2019.

Vale acrescentar que no primeiro bimestre do ano foram encaminhadas 16 (dezesseis) certidões de débitos de empresas que foram incluídas na Dívida Ativa do Município, totalizando o valor, carente de execução, de R\$ 243.700,00 (duzentos e quarenta e três mil e setecentos reais). Já no mês de maio foram inseridos os nomes de 08 (oito) fornecedores nos Serviços de Proteção ao Crédito em razão do não adimplemento das multas arbitradas por este órgão, nos autos dos respectivos processos administrativos, totalizando o valor carente de execução de R\$ 556.380,00 (quinhentos e cinquenta e seis mil e trezentos e oitenta reais).

Os servidores do PROCON participaram de uma capacitação online sobre a fiscalização de postos de combustíveis e da qualidade dos combustíveis, promovida pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em parceria com a ANP e o CADE, participaram, ainda, de uma capacitação presencial para utilização do SINDEC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor)

Rua Vereador José Francisco Vieira de Figueiredo, s/n – Areias – Sousa/PB - CEP 58.801-455

Telefones: (83)3521-1042/(83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



na sede do PROCON, promovida pelo PROCON Estadual em 08/03/2019.

Vale ressaltar que coordenadora executiva participou da 22ª Reunião da SENACON com os Procon's de todo o Brasil e do XIX Congresso Nacional de Direito do Consumidor, onde foram apresentados e certificados os projetos CINE PROCON MIRIM e EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO na II Mostra de Trabalhos Bem Sucedidos na Defesa do Consumidor. Participou também nos dias 26/11 e 27/11 em Brasília/DF, do 2º Encontro entre a Defesa do Consumidor e o Parlamento, e da 23ª Reunião entre a SENACON e os PRONCONS BRASIL.

Ademais, cumpre informar as atividades educativas e de atuação do órgão neste ano de 2019. Foram realizadas 24 (vinte e quatro) pesquisas de preços em diversos estabelecimentos empresariais da cidade, referente a combustível, eletrodomésticos, produtos alimentícios e etc.

Foram fiscalizados mais de 40 (quarenta) supermercados, além de instituições bancárias, posto de combustíveis e etc. Em alusão ao mês do consumidor foi empossado o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, além de ser entregues cópias do Código de Defesa do Consumidor, realizado atendimentos itinerantes e distribuída mais de 40 (quarenta) cestas básicas.

Já em razão da comemoração do aniversário de emancipação política do município, foi idealizado o Cine Procon Mirim que em 2019 atendeu 06 (seis) bairros, totalizando em média a participação de 1.800 crianças. Também foi realizada a 1ª Corrida do Consumidor contando com a participação de mais de 200 atletas da cidade.

Ao final do ano de 2019, dois eventos merecem ser pontuados. O primeiro refere-se a fiscalização em correspondentes bancárias com parceria com o Ministério Público do Estado com o objetivo de combater o superendividamento do público idoso. A segunda trata-se do Mutirão de Renegociação de Dívidas em parceria com o PROCON Estadual, nesta ocasião foram realizados mais de 700 atendimentos visando oferecer melhores condições de pagamentos para os endividados e reinseri-los no mercado de consumo.

Dos valores arbitrados nos autos de 2019 foi arrecadado na conta bancária deste órgão o valor de R\$ 104.439,00 (cento e quatro mil e quatrocentos e trinta e nove reais), totalizando em caixa R\$ 825.441,02 (oitocentos e vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um reais e dois centavos).

Na última semana do ano, os servidores deste órgão se reuniram com a Coordenadora Executiva para avaliar e enumerar as ações e atendimentos realizados durante o ano. Os servidores avaliaram de forma positiva, tendo em vista o número de conciliações que foi alcançado e traçaram as metas para o primeiro semestre do ano de 2020.

Sousa/PB, 27 de dezembro de 2019.

PRISCILLA KÉSSIA ALVES CABRAL
Coordenadora Executiva do PROCON Municipal de Sousa/PB

Rua Vereador José Francisco Vieira de Figueiredo, s/n – Areias – Sousa/PB - CEP 58.801-455

Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON MUNICIPAL
DE SOUSA/PB – ANO 2020

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pelo Procon Municipal de Sousa/PB no cumprimento de sua função de atendimento às demandas consumeristas deste Município durante o ano de 2020.

Neste ano foram registrados 1.973 atendimentos. Destes, 1.812 obtiveram conciliação preliminar através de contato telefônico e/ou por correspondência eletrônica. Durante todo o ano de 2020, foram abertas 161 Reclamações e realizadas 115 audiências.

Do montante de atendimentos registrados até o momento, incluídos os com conciliação preliminar e os com abertura de processo administrativo, a maioria estão relacionados a produtos (bens móveis em geral), com 23,7%, seguido dos assuntos financeiros (operadoras de cartão de crédito, Bancos, Financeiras, entre outros) com 17,3%; seguido dos serviços essenciais (energia elétrica, operadoras de telefonia) com 14,7%; seguido dos serviços privados (provedores de internet, TV a cabo, transporte terrestre e aéreo, viagens e turismo, entre outros) com 9,6%, seguidos de serviços referentes à educação, com 10%, e habitação, com 4,2%. Ainda houve atendimentos que não se referiam às relações consumeristas, na qual eram prestadas orientações de como o cidadão deveria proceder que representaram a porcentagem de 20,32% dos atendimentos.

Das demandas apresentadas pelos consumidores a esta Coordenadoria, é importante ressaltar que 26,4% referiam-se a práticas abusivas na comercialização de produtos e serviços; 17,18% referiam-se a vícios dos produtos e/ou serviços; 13,50% referiam-se à má prestação do serviço; à negociação de dívidas, referiam-se 31,05%; 6,6% referiam-se a demandas consumeristas diversas e orientações; 5,27% referiam-se a consultas ao SPC.

Das Reclamações registradas através de processo administrativo, 70 foram atendidas através do cumprimento de acordos realizados em audiências. Ainda há Reclamações em aberto que aguardam a juntada de comprovantes de cumprimento de acordo pelas partes e 45 encaminhadas para Parecer Jurídico.

As atividades do ano foram iniciadas com as orientações aos pais e responsáveis de alunos matriculados na rede privada de ensino, alertando-os para as possíveis abusividades nas listas de materiais e contratos escolares, bem como foi realizado um trabalho de conscientização e orientação às escolas.

No mês de fevereiro, como atividade educativa, foi realizada mais uma edição do Cine Procon Mirim, dessa vez no bairro Angelim. Já em alusão ao Carnaval, foi realizada pesquisa de preço dos itens mais procurados naquela época, além da campanha publicitária informando aos consumidores alguns dos seus Direitos recorrentes à época carnavalesca.

Posteriormente, a Coordenadora Priscilla Késsia esteve participando do 8º Colóquio da CNSEG de Direito dos Consumidores de Seguros do Nordeste, na cidade do Recife/PE, oportunidade que representou os PROCONS do interior da Paraíba, contribuindo com a discussão e trazendo conhecimento a esse órgão.

Rua Francisco Vieira da Costa, s/n – Maria Rachel – Sousa/PB- CEP 58.804-725

Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



O mês de março foi destinado às comemorações alusivas ao Dia do Consumidor, sendo realizado um pit stop no centro da cidade, com a distribuição de materiais impressos pertinentes ao Direito, bem como realizado atendimentos itinerantes, levando o conhecimento a toda sociedade sousense.

Foram realizadas 17 (dezessete) pesquisas de preços em diversos estabelecimentos empresariais da cidade, referente a combustível, eletrodomésticos, produtos alimentícios e etc. Foram fiscalizados mais de 30 (trinta) supermercados, além de instituições bancárias, posto de combustíveis e etc.

Nesse ano, também foi inaugurada a sede própria do PROCON Municipal de Sousa que recebeu o nome de Espaço Rodrigo Bezerra Gurgel, contando com uma instalação ampla, moderna e confortável para receber os consumidores sousenses.

Além de todas as atribuições legais decorrentes do serviço prestado pelo Procon, esse ano ficou marcado pela pandemia da COVID-19, razão pela qual este órgão teve que desenvolver uma série de atividades:

- Fiscalização em mais de 300 (trezentos) estabelecimentos da cidade;
- Notificação às farmácias e estabelecimentos que vendem álcool em gel e máscara;
- Mais de 20 (vinte) protocolos de funcionamento foram emitidos para setores específicos do comércio;
- Mais de 50 (cinquenta) notificações informando as regras de funcionamento para cada setor;
- Campanha publicitária de conscientização e alerta a COVID-19;
- Reunião com pais e/ou responsáveis juntamente com as escolas privadas para discutir contratos;
- Cadastro para funcionamento de bares, restaurantes e similares, além de emissão de protocolo próprio de funcionamento;
- Parceria junto ao Ministério Público Estadual no sentido de fiscalizar às regras contidas no Decreto Municipal;
- Campanha de incentivo ao uso obrigatório de máscara;
- Distribuição de mais de 300 kits de higienização para os apenados da Colônia Agrícola Penal de Sousa; crianças da Casa Lar e para os jovens do CEA;
- Reunião com representantes do comércio, CDL, ACES e SINDEMPRESAS para discutir protocolo de funcionamento;
- Organização e fiscalização junto às feiras livres;
- Distribuição de mais de 2.000 (duas mil) máscaras de tecido para beneficiários do Bolsa Família em parceria com o PROCON/PB;
- Reunião com donos de bares e similares, juntamente com o Ministério Público Estadual para discussão de funcionamento;
- Reunião com músicos locais para assuntos diversos;

Na última semana do ano, foi realizado um sorteio virtual na página oficial do Procon Sousa de uma cesta com itens natalinos para o consumidor que seguisse as regras e fosse sorteado.

Rua Francisco Vieira da Costa, s/n – Maria Rachel – Sousa/PB- CEP 58.804-725

Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Por fim, os servidores deste órgão se reuniram com a Coordenadora Executiva para avaliar e enumerar as ações e atendimentos realizados durante o ano. Os servidores avaliaram de forma positiva, tendo em vista o número de conciliações que foi alcançado e traçaram as metas para o primeiro semestre do ano de 2021.

Sousa/PB, 29 de dezembro de 2020.

PRISCILLA KÉSSIA ALVES CABRAL
Coordenadora Executiva do PROCON Municipal de Sousa/PB



Rua Francisco Vieira da Costa, s/n – Maria Rachel – Sousa/PB- CEP 58.804-725
Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514
procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON MUNICIPAL
DE SOUSA/PB – ANO 2021

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pelo Procon Municipal de Sousa/PB no cumprimento de sua função de atendimento às demandas consumeristas deste Município.

Neste ano foram registrados 1.330 atendimentos. Destes, 1.149 obtiveram conciliação preliminar através de contato telefônico e/ou por correspondência eletrônica. Durante todo o ano de 2021, foram abertas 181 Reclamações, 04 denúncias e realizadas 185 audiências.

Do montante de atendimentos registrados até o momento, incluídos os com conciliação preliminar e os com abertura de processo administrativo, a maioria estão relacionados a assuntos financeiros (operadoras de cartão de crédito, Bancos, Financeiras, entre outros), com 33,02%, seguido dos produtos (bens móveis em geral) com 28,09%; seguido dos serviços essenciais (energia elétrica, operadoras de telefonia) com 19,52%; seguido dos serviços privados (provedores de internet, TV a cabo, transporte terrestre e aéreo, viagens e turismo, entre outros) com 8,31%; seguidos de serviços referentes à educação, com 1,95%, e habitação, com 1,78%. Ainda houve atendimentos que não se referiam às relações consumeristas, na qual eram prestadas orientações de como o cidadão deveria proceder, que representaram a porcentagem de 7,3% dos atendimentos.

Das demandas apresentadas pelos consumidores a esta Coordenadoria, é importante ressaltar que 30,82% referiam-se a práticas abusivas na comercialização de produtos e serviços; 13,9% referiam-se a vícios dos produtos e/ou serviços; 20,67% referiam-se à má prestação do serviço; à negociação de dívidas, referiam-se 8,97%; 17,59% referiam-se a demandas consumeristas diversas e orientações e 8,72% referiam-se as solicitações de consulta aos serviços de proteção ao crédito.

Das Reclamações registradas através de processo administrativo, 67 foram atendidas através do cumprimento de acordos realizados em audiências. Ainda há Reclamações em aberto que aguardam a juntada de comprovantes de cumprimento de acordo pelas partes.

Conforme dados da Diretoria de Controle e Acompanhamento Processual deste Órgão, foram realizados 26 (vinte e seis) julgamentos de 1ª instância e 22 (vinte e dois) julgamentos de fase recursal, perfazendo um total de 48 (quarenta e oito) decisões no ano de 2021.

Vale acrescentar que até o presente momento já foram encaminhadas 10 (dez) certidões de débitos de empresas que foram incluídas na Dívida Ativa do Município, totalizando o valor, carente de execução, de R\$ 93.226,00 (noventa e três mil duzentos e vinte e seis reais). Também foram executados judicialmente, com o auxílio a Procuradoria Geral do Município, 22 (vinte e duas) Certidões de Dívida Ativa do Município, perfazendo o montante de R\$ 204.424,00 (duzentos e quatro mil quatrocentos e vinte e quatro) objeto de execução judicial.

Ao longo do ano, foram realizadas diversas pesquisas de preço com caráter meramente informativo aos consumidores nos setores de materiais escolares, combustíveis, exames laboratoriais, itens alimentícios, itens para datas festivas (Dia das Mães, Dia do País, Festas

Rua Francisco Vieira da Costa, s/n – Maria Rachel – Sousa/PB- CEP 58.804-725

Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Juninas, Semana Santa, Dia dos Namorados, Volta às aulas, Black Friday, Festas de Natal e Ano Novo, entre outros). Também foram realizadas diversas fiscalizações nos estabelecimentos do comércio e prestação e serviços em geral quanto ao cumprimento das normas de direito do consumidor e quanto ao cumprimento das medidas de enfrentamento e combate à covid-19, as quais resultaram na lavratura de 38 (trinta e oito) Autos de Constatação e 10 (dez) Autos de Infração.

Em setembro do corrente ano, foi realizado o I Workshop para Supermercados e Similares, em parceria com o Procon Paraíba e o Sebrae e apoio da Câmara de Dirigentes Lojistas de Sousa. O evento contou com boa participação dos comerciantes da área e foram ministradas palestras de temas relevantes para o ramo dos supermercados.

Em novembro, foi promovido na sede do PROCON o Mutirão de Renegociação de Dívidas da Energisa que resultou em 194 (cento e noventa e quatro) atendimentos realizados, 123 (cento e vinte e três) acordos formalizado e 08 (oito) cadastros na tarifa social.

Ademais, foi realizada em dezembro a reunião de prestação de contas de despesas e entradas do Fundo Municipal de Direitos Difusos com o Conselho Municipal de Direito do Consumidor, oportunidade que as contas foram todas aprovadas.

Por fim, os servidores deste Órgão se reuniram com a Coordenadora Executiva para avaliar e enumerar as ações e atendimentos realizados durante o ano. Os servidores avaliaram de forma positiva, tendo em vista o número de conciliações que foi alcançado e traçaram as metas para o primeiro semestre de 2022.

Sousa/PB, 30 de dezembro de 2021.

PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
SOUSA

PRISCILLA KÉSSIA ALVES CABRAL
Coordenadora Executiva do PROCON Municipal de Sousa/PB

Rua Francisco Vieira da Costa, s/n – Maria Rachel – Sousa/PB- CEP 58.804-725

Telefones: (83)3521-1042/ (83)98181-2514

procon@sousa.pb.gov.br/proconsousapb@gmail.com