



## O QUE É O PROCON E QUAL É A SUA FUNÇÃO?

O Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) é um órgão administrativo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Seu objetivo é fazer com que as leis de proteção ao consumidor, que proíbem práticas comerciais desleais, fraudulentas e enganosas, sejam cumpridas. Dessa forma, ele busca garantir um mercado justo a quem consome e a quem fornece produtos ou serviços, contribuindo para a harmonização das relações de consumo.

As principais atividades do Procon são as seguintes:

### 1. Orientação:

Por telefone, mídias sociais, palestras, publicações e imprensa, tanto ao consumidor como ao fornecedor.

### 2. Atendimento:

Presencial ou por reclamação formal, que permite à empresa solucionar a questão levantada pelo consumidor.

### 3. Conciliação:

Após a notificação do fornecedor para prestar informações sobre um fato que foi relatado, é designada uma audiência de conciliação para que as partes possam chegar a um acordo. É possível que uma solução seja alcançada antes mesmo da audiência, pelo contato do órgão com a empresa ou vice-versa.

### 4. Fiscalização:

Os estabelecimentos comerciais são fiscalizados e vistorias são feitas para verificar se existe violação de normas ou direitos.

### 5. Estudos, pesquisas e projetos:

É feito o acompanhamento de novas tecnologias, preços, evolução de mercado e da influência disso para os consumidores.

### 6. Repressão:

Processos administrativos são instaurados contra empresas infratoras, com a aplicação de penalidades e a formalização de compromissos de ajustamento de conduta.



# O QUE É O PROCON E QUAL É A SUA FUNÇÃO?





## A QUAL ÓRGÃO O CONSUMIDOR DEVE SE REPORTAR EM CADA CASO?

As Promotorias de Justiça de defesa do consumidor só atuam em defesa de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, ou seja, ligados à relevância social dos consumidores e não a interesses estritamente individuais.

Exemplos de violações em que o Ministério Público pode ser acionado são publicidade enganosa ou abusiva, cláusulas abusivas fixadas em contrato padrão, formação de cartéis ou boicotes a concorrência, comercialização de medicamentos falsificados, imóveis irregulares e critérios abusivos para reajuste de mensalidades escolares, telefonia, abastecimento de água ou energia elétrica. Todos esses exemplos dizem respeito a interesses difusos ou coletivos.

O consumidor pode comparecer ao Procon quando precisar tirar dúvidas sobre alguma situação ou registrar uma reclamação fundamentada sobre a existência de vícios em produtos, cobranças indevidas, publicidade enganosa, falha na prestação de serviços, descumprimento de ofertas etc.

## O QUE É UMA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO E QUAL É A SUA FUNÇÃO?

As Promotorias de Justiça são os meios de atuação do Ministério Público, que defende a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis.

Além fiscalizar a lei em casos que envolvam direitos individuais indisponíveis, o Ministério Público promove a ação civil pública, que serve para defender direitos transindividuais (difusos e coletivos), inclusive nas relações de consumo.

Quanto aos interesses individuais homogêneos, o Ministério Público só pode agir quando o caso tiver relevância social e interesse público devido à sua natureza ou repercussão.

Já os direitos estritamente individuais\* são aqueles que interessam a seus titulares e são defendidos judicialmente por meio de ações individuais. Nesses casos, o consumidor deve apresentar a sua reclamação ao **Procon**.

\* Excepcionalmente o Ministério Público pode defender esses direitos nos casos de superendividamento, conforme as inovações trazidas pela Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, auxiliando o devedor no levantamento de dívidas, na renegociação conciliatória, em bloco, com todos os credores, promovendo acolhimento ao consumidor e oferecendo-lhe orientação psicológica.

