

## O PAPEL DO PROCON COMO ÓRGÃO ADMINISTRATIVO EXTRAJUDICIAL NA COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS

*Lorena Vieira Curty Oliveira (UENF)*

[lorenacurty29@gmail.com](mailto:lorenacurty29@gmail.com)

*Hildeliza Boechat Cabral (UENF)*

[hildeboechat@gmail.com](mailto:hildeboechat@gmail.com)

*Raquel Veggi (UENF)*

[rveggi@yahoo.com.br](mailto:rveggi@yahoo.com.br)

*Adenauer Cabral Ribeiro (UENF)*

A relação de consumo é o vínculo jurídico celebrado de acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da qual o consumidor e o fornecedor de serviços e/ou produtos constituem seus elementos essenciais. Contudo, os conflitos oriundos dessas relações são recorrentes, o que torna imprescindível medidas na busca de composição entre as partes. Nesse sentido, o presente trabalho tem por finalidade expor a atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão responsável por mediar tais conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços preliminarmente, para que não seja necessário acionar o Poder Judiciário. Além disso, consequentemente, expor a importância desse procedimento extrajudicial que contribui para desafogar o judiciário, ao evitar a morosidade da justiça comum, gerando o fenômeno da desjudicialização que promove o acesso à justiça de forma célere, o direito de defesa e a assistência jurídica gratuita, com o intuito de oferecer auxílio diante da vulnerabilidade do consumidor. Na construção do conhecimento, será utilizada a metodologia qualitativa, por meio de revisão bibliográfica, reunindo-se contribuições de diversos autores, como Cabral, 2016; Filomeno, 2007; Gama, 2000; dentre outros cujos pensamentos coadunam com o tema e ainda documentos legais como o Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, Constituição Federal e demais que contribuem para enriquecimento do conhecimento.

Palavras-chave: Consumidor. Extrajudicial. Procon.