



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

**PERÍCIA TÉCNICA COMO NOVA FERRAMENTA DO PROCON
CELERIDADE E DESCONGESTIONAMENTO DAS DEMANDAS JUDICIAIS**

ORIENTANDO: JOÃO PEDRO PERON BASTIAN
ORIENTADORA: PROFA. MA NEIRE DIVINA MENDONÇA

GOIÂNIA-GO
2024

JOÃO PEDRO PERON BASTIAN

PERÍCIA TÉCNICA COMO NOVA FERRAMENTA DO PROCON
CELERIDADE E DESCONGESTIONAMENTO DAS DEMANDAS JUDICIAIS

Artigo Científico apresentado à disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito e Relações Internacionais, Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS).

Profa. Orientadora: Ma Neire Divina Mendonça

GOIÂNIA-GO
2024

JOÃO PEDRO PERON BASTIAN

PERÍCIA TÉCNICA COMO NOVA FERRAMENTA DO PROCON
CELERIDADE E DECONGESTIONAMENTO DAS DEMANDAS JUDICIAIS

Data da Defesa: ____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Ma Neire Divina Mendonça

Nota:

Examinador Convidado: Prof. Me Júlio Anderson Alves Bueno

Nota:

SUMÁRIO

RESUMO	5
INTRODUÇÃO	5
1 NOÇÕES BREVES E INTRODUTÓRIAS ACERCA DO PROCON	7
1.1 A CRIAÇÃO E FUNÇÃO DO PROCON PERANTE A SOCIEDADE	7
2 NOÇÕES INTRODUTÓRIAS ACERCA DA PERÍCIA TÉCNICA	10
2.1 A PROVA PERICIAL	11
2.2 PROCEDIMENTO DA PROVA PERICIAL JUDICIAL.....	12
3 A PROBLEMÁTICA DE INEXISTÊNCIA DE PERICIA NO PROCON	13
3.1 APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PELO PROCON	14
3.2 IMPOSSIBILIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA NO PROCON	16
4 POSSÍVEIS SOLUÇÕES.....	17
4.1 INSTITUCIONALIZAÇÃO DA PERÍCIA TÉCNICA.....	18
4.2 ACORDO ENTRE AS PARTES PARA REALIZAÇÃO DA PERÍCIA.....	19
4.3 PEDIDO JUDICIAL PARA REALIZAÇÃO DE PERÍCIA.....	19
CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS.....	21

PERÍCIA TÉCNICA COMO NOVA FERRAMENTA DO PROCON

CELERIDADE E DESCONGESTIONAMENTO DAS DEMANDAS JUDICIAIS

João Pedro Peron Bastian¹

O presente estudo tem como objetivo analisar a problemática das demandas relacionadas ao código de defesa do consumidor. O método utilizado inclui a observação do funcionamento das demandas levadas ao Procon. Constatou-se que muitas reclamações não são definitivamente resolvidas, acabando sendo discutidas no Poder Judiciário. Isso resulta em um congestionamento judicial devido à grande incidência das demandas consumeristas. A falta de efetividade do Procon decorre da sua falta de competência legal para realizar perícias de modo autônomo. Destaca-se que a falta de resolução das problemáticas consumeristas não é prejudicial apenas para o consumidor, mas também para os vendedores e fornecedores que realizam negócios de boa-fé. Com a aplicação de perícia técnica, a demanda poderia ser sanada rapidamente no setor administrativo, com menor onerosidade e com alta confiabilidade quanto aos responsáveis pelos danos consumeristas. Diante disso, é importante abordar este tema como foco para um trabalho de conclusão do curso de Direito, dada sua relevância para a sociedade. Todo o projeto está baseado em referências bibliográficas, apresentando argumentos, fundamentos, princípios e evidências levantados por pesquisadores e doutrinadores consolidados das áreas relacionadas ao tema consumerista.

Palavras-chave: Perícia técnica. Procon. Legitimidade. Consumidor. Administração pública.

INTRODUÇÃO

O objetivo do presente estudo consiste em analisar a problemática da alta quantidade de demandas relacionadas ao código de defesa do consumidor, especialmente quanto as reclamações sobre produtos vendidos com vícios ocultos ou de qualidade, que exigem a realização de perícia técnica para expor e nomear os responsáveis, seja o consumidor, o comerciante ou o próprio fornecedor.

Além disso, o trabalho visa buscar soluções cabíveis para que as demandas sejam resolvidas ainda no âmbito da administração pública indireta, ou seja, que os

¹ Acadêmico no curso de Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUCGO; Estagiário em escritório de advocacia privado – 2021/2024; E-mail: joaoperon1@outlook.com

imbróglios sejam solucionados por intermédio do Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon).

Ao observar o funcionamento nas demandas levadas ao Procon, é possível notar muitas reclamações não são definitivamente resolvidas, as quais acabam sendo discutidas e levadas ao Poder Judiciário, fazendo que a demanda seja estendida por anos, sem uma solução eficaz que ponha fim aos processos e causando um congestionamento judicial, devido à grande incidência das demandas consumeristas.

Sendo assim, é verificada que a falta de efetividade do Procon, decorre da sua falta de atribuição para realizar perícias de modo autônomo, ou seja, as demandas que decorrem de reclamações relacionadas a vícios ocultos ou de qualidade, não podem prosseguir no âmbito administrativo sem que haja uma análise científica para verificar o real responsável causador do dano, seja o consumidor, vendedor ou fornecedor.

É importante salientar que a falta de resolução das problemáticas consumeristas não são prejudiciais apenas para o consumidor, podendo ser prejudicial também para o vendedor ou fornecedor que entabulam os negócios jurídico de boa-fé, pois uma vez que a demanda se estende ao poder judiciário, há a necessidade de pagar custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios e outras despesas, sendo que, a demanda poderia ser sanada rapidamente ainda no setor administrativo com menor onerosidade e com alto grau de certeza quantos aos responsáveis.

Pelas razões expostas, nota-se a importância de abordar este tema como foco para um trabalho de conclusão de curso do Direito, pois o assunto consumerista atinge a sociedade como um todo, individual e coletivamente, pois por diversos momentos e rotineiramente realizamos negócios jurídicos de compra e venda, seja de um imóvel, carro, eletrodomésticos ou quaisquer outros bens móveis e imóveis duráveis ou não duráveis.

Por fim, cumpre destacar que todo o projeto está baseado em referência bibliográfica, com a apresentação de argumentos, fundamentos, princípios e evidências levantados por pesquisadores e doutrinadores consolidados das áreas que atingem o tema consumerista, que a seguir será detalhadamente abordado nos seus respectivos tópicos.

1 NOÇÕES BREVES E INTRODUTÓRIAS ACERTA DO PROCON

A presente seção tem por objetivo apresentar de forma objetiva e concisa as principais funções, atribuições, competências do Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) como uma autarquia pertencente a administração pública indireta que frisa a proteção de práticas legítimas e saudáveis nas relações consumeristas.

1.1.A CRIAÇÃO E FUNÇÃO DO PROCON PERANTE A SOCIEDADE

No ano de 1976, o Governo do Estado de São Paulo estabeleceu o primeiro órgão público de defesa do consumidor, denominado Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, popularmente reconhecido como Procon. Com o sucesso do órgão devido ao bom grau de efetividade, tal projeto paulista se espalhou pelo Brasil, abrangendo hoje todos os estados do território brasileiro. (PROCON-SP, online)

O Procon é atualmente uma autarquia em regime especial, após edição da Lei Distrital n. 2.668/2001, criado com a finalidade de proteger os consumidores, quanto aos negócios firmados entre o cliente e comerciantes, bem como seus respectivos fornecedores, desempenhando também um papel de mediador e facilitador nas interações comerciais. (PROCON-DF, online)

A base do Procon está centrada no Código de Defesa do Consumidor, o qual foi instituído em 1990 por meio da Lei nº 8.078/90, que reconhece o consumidor como parte vulnerável em um negócio jurídico, tendo por base o princípio da boa-fé nas relações de consumo.

Adicionalmente, a Lei 8.078/90 estabeleceu o Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor (SNPC) como um mecanismo operacional para proteger os direitos do consumidor no território brasileiro. Esse sistema reúne entidades governamentais federais, estaduais e municipais, juntamente com outras organizações dedicadas à proteção do consumidor. (SAYEG, 2004)

Conforme o contexto exposto, Cláudia Marques expressa seu entendimento de forma similar quanto aos princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, principalmente quanto ao reconhecimento da fragilidade do consumidor na própria cadeia de consumos, *in verbis*:

A vulnerabilidade, como afirma sempre Antonio Herman Benjamin, é a “peça fundamental” do direito do consumidor, é “o ponto de partida” de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4.º, I, c/c art. 2.º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2.º e do art. 4.º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. (2021, p. 168)

Sendo assim, é notória a preocupação dos órgãos consumeristas de primordialmente ser uma ferramenta de acolhimento ao consumidor que se sentiu desamparado por não ter sua problemática ouvida pelo comerciante, seja ele pessoa física ou jurídica.

Deste modo, *a priori*, o Procon atua como receptor de reclamações e denúncias pertinentes a sua atribuição de órgão defensor dos consumidores, sendo esta atuação, uma das suas funções basilares, fazendo a intermediação entre a empresa e o cliente insatisfeito por meio da sua autoridade e competência.

A atuação do Procon é ainda mais evidente principalmente com relação a possíveis conflitos que possam surgir, por exemplo, quando o consumidor se sente desamparado e enganado pelo vendedor, ou seja, quando a empresa não se dispõe a resolver alguma problemática relacionada ao produto ou serviço comercializado.

Diante do exemplo narrado, é possível que o cliente lesado apresente uma reclamação ao órgão de defesa do consumidor, abrindo assim um procedimento administrativo para que seja sanada a queixa do consumidor, a qual será encaminhada a empresa responsável.

Ademais, caso não seja sanada a problemática, poderá ser aplicado multas, passíveis de inclusão na dívida ativa do município ou mesmo do estado, visando assim, a disciplinação de empresas e vendedores em geral que agem de má-fé com seus respectivos clientes, não os amparando corretamente.

Diante do exposto, podemos elencar que as principais atribuições do Órgão de Proteção ao consumidor envolvem funções educativas, impositivas, intermediadoras, disciplinadoras, registradoras e fiscalizadoras, vejamos de modo detalhado as funções descritas:

a) Educação e Orientação: Promove a educação e orientação dos consumidores, informando sobre seus direitos e deveres, com base no Código de Defesa do Consumidor e demais disposições cíveis, administrativas, penais e constitucionais pertinentes a relação consumerista. (PROCON-SP, online)

b) Fiscalização e Autuação: Fiscaliza e autua empresas que desrespeitam os direitos do consumidor, aplicando sanções como multa, substituição do produto por outro de igual qualificação, devolução do montante financeiro devidamente atualizado, envio das demandas (nos casos pertinentes) para o Ministério Público tomar as ações cabíveis, entre outras. (PROCON-SP, online)

c) Conciliação de Conflitos: Atua na conciliação de conflitos entre consumidores e fornecedores, visando a reunião do consumidor com um representante da empresa reclamada, para que encontrem uma solução pacífica e efetiva, visando não estender a demanda no próprio órgão, bem como evitar a judicialização da reclamação consumerista. (PROCON-SP, online)

d) Registro de Reclamações: Recebe e registra reclamações dos consumidores, encaminhando-as para resolução junto às empresas, bem como formando um banco de dados para análise da qualidade dos serviços ou produtos vendidos pela empresa vendedora ou fornecedora, caracterizando assim um status quanto a segurança das relações jurídica de cada empreendimento. (PROCON-SP, online)

e) Campanhas de Proteção ao Consumidor: Promove campanhas e ações para proteger os direitos dos consumidores, visando evitar que os consumidores mais vulneráveis caiam em golpes ou sejam prejudicados por serviços e produtos enganosos ou de péssima qualidade, ensinando os direitos e deveres que constam no CDC e demais normas pertinentes. (PROCON-SP, online)

Tais características e funções expostas acima, torna o Procon um órgão fundamental para tornar as relações jurídicas entre consumidor e vendedor mais transparentes, seguras, confiáveis e saudáveis, tornando o ambiente comercial mais profissional e conseqüentemente mais próspero, ou seja, a proteção do consumidor também fomenta o desenvolvimento econômico da sociedade brasileira.

Com base nessa perspectiva, Filomeno explica de forma clara e objetiva a necessidade dos órgãos de defesa do consumidor de compor a sociedade, a partir da municipalidade, que pode e deve ser estendida aos estados e ao âmbito federal, além da pertinência para que seja amplamente divulgada no setor midiático jornalístico, vejamos:

A atuação desses órgãos nos municípios consegue reduzir as injustiças praticadas por determinados fornecedores que tem sua atuação restrita a certas localidades, os quais se não fosse por eles, não seriam reprimidos.

Isso bastaria para justificar sua existência no plano municipal. Sua presença em espaços geográficos menores é muito mais eficiente na fiscalização, porém, suas atribuições são amplas e vão muito além do que deles se conhece principalmente pelas mídias jornalísticas. (2015, p. 54)

Quanto a divulgação das questões consumeristas pelos meios jornalísticos, escancara-se a sua efetividade, devido à alta audiência interessada em entender seus direitos e deveres com base no Código de Defesa do Consumidor – CDC, pois afinal todos os cidadãos brasileiros, sem exceção, participam direta ou indiretamente em relações de consumo.

Neste sentido, nos programas midiáticos, o Procon é apresentado como um bom meio para resolver questões consumeristas, as quais o consumidor se sente desamparado ao ter comprado um produto ou serviço que não cumpriu o que propunha, ou seja, a mídia também exerce papel fundamental para reduzir o número de demandas judiciais, pois preferencialmente recomendam levar as demandas ao órgão de defesa do consumidor.

Desse modo, uma das problemáticas do Procon está relacionada as demandas que necessitam de perícia técnica para averiguar os responsáveis da reclamação, pois este instituto atualmente não possui infraestrutura para realização de perícia técnica especializada, sendo que este ponto será abordado detalhadamente neste trabalho, nas próximas seções.

Sendo assim, o Procon é essencial para a instauração da harmonia nas relações de consumo defeituosas, assegurando que os consumidores tenham voz e meios para resolver problemas relacionados à compra de produtos ou serviços, utilizando a autoridade administrativa como meio garantidor do bem-estar das relações consumeristas estabelecidas.

2. NOÇÕES INTRODUTÓRIAS ACERCA DA PERÍCIA TÉCNICA

Este tópico tem por objetivo a breve explicação do funcionamento da perícia técnica nos diversos ambientes e campos aos quais está inserida e disponível, principalmente pelo uso perante o Poder Judiciário, explicando também o grau de veracidade e confiabilidade dos laudos disponibilizados pelos peritos como meio de validação de sua utilidade.

2.1. A PROVA PERICIAL

A prova pericial é uma ferramenta que trabalha por meio de evidências técnicas e científicas, com fito na verificação dos fatos e dos responsáveis causadores do dano sobre o objeto de análise naquele momento, ou seja, busca aproximar-se ao máximo da verdade, auxiliando o juiz na tomada de decisão, enquadrando-se assim na definição terminológica da palavra “prova”, conforme ensina Carlos Maluf e Adriana Caldas Maluf: “Prova é o conjunto dos meios empregados para demonstrar legalmente a existência de um ato jurídico; é a demonstração da verdade de um fato.” (2019, p. 577)

Ou seja, a perícia técnica deve ser utilizada nos casos que demandam um entendimento aprofundado sobre o fato causador do dano (nexo causal), aos quais deve-se verificar o responsável (parte responsável por suprir o dano), mas que ainda não possuem um alto nível de certeza destes fatores.

Nesse sentido, há necessidade de mencionar que o responsável pela produção da prova pericial, deve ser um *expert* no assunto, ou seja, que o perito domine as técnicas de análise para que seja verificado o real nexo causal de um produto ou serviço que veio a se tornar defeituoso.

Os critérios a serem utilizados pelos peritos envolvem a própria experiência empírica do profissional, aliada à sua *expertise* (seu conhecimento teórico e prático), bem como a aplicação de métodos científicos e laboratoriais, visando obter o maior grau de certeza sobre a lide debatida, como bem explica Danilo Knijnik:

A rigor, numa perícia, sempre estará envolvida a aplicação de uma máxima da experiência técnica, relativa a uma ciência, uma experiência específica ou uma técnica, pelo que o tema vai jungido à utilização do método indutivo. Assim, de forma geral, é inevitável que, na formulação do juízo de fato, os sujeitos processuais sejam levados a aplicar, à perícia, regras que de ordinário permitem avaliar a consistência de raciocínios e inferências dessa natureza. (2018, online)

Com isso, podemos concluir brevemente, que a prova pericial é essencial para sanar as demandas as quais não são possíveis verificar os responsáveis por um dano, sem que seja observado de modo aprofundado o nexo causal, ou seja, o real motivo causador do dano.

Ademais, conectando ao presente trabalho, é notório que grande parte das demandas consumeristas necessitam de um trabalho aprofundado, para que seja

verificada a existência ou não de vícios ocultos, ou então, a verificação de mau uso por parte do consumidor.

Vejamos então, que a perícia técnica não possui viés para nenhum dos lados envolvidos (reclamante e reclamado), e sim busca de modo mais objetivo e científico possível se aproximar da verdade dos fatos, por meio dos estudos competentes e da própria expertise do perito, identificando assim a parte responsável pelo dano consumerista causado, podendo até mesmo ser fruto do mau uso pelo consumidor.

Por fim, podemos verificar que a prova pericial é uma ferramenta extremamente útil e necessária para apuração das alegações e argumentos, visando a busca da verdade, pois não possui viés e garante alta confiabilidade para que magistrado aplique as devidas imposições ao responsável pelo dano, possibilitando assim, que a parte prejudicada reveja seus direitos (seja ela o consumidor ou então a ponta vendedora do negócio jurídico pactuado) de forma mais rápida e precisa. Como bem esclarecido por Murilo Avelino:

Justifica-se pela necessidade de se valer de conhecimento técnico-científico para elucidar questão de menor complexidade, onde não é adequado onerar o processo com o tempo e os custos de uma perícia. É uma via alternativa, mais célere e menos custosa para esclarecer questões que fogem ao conhecimento do homem-médio, contribuindo para a concretização dos princípios da razoável duração do processo e da eficiência." (2018, online)

2.2. PROCEDIMENTO DA PROVA PERICIAL JUDICIAL

A prova pericial em juízo geralmente ocorre devido a necessidade do magistrado de obter informações precisas e especializadas para embasar a sua futura sentença ou as demais decisões judiciais, de forma devidamente justa e fundamentada.

Deferida então a produção de prova pericial, seja por requerimento das partes ou por ofício do juiz, são elencados os quesitos pelas partes, para que o perito os responda, sanando devidamente todas as dúvidas, com fito no prosseguimento do feito.

Lembrando também, que na decisão deferindo a prova pericial, o juiz já nomeia um profissional competente para a respectiva demanda. O perito pode aceitar ou recusar o encargo, e se aceitar, assume a responsabilidade pela perícia,

realizando-a de acordo com os termos estabelecidos pelo juiz e respeitando os prazos e procedimentos legais, neste sentido explica José Medina:

o perito deve empregar “toda sua diligência” e à declaração de ciência, não podendo o perito faltar com a verdade. A respeito, cf. comentário ao art. 464 do CPC/2015. Tais deveres são detalhados em outros dispositivos do Código. P. ex., o art. 473 do CPC/2015, ao dispor sobre os requisitos;) de cientificidade do laudo pericial, impõe ao perito peculiar dever de fundamentação; o art. 465 do CPC trata do prazo a ser observado pelo perito quanto à entrega do laudo, que, se não observado, pode levar às consequências previstas no art. 468 do Código. Cf. também comentário ao art. 158 do CPC/2015. (2022, online)

Ao aceitar o trabalho, o perito conduz os devidos exames, estudos e análises necessários, para que todos os quesitos sejam devidamente respondidos, podendo ocorrer por meio de coleta e análise de evidências, testes de laboratório, entre outros.

Após todo o trabalho pericial, é feito o laudo que deve ser apresentado em juízo, contendo os métodos e ferramentas utilizados, bem como os motivos que levou a tomar certa conclusão, além das respostas aos quesitos apresentados pelas partes e demais interessados.

As partes podem apresentar manifestações sobre o laudo pericial, destacando eventuais inconsistências, solicitando esclarecimentos adicionais ou contestando as conclusões apresentadas. O juiz considera o laudo pericial, juntamente com as manifestações das partes, para proferir sua decisão final.

Com isso, é importante concluir que dado o peso das informações técnicas e imparciais fornecidas pelo laudo pericial, este trabalho probatório desempenha um papel fundamental na decisão judicial, pois com a confiabilidade dos métodos, estudos e análises, é possível evidentemente localizar os responsáveis por quaisquer danos verificados num produto ou serviço.

3. A PROBLEMÁTICA DA INEXISTÊNCIA DE PERÍCIA NO PROCON

Diferentemente do exposto na seção anterior, quanto a aplicação de perícia técnica em juízo, há necessidade de expor a inexistência de aplicação de prova pericial ainda no âmbito administrativo, ou seja, quando o consumidor *a priori* apresenta sua reclamação publicamente junto ao órgão de proteção ao consumidor, o Procon.

A problemática nasce a partir do momento que é instaurado um procedimento administrativo que visa a responsabilização da suposta empresa que causou danos ao consumidor, para que o ampare de acordo com os dispositivos legais existentes, principalmente aos apresentados no Código de Defesa do Consumidor.

O problema ocorre, porque a grande parcela destas reclamações que dão origem aos processos administrativos, tem como matéria a existência de vícios ocultos ou de qualidade nos produtos comprados, ou seja, são dificilmente verificáveis apenas pela mera alegação do consumidor.

Sabendo disto, empresas vendedoras e fornecedoras, argumentam em resposta ao procedimento administrativo instaurado, a necessidade de produção de prova pericial para que sejam verificados os reais responsáveis do dano causado.

Com base nisto, as empresas requerem o reconhecimento da incompetência dos órgãos de proteção ao consumidor, pois teoricamente não possuem legitimidade para aplicar a produção de prova pericial no âmbito administrativo, pois supostamente o Procon não teria competência para tal.

Sendo assim, na grande maioria dos casos, os órgãos de defesa do consumidor acabam não aplicando multas ou quaisquer outras sanções contra a empresa reclamada, fazendo com que o procedimento administrativo seja extinto sem uma resolução da reclamação levada pelo consumidor.

Deste modo, conseqüentemente, as reclamações não resolvidas com o auxílio do Procon, são levadas aos juizados especiais cíveis (que também não resolveriam a lide por falta de competência para julgar causas complexas que demandam a realização de perícia), e posteriormente ajuizadas nas varas cíveis, abarrotando assim o poder judiciário com causas idênticas e que perduram por anos, até serem definitivamente sanadas. Sendo que, estas demandas consumeristas poderiam ter sido encerradas ainda no âmbito administrativo, evitando todo este congestionamento processual.

3.1. APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PELO PROCON

Conforme exposto no tópico anterior, a principal alegação feita pelas empresas ao receberem o teor de algum procedimento administrativo, quanto a reclamação de algum consumidor por vícios no produto ou serviço adquirido, é

comumente argumentada a falta de competência do Procon para julgar a demanda, devido tal atribuição ser supostamente responsabilidade do poder judiciário.

Tal fundamentação está embasada na ideia de que um órgão do setor administrativo não tem o poder de julgar lides de natureza judicial, e que conseqüentemente não poderia aplicar sanções administrativas, por exemplo, multas, em face das empresas reclamadas.

Porém, o art. 56 do código de defesa do consumidor (Lei 8.078/1990) é claro quanto a atribuição direta do órgão consumerista para aplicar as sanções administrativas aos vendedores e fornecedores que violam as normas dispostas no CDC e demais códigos, desde que relacionadas as causas de proteção ao consumidor, vejamos o que dispõem o artigo:

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; III - inutilização do produto; (...) (Lei 8.078/1990, art. 56)

Sendo assim, é possível verificar que há norma vigente legitimando a atuação do Procon como órgão administrativo sancionador, ou seja, atua na proteção dos direitos do consumidor disciplinando as empresas que agem de má fé nos negócios jurídicos entabulados, ou por simples descumprimento das normas que prejudiquem os seus respectivos clientes.

A aplicação das sanções administrativas não visa necessariamente prejudicar as finanças das empresas reclamadas, na verdade, atua na prevenção e repressão de atos consumeristas não saudáveis, para que a reclamada sancionada não volte a praticar tal ato lesivo, como bem explica Leonardo Roscoe Bessa:

É dever da autoridade administrativa aplicar as sanções indicadas no art. 56 sempre que constatada ofensa, ainda que posteriormente corrigida ou mitigada, a direito do consumidor. O objetivo da aplicação das sanções é preventivo e repressivo. Não busca a indenização do consumidor e sim que o fornecedor apenado não volte a praticar a mesma espécie de lesão. (2021, p. 686)

Diante de todo o exposto, fica evidente que, não merece prosperar, a argumentação de ilegitimidade do Procon para aplicar sanções administrativas, visto que está amparado pelo art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, como órgão

sancionador de multas e de outras medidas preventivas e repressivas sobre as empresas reclamadas.

3.2. IMPOSSIBILIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA NO PROCON

Além das alegações das reclamadas, quanto a ilegitimidade do Procon para atuar como órgão sancionador, as empresas também argumentam que não é possível que as demandas prossigam, pois em grande parte dos casos é necessária uma análise técnica sobre um produto ou serviço defeituoso, para que seja possível verificar os reais responsáveis pelo dano causado, ou seja, há necessidade de perícia.

Neste interim, as reclamadas alegam que pela falta de possibilidade de prosseguirem com o procedimento probatório da perícia nos processos administrativos, a demanda se torna inviabilizada, pois até a presente data, o Procon não possui um procedimento ou infraestrutura para realizar o ato pericial.

Assim sendo, fica evidenciada a problemática da pouca efetividade do órgão de defesa do consumidor para sanar as reclamações feitas, bem como para disciplinar as empresas que atuam de modo imprudente frente as normas que visam proteger e garantir a segurança jurídica das relações consumeristas.

Porém, é necessário explicar que não há normas que inviabilizam a aplicação de perícia técnica no setor administrativo, apenas há de se observar se o procedimento probatório pericial foi devidamente seguido, conforme o rito já apresentado na seção 2.2, assim como também explica Délton Carvalho, sobre o respeito ao devido processo pericial legal:

Os critérios procedimentais têm a finalidade de observar se as provas científicas trazidas à análise judicial ou mesmo na esfera administrativa foram submetidas a um contexto garantidor (i) do direito de participação das partes e de terceiros interessados ; (ii) do contraditório, abrindo-se a possibilidade de uma dialética que, por meio da contestação ou reflexão, permita um aprofundamento das análises técnicas; (iii) do devido processo legal, assegurando uma atenção ao rito previsto para processos de tomada de decisão judicial ou administrativa; (iv) o devido processo ambiental, que, por sua vez, consiste na necessidade de ser assegurado a qualquer processo ou procedimento de produção ou instrução probatória uma orientação para a garantidora de um rito com a função de ser eficaz e temporalmente adequado para a ordem constitucional de assegurar às presentes e futuras gerações um meio ambiente ecologicamente equilibrado; (v) o devido processo científico deve ser adotado sempre com o escopo de obtenção das melhores e mais atuais informações científicas. (2020, online)

Resumindo, há uma grande problemática no Procon, quanto a impossibilidade de realização de perícia nas demandas mais complexas, mas também não há norma ou entendimento contrário, que inviabilize uma futura incorporação do método técnico probatório nos procedimentos administrativos, que especialmente necessitem de trabalho técnico especializado, para que seja averiguado o nexo causal e cientificamente provado os reais agentes causadores do dano.

Portanto, nas seguintes seções e subseções, serão apresentadas possíveis soluções de implementação da perícia técnica no Procon, respeitando o devido procedimento probatório, para que tal ato esteja em conformidade com as respectivas normas que regem o ato da prova técnica especializada, utilizando por base o procedimento adotado judicialmente (seção 2.2), o qual pode ser devidamente ajustado por analogia no âmbito administrativo.

4. POSSÍVEIS SOLUÇÕES

A presente seção visa buscar soluções plausíveis, para instauração do procedimento probatório técnico nos procedimentos administrativos do Procon, que necessitem de uma análise aprofundada, para que seja possível constatar o nexo causal de determinado vício localizado no bem ou serviço adquirido.

Outrossim, é de suma importância evidenciar que não há impedimentos legais para que o Procon realize prova pericial, até porque já há dispositivo legal permitindo que o órgão consumerista utilize dos meios legais para solucionar quaisquer imbróglios de sua competência, conforme texto inserido no art. 45 do decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, *in verbis*:

Art. 45. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão decisor determinará as diligências cabíveis e: I - deverá dispensar as diligências meramente protelatórias ou irrelevantes; II - poderá requisitar informações, esclarecimentos ou documentos ao representado, a pessoas físicas ou jurídicas e a órgãos ou entidades públicos, a serem apresentados no prazo estabelecido. (...) (decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, art. 45)

Ou seja, as soluções a serem apresentadas a seguir, visam a oficialização da produção de prova pericial nos procedimentos administrativos do Procon, de modo

devidamente instituído, ou seja, trata-se de possibilitar uma fase instrutória nos processos administrativos por meio da perícia técnica.

Todas as possíveis soluções a seguir expostas, estão em conformidade e fundamentadas a partir deste art. 45 do decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, acima citado, além da aplicação de analogias com outros sistemas que já são aplicados na prática.

4.1. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA PERÍCIA TÉCNICA

A realização da perícia pode ser implementada pelo Procon, por meio da sua institucionalização. Ou seja, do mesmo modo que, por exemplo, há a contratação de fiscais para verificação das relações consumeristas nos estabelecimentos comerciais, também poderia haver a contratação dos peritos técnicos, para atuarem nos estudos e análises de produtos e serviços que apresentam vícios, através da permissão disposta no procedimento administrativo aberto.

A contratação poderia ser fixa, com o perito atuando diariamente na sua área de *expertise* e conseqüentemente recebendo uma remuneração fixa, ou então, a contratação poderia ser por trabalho realizado, através de um sistema de convênio entre o perito e o Procon (similar com a contratação no poder judiciário), tendo uma remuneração não fixa, e sim de acordo com os trabalhos prestados (honorários periciais).

Além disso, podemos utilizar modelos que já são aplicados na prática analogamente, por exemplo, a ferramenta de cadastro disponibilizada pelo TJDF, para que o perito se junte ao poder judiciário, neste modelo, são apresentadas as possibilidades de o profissional cadastrar-se presencial ou mesmo de modo virtual. (TJDF, online).

É evidente que a implementação da perícia em uma instituição da administração pública deve seguir os devidos procedimentos legais, como a apresentação de uma lei regulando a implementação, bem como a criação de instruções normativas, e definição de edital para registro dos peritos.

Em suma, a possibilidade de institucionalização é viável, desde que os procedimentos sejam devidamente respeitados, seja na sua implementação legal, ou mesmo no procedimento pericial adotado, respeitando o contraditório e as demais normas do devido processo legal.

4.2. ACORDO ENTRE AS PARTES PARA REALIZAÇÃO DA PERÍCIA

Outra possível solução, seria a situação na qual tanto o consumidor, quanto a empresa estão litigando, porém de boa-fé. Ou seja, as partes entendem que determinado vício ocorreu em decorrência de fatos de responsabilidade de alguém, mas só teriam certeza de quem seria o real responsável, se verificado por meio da prova pericial.

Neste sentido, o Procon atuando como órgão intermediador, principalmente durante uma audiência de conciliação proposta pelo próprio instituto, poderia constar em ata, a concordância das partes para realizarem perícia técnica privada, por meio de um técnico de comum concordância entre as partes, e nos casos de não concordância, poderiam escolher outros até entrarem em concordância. Nos casos de definitiva discordância entre as partes, o próprio Procon escolheria um perito, de modo imparcial, transparente e respeitando o contraditório.

O interessante desta medida, é que ela é definitivamente pouco onerosa e prática, que necessitaria de poucos instrumentos e atos legislativos para ser implementada. Porém, esta medida está condicionada ao expresse interesse das partes envolvidas na realização da perícia, ou seja, devem ter interesse em pôr fim ao imbróglio ainda na fase administrativa.

4.3. PEDIDO JUDICIAL PARA REALIZAÇÃO DE PERÍCIA

Por fim, resta apresentar uma última solução plausível ao presente trabalho, que seria o pedido judicial feito pelo Procon ao juízo da vara da fazenda pública municipal ou estadual (a depender do respectivo Procon, que pode ser municipal ou estadual), solicitando a realização de perícia com base na cópia integral do procedimento administrativo juntado aos autos com o requerimento.

Com a instauração deste pedido na respectiva vara da fazenda pública, os envolvidos deveriam ser citados, e intimados para apresentar contestação caso queiram no prazo legal. Com o possível deferimento da perícia, o procedimento adotado seria o descrito na seção 2.2 deste artigo.

Para que esta possível solução fosse viável, seria necessário adotar um procedimento especial para este requerimento pericial, para que fosse deferido ou

indeferido de modo célere e legal, pois se não fosse assim, a problemática do congestionamento processual das demandas consumeristas não seria sanada.

CONCLUSÃO

Com fito de finalizar os estudos do presente artigo, podemos concluir, que a problemática da não aplicação de perícia técnica no Procon, desencadeia uma série de imbróglis no Poder Judiciário, visto que não sendo as reclamações consumeristas sanadas no âmbito administrativo, repercutem então no setor judicial, especialmente nos juizados especiais e nas varas cíveis.

Tal repercussão no Poder Judiciário, gera um congestionamento processual das ações judiciais, pois o sistema fica abarrotado de lides consumeristas que, caso houvesse a possibilidade para aplicação de perícia técnica nos procedimentos administrativos do Procon, estes simplesmente seriam resolvidos ainda na fase administrativa, sem que houvesse a necessidade de recorrer ao judiciário.

Até porque, não seria economicamente viável para a parte que, constou no laudo pericial como responsável pelo dano, recorrer ao poder judiciário, haja vista que o ato pericial possui confiabilidade e notoriedade, tornando qualquer ação judicial suspeita e passível de verificação de litigância de má-fé, nos termos do art. 80, I, III, VI do Código de processo Cível, podendo o autor incorrer em multa, condenação pecuniária indenizatória, pagamento de honorários advocatícios e demais despesas, vejamos então a redação do artigo:

Considera-se litigante de má-fé aquele que: I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso; II - alterar a verdade dos fatos; III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal; IV - opuser resistência injustificada ao andamento do processo; V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo; VI - provocar incidente manifestamente infundado; VII - interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório. (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, art. 80)

Diante de todo o exposto, foram apresentadas algumas possíveis soluções que permitiriam a implementação da perícia técnica nos procedimentos administrativos do Procon, que foram verificadas a partir do estudo feito para este artigo científico.

REFERÊNCIAS

AVELINO, Murilo. 42. O Juiz e a Prova Pericial no Novo Código de Processo Civil In: ALVIM, Teresa; JR, Fredie. Doutrinas Essenciais - Novo Processo Civil - Processo de Conhecimento. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2018. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/doutrinas-essenciais-novo-processo-civil-processo-de-conhecimento/1197026130>

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. **Manual de Direito do Consumidor** - Ed. 2021. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2021.

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>

BRASIL. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**. Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>

CARVALHO, Délton. 3. **Critérios para a Valoração da Prova Científica dos Danos e Riscos Ambientais: Entre Credibilidade Científica e Validade Jurídica** In: MILARÉ, Édis. Ação Civil Pública. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2020. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/acao-civil-publica/1188257268>>

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 1991.

KNIJNIK, Danilo. Primeira Parte In: KNIJNIK, Danilo. **Prova Pericial e Seu Controle no Direito Processual Brasileiro**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2018. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/prova-pericial-e-seu-controle-no-direito-processual-brasileiro/1279976325>>

MALUF, Carlos Alberto Dabus, MALUF, Adriana Caldas do Rego Freitas Dabus. **Introdução ao Direito Civil**. São Paulo: Saraiva Jur, 2018.

MEDINA, José. Seção II. Do Perito In: MEDINA, José. **Código de Processo Civil Comentado**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2022. Disponível em: <www.jusbrasil.com.br/doutrina/codigo-de-processocivilcomentado/1590357491>

PROCON-DF. **Histórico**. Disponível em: <<https://www.procon.df.gov.br/historico/>>

PROCON-SP. **Institucional**. Disponível em: <www.procon.sp.gov.br/institucional/>

SAYEG, Ricardo Hasson. **O Contexto Histórico da Defesa do Consumidor em Face do Abuso de Poder Econômico e sua Importância**. Revista de Direito

Internacional e Econômico. Ano II – nº 07 – abr, maio, jun/2004. Disponível em: <<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:rede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:2004;2000700709>>

TJDFT. **Cadastro de Peritos**. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/cadastro-de-auxiliares/cadastro-peritos>>