

Por Carolina Vieira Bitante

Neste artigo, discute-se como o PROCON atua na mediação de conflitos em contratos bancários e de seguro, destacando a importância dessa atuação para a defesa dos consumidores

A atuação do PROCON, cuja criação remonta à década de 70, em São Paulo, e que teve seu marco nacional com a promulgação da Constituição de 1988 e sua consolidação com o Código de Defesa do Consumidor, em 1990, tem sido essencial para consolidar a cultura de respeito aos direitos do consumidor no Brasil. Contudo, é necessário um estudo sério sobre os limites de sua competência, sob pena de afronta às próprias normas de sua criação.

Há uma tendência em pretender revisar, em sede administrativa, cláusulas contratuais, o que deve provocar um debate fundamental: caberia a um órgão administrativo a função de reescrever o contrato firmado entre as partes?

O art. 51 do CDC elenca hipóteses de nulidade de cláusulas abusivas, mas a declaração de nulidade exige intervenção do estado. E é a competência para esta intervenção, à luz da segurança jurídica, que se discute neste artigo.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Migalhas, em 22.05.2026