



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

PRISCILLA KESSIA ALVES CABRAL

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA
RELAÇÃO COM O PROCON EM DEFESA DOS
DIREITOS CONSUMERISTAS**

**CAMPINA GRANDE/PB
2022**

PRISCILLA KESSIA ALVES CABRAL

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA
RELAÇÃO COM O PROCON EM DEFESA DOS
DIREITOS CONSUMERISTAS**

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: Prof. Ms. Igor Martins.

**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.

C117c Cabral, Priscilla Kessia Alves.
Código de Defesa do Consumidor e sua relação com o PROCON em defesa dos direitos consumeristas [manuscrito] / Priscilla Kessia Alves Cabral. - 2022.
30 p.

Digitado.
Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância , 2023.
"Orientação : Prof. Esp. Igor Martins , Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância."
1. Consumidor. 2. PROCON. 3. Direitos consumeristas. I.
Título

21. ed. CDD 348.023

PRISCILLA KESSIA ALVES CABRAL

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM O
PROCON EM DEFESA DOS DIREITOS CONSUMERISTAS

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.

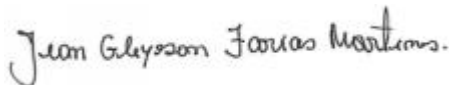
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Igor Martins (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Raul Renner Martins de Sá
Membro Titular Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Jean Gleysson Farias Martins
Membro Titular (ESTÁCIO)

Ao meu pai, pela dedicação,
companheirismo,
amizade, DEDICO.

ABREVIATURAS E SIGLAS

CF - Constituição Federal

Art. - Artigo

CDC - Código de Defesa do Consumidor

PROCON - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

CPC - Código de Processo Civil

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. ASPECTOS INICIAIS ACERCA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	10
2.1. Origem do Direito do Consumidor	10
2.2. Carta Magna de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor.....	13
3. PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA APLICAÇÃO HODIERNAMENTE	14
3.1. Princípios do código de defesa do consumidor	14
4. ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	19
4.1. Atuação do PROCON perante a sociedade consumerista	19
5. METODOLOGIA	20
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS.....	28

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM O PROCON EM DEFESA DOS DIREITOS CONSUMERISTAS

CODE OF CONSUMER PROTECTION AND ITS RELATIONSHIP WITH PROCON IN DEFENSE OF CONSUMER RIGHT

PRISCILLA KESSIA ALVES CABRAL

RESUMO

O presente artigo teve como objeto de pesquisa o Código de Defesa do Consumidor e sua aplicação diante do órgão de defesa do consumidor, mas precisamente um estudo acerca da legislação vigente e o PROCON. Diante disso o trabalho possuiu como justificativa a necessidade de conhecer a atuação do PROCON, e os eixos pelos quais ele atua na defesa dos direitos consumeristas, à face do exposto surgiu a seguinte problemática: Como é realizada a atuação de PROCON por meio do Código de Defesa do Consumidor? Dessa maneira apresentou-se a hipótese de que cabe ao Órgão de Defesa do Consumidor—PROCON, apresentar soluções para conflitos que se configuram consumeristas. Ademais o trabalho possuiu como objetivo geral a análise acerca dos pontos centrais desenvolvidos pelo órgão, para se alcançar o objetivo geral foi imprescindível o estudo de alguns objetivos específicos, aos quais se destacam: Apresentou-se um breve histórico do Direito do Consumidor, como um estudo da Lei 8.078 de 1990; examinou-se o vínculo existente entre a Constituição Federal de 1988 e o direito do Consumidor, analisou-se acerca dos princípios pertinentes a essa área do direito e por fim o estudo dos principais pontos da defesa do consumidor e como é realizada no cotidiano no órgão. No que condiz metodologia utilizou-se uma pesquisa exploratória, em relação aos procedimentos técnicos é do tipo revisão de literatura e a pesquisa se estruturou-se como sendo uma revisão bibliográfica. Diante disso, verificou-se a importância que se refere à atuação do PROCON perante toda a coletividade como sendo um órgão que assegura a defesa dos direitos consumeristas e do consumidor que se qualifica como sendo a parte mais fraca da relação de consumo.

Palavra chave: Consumidor; Procon; direitos consumeristas.

ABSTRACT

The object of this article was the object of research the Consumer Protection Code and its application before the consumer protection agency, but precisely a study on the current legislation and PROCON. In view of this, the work had as justification the need to know the performance of PROCON, and the axes by which it acts in the defense of consumer rights, in view of the above, the following problem arose: How is procon's performance carried out through the Consumer Protection Code? Thus, the hypothesis was presented that it is up to the Consumer Protection Agency—PROCON to present solutions to conflicts that are consumerist. Moreover, the work had as its general objective the analysis about the central points developed by the organ, in order to achieve the general objective, it was indispensable the study of some specific objectives, which stand out: A brief history of Consumer Law was presented, as a study of Law 8,078 of 1990; the link between the Federal

Constitution of 1988 and consumer law was examined, and the principles permeating this area of law were examined and finally the study of the main points of consumer law and how it is performed in everyday life in the agency. In what is consistent methodology, an exploratory research was used, in relation to technical procedures it is of the type literature review and the research was structured as a bibliographic review. Therefore, it was verified the importance of the performance of PROCON before the entire collectivity as being a body that ensures the defense of consumer rights and the consumer that qualifies as being the weakest part of the consumer relationship.

Keyword: Consumer; Procon; consumerrights.

1. INTRODUÇÃO

As relações de consumo encontram-se presente cotidianamente na vida de cada sujeito, e com intuito de regular tais situações surge no ano de 1990 o Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de proteger ambos os envolvidos na relação.

Todavia com os avanços sociais o direito passa por inovações diariamente, diante disso o trabalho possuiu como justificativa a necessidade de conhecer a atuação do PROCON, e os eixos pelos quais ele atua na defesa dos direitos consumeristas, à face do exposto surgiu a seguinte problemática: Como é realizada a atuação de PROCON por meio do Código de Defesa do Consumidor?

Dessa maneira apresentou-se a hipótese de que cabe ao Órgão de Defesa do Consumidor—PROCON, apresentar soluções para conflitos que se configuram consumeristas.

Ademais o trabalho possuiu como objetivo geral a análise acerca dos pontos centrais desenvolvidos pelo órgão, para se alcançar o objetivo geral foi imprescindível o estudo de alguns objetivos específicos, aos quais se destacam: se apresentará um breve histórico do Direito do Consumidor, como um estudo da Lei 8.078 de 1990; examinará também o vínculo existente entre a Constituição Federal de 1988 e o direito do Consumidor, e abordará os princípios perinentes a essa área do direito e por fim o estudo dos principais pontos da fedesa do consumidor e como é realizada no cotidiano no órgão.

Quanto a estrutura do trabalho o mesmo será dividido da seguinte forma, em um primeiro momento será discorrido acerca dos conceitos envolvendo o direito do consumidor bem como os apontamentos históricos atinentes ao tema, em um segundo momento será discorrido sobre os princípios relacionados com o CDC e

sua aplicação hodiernamente e por fim será discorrido sobre o órgão de defesa do consumidor bem como as suas formas de atuação com o intuito de garantir a preservação dos direitos consumeristas.

2. ASPECTOS INICIAIS ACERCA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor tem o intuito de regular as relações de consumo e para alcançar tais objetivos utiliza-se da Lei 8.078 de 1990, conhecida popularmente como Código de Defesa do Consumidor, a referida legislação possui regras, normas e princípios que são responsáveis por regular toda e qualquer relação consumerista, e para uma melhor compreensão acerca da temática, passa-se agora analisar o direito do consumidor.

2.1. Origem do Direito do Consumidor

Ao que tange a evolução do direito do consumidor é de suma relevância apresentar os grandes marcos de sua origem que são as revoluções industrial e tecnológica, aos quais ocasionaram um deslocamento de pessoas para o espaço urbano e conseqüentemente o aumento de consumo, entre produtos, serviços, e com isso surge a característica da unilateralidade da produção, como bem aponta Almeida (2020, p. 47).

O novel sociedade de consumo substituiu a característica da bilateralidade de produção em que as partes contratantes discutiam cláusulas contratuais e eventual matéria-prima que seria utilizada na confecção de determinado produto pela unilateralidade da produção na qual uma das partes, o fornecedor, seria o responsável exclusivo por ditar os caminhos da relação de consumo, sem a participação efetiva, e, em regra do consumidor.

Devido o aumento das demandas consumeristas e com essa nova característica que passava a ser presente nas relações, logo os fornecedores e comerciantes passaram a prezar mais pela quantidade do produto, deixando assim em contrapartida a qualidade de tais produtos, que adentravam as casas dos consumidores, ocasionando assim em uma vulnerabilidade perante a parte mais fraca, como é sabido o consumidor, ou seja, o lucro passa a ser a parte mais relevante, restando assim ao consumidor produtos sem a qualidade que deveria possuir o investimento, e a conseqüência para tais condutas desonestas, foram os crescentes números de conflitos.

No contexto brasileiro, para solucionar os conflitos, utilizava-se o Código Civil de 1916, todavia o mesmo era incapaz para regular tais desavenças, pois ele não havia sido criado com o intuito de tratar sobre o direito consumidor. Posteriormente, em virtude das demandas, surge o primeiro regulamento com o real objetivo de proteger o consumidor, perante essas relações, através da Lei delegada de nº 4 de 26 de setembro de 1962. Seguindo ainda os anseios da época, no ano de 1976, surge o primeiro órgão de defesa do consumidor. Todavia, foi apenas com a década de 1980, que se observa o grande marco do direito do consumidor no Brasil, por meio de movimentos consumeristas, com o intuito pela redemocratização objetivando incluir na Assembleia Nacional Constituinte, o tema específico da defesa do consumidor (FILOMENO, 2018).

Entende-se assim que os direitos aos quais os consumidores são titulares foi um processo lento, até porque foi apenas em 11 de Setembro de 1990, que foi editada a lei 8.078, e sua vigência ocorreu em 11 de março de 1991, entrando assim em vigor o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O CDC possui algumas características próprias, que são elas: lei principiológica; microssistema multidisciplinar e por fim normas de ordem pública e interesse social.

Em relação à lei principiológica, é constituída por diversos princípios que possuem o intuito de garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, como será exposto posteriormente em um tópico específico, ao qual abarcará os principais princípios que regem as relações de consumo e sua relevância para o consumidor.

Lei principiológica entende-se aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regada por outra norma jurídica infraconstitucional. (NUNES, 2018, p. 78).

A segunda característica presente no CDC condiz em ser um microssistema multidisciplinar, tendo em vista que em seu conteúdo acolhem diversas disciplinas jurídicas, como o direito civil, direito penal, direito administrativo, ambos com o objetivo de proteger a parte mais vulnerável da relação.

Por fim, cabe considerar a terceira e última característica do CDC que é a norma de ordem pública e interesse social, essa característica se encontra presente na própria literalidade do artigo 1º da lei nº 8.078 de 1990. Ademais a referida,

característica abarca em seu conteúdo algumas consequências e nesse sentido preconiza Almeida.

É evidente que as decisões proferidas em litígios decorrentes das relações de consumo não se limitam às partes envolvidas. Muitas delas repercutem perante mais de uma pessoa, como ocorre na tutela dos interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, além de servirem de caráter educativo para toda a sociedade e de alerta para os demais fornecedores não continuarem com práticas ilícitas nas relações de consumo. Ademais, as partes da aludida relação jurídica não poderão derrogar direitos do consumidor. Segundo pontuado anteriormente, a autonomia da vontade e a *pacta sunt servanda*, institutos muito presentes no Direito Civil clássico, foram mitigadas no CDC em razão da necessidade do intervencionismo estatal que buscou atingir, em última análise, o reequilíbrio da relação de consumo que é muito desigual. Desta forma, sendo abusiva uma cláusula contratual, ela será anulada, não cabendo a alegação de que o consumidor estava consciente e de que gozava da plenitude de sua capacidade mental. Por fim, não podemos deixar de lembrar que o juiz pode reconhecer de ofício direito do consumidor, inclusive declarar a nulidade de cláusula abusiva, exatamente em razão do caráter ora em estudo. (ALMEIDA, 2021, p.62-63)

Com isso o próprio CDC deixa claro em seu dispositivo que o conteúdo de suas normas é de ordem pública e de interesse social, ocasionando assim a presença de três consequências para as partes, a primeira se refere às decisões decorrentes das relações de consumo não se limitam às partes envolvidas em litígio, podendo assim abranger terceiros, a segunda consequência dispõe que as partes que configuram a relação de consumo não poderão derrogar aqueles direitos resguardados ao consumidor, e para finalizar o juiz pode reconhecer de ofício direitos do consumidor.

Por fim vale ressaltar, que o CDC aponta elementos que compõem a relação jurídica de consumo no que tange ao direito do consumidor, primeiramente se conceitua relação jurídica como sendo as situações em que na relação jurídica é possível constatar a presença tanto do consumidor como do fornecedor dos serviços ou produtos, segundo entendimento de Almeida (2020, p.85), relação de consumo se define, “A relação jurídica de consumo, que poderá ser definida como aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço”.

As normas de direito regulam comportamentos humanos dentro da sociedade. Isto é assim porque o homem, em vida social, está sempre em interação, influenciando a conduta de outrem, o que dá origem a relações sociais que, disciplinadas por normas jurídicas, transformam-se em relações de direito. (DINIZ 2012, p. 123)

Nesse sentido é necessário ainda abordar que tais relações se dividem em elementos subjetivos, que se relaciona com os sujeitos que se encontram presentes

na relação e por outro lado o elemento objetivo, este por sua vez, tange ao objeto ao qual se apresenta na relação de consumo.

Primeiramente, irá discorrer ao que tange aos elementos subjetivos, estes por sua vez se dividem em consumidor e fornecedor, quanto ao conceito de consumidor o mesmo se encontra na própria literalidade da Lei nº 8.078/90, mas precisamente em seu artigo 2º, que preconiza: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). Quanto ao conceito de fornecedor o mesmo também se encontra presente na retrocitada lei, desta feita no seu artigo 3º. Segundo Lisboa (2012, p.98).

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que, no exercício da sua atividade profissional econômica, lança produtos ou serviços no mercado de consumo. A atividade profissional da pessoa física ou jurídica deve ser, em qualquer hipótese, o meio para que o consumidor proceda à aquisição do produto ou do serviço.

Através da leitura do referido conceito, observa-se que fornecedor possui uma definição ampla, sendo assim gênero, de modo que são considerados como todos aqueles que atuam em etapas distintas do processo, não sendo assim apenas o fabricante originário, mas todos aqueles que contribuíram, sendo os intermediários para realização do produto ou serviço. Ademais, é notório que todo fornecedor possui custos, tanto para a produção, como para o fornecimento destes produtos e serviços (ARNAÚBA, 2013).

Ao que se refere aos elementos objetivos, pode-se citar os produtos e os serviços. De acordo com o CDC em seu artigo 3º, § 1 “produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (BRASIL, 1990).

Sendo assim, produto é qualquer bem que resulte de uma atividade econômica, sendo assim um conceito amplo que pode abranger qualquer bem imóvel ou móvel, imaterial ou material.

Por sua vez, serviço, encontra seu conceito no artigo 3º, § 2º, e pode ser compreendido como sendo qualquer atividade que oferecida no mercado de consumo, mediante uma remuneração, possuindo assim a onerosidade como sendo uma de suas características básicas.

2.2. Carta Magna de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor

A Carta Magna vigente é considerada como a constituição cidadã e uma norma

que visa à igualdade entre ambos os sujeitos, no que tange ao conteúdo desse estudo, ou seja, o estudo do código de defesa do consumidor a referida norma em seu dispositivo 5º, inciso XXXII, rege da seguinte maneira:

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:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (BRASIL,1988).

Com a leitura do dispositivo se observa que, ao tratar do tema em seu artigo 5º, o legislador, consagrou a defesa do consumidor como sendo um direito fundamental.

Nesse sentido, por ser considerado como um direito fundamental pode ser entendido como uma garantia ao retrocesso, por parte daqueles que são considerados a parte mais fraca, protegendo assim o consumidor de abusos, uma vez que a própria carta magna lhes garante direitos e deveres, demonstrando assim com isso que cabe ao Estado promover a defesa do consumidor.

Ainda ao que se refere à proteção do consumidor é de mister importância dispor acerca do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, uma vez que o mesmo em seu artigo 48 tratou “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor” (BRASIL, 1988). De modo, que foi através do ADCT que foi determinada a produção de lei que regesse sobre a temática envolvendo as relações de consumo e posteriormente a proteção do vulnerável, por meio de lei.

3. PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA APLICAÇÃO HODIERNAMENTE

Nesse momento será discorrido acerca dos princípios presentes no CDC e sua aplicação perante a sociedade de consumo.

3.1. Princípios do código de defesa do consumidor

Os princípios estão presentes nas mais variadas áreas do direito, e são

consagrados em sua amplitude na Carta Magna de 1988. O mesmo é tido como sendo uma fonte do direito, juntamente com os costumes, a analogia, a doutrina e a pôr fim à jurisprudência. Nas palavras de Celso Antônio Bandeira de Melo, princípio é definido como:

Princípio é, pois, por definição, mandamento nuclear de um sistema (regime jurídico administrativo), verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas, compondo-lhes o espírito e servindo de critério para a exata compreensão e inteligência delas, exatamente porque define a lógica e racionalidade do sistema normativo, conferindo-lhe a tônica que lhe dá sentido harmônico. (MELLO, 2004, p. 45).

Observa-se que o ordenamento jurídico é composto por princípios e regras, no que diz respeito ao tema em estudo não é diferente, uma vez que são vários os princípios que acolhem o CDC dando-lhe assim embasamento jurídico.

Com base nos apontamentos traçados, princípio refere-se ao começo de algo, ou seja, o ponto de partida de alguma coisa, no que tange ao direito condiz com a base do ordenamento jurídico, sendo assim o ponto inicial.

Um ponto vale ser ressaltado, ao que se refere aos princípios, tendo em vista que os mesmos são uma das divisões das normas jurídicas, que por sua vez, possui como outra categoria, as regras, nesse sentido e a título de didática, Cavalieri Filho (2019, p.53-54), definiu as regras da seguinte maneira:

Regras são proposições normativas que contêm relatos objetivos, descritivos de determinadas condutas, aplicáveis a hipóteses bem definidas, perfeitamente caracterizadas, sob a forma de tudo ou nada. Partem de uma hipótese de incidência predeterminada que, uma vez preenchida, demanda a sua consequência normativa, independentemente de quaisquer outras considerações. Vale dizer, ocorrendo a hipótese prevista no seu relato, a regra deve incidir de modo direto e automático, pelo mecanismo da subsunção. O comando é objetivo e não dá margem a elaborações mais sofisticadas acerca da sua incidência.

Após essa breve análise ao que tange aos princípios em geral, é relevante nesse momento apresentar quais os princípios aplicáveis no que se refere ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), tais princípios podem ser extraídos nos artigos 1º, 4º e 6º do CDC, ademais alguns aparecem ao decorrer da legislação de maneira implícita. São princípios consagrados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, entre outros:

O princípio da vulnerabilidade, este princípio se encontra consagrado no artigo 4º, inciso I da Lei 8.0078/90 – CDC, o mesmo é visto pela doutrina como sendo o mais importante na relação consumerista. O referido princípio reconhece a

fragilidade do consumidor na relação de consumo, ou seja, ele reconhece o consumidor com o seno à parte mais fraca, fazendo com que a relação de consumo esteja em desequilíbrio. É notório que com a disposição presente em tal dispositivo o legislador reconheceu a vulnerabilidade do consumidor perante as relações de consumo, com isso o consumidor é tido como sendo a parte mais frágil de tal relação. Buscando assim, uma justificativa para o artigo, o autor Almeida (2020, p.341), preconiza a respeito da temática da seguinte maneira:

Com a constatação de que a relação de consumo é extremamente desigual, imprescindível foi buscar instrumentos jurídicos para tentar reequilibrar os negócios firmados entre consumidor e fornecedor, sendo o reconhecimento da presunção de vulnerabilidade do consumidor o princípio norteador da igualdade material entre os sujeitos do mercado de consumo.

Com tais ideais expostos, observa-se que por o consumidor ser de fato a parte mais fraca da relação de consumo foi imprescindível que referido possuísse proteção, sendo assim vista como uma presunção absoluta, uma vez que o consumidor não necessita comprovar sua situação para que esteja comprovado o desequilíbrio presente no mercado de consumo.

Ademais, ainda pode-se destacar que a vulnerabilidade pode ser tanto uma situação provisória, como permanente, coletiva ou apenas individual, mas que ambas as hipóteses fragiliza e desequilibra a relação de consumo e com isso o consumidor (BEJAMIN; MARQUES; BESSA, 2017).

Nesse ponto, contudo é necessário fazer uma distinção entre a condição de vulnerabilidade e a condição de hipossuficiência, uma vez que se tratam de conceitos distintos, tendo em vista, segundo a lei consumerista, todos os consumidores são vulneráveis, entretanto nem todo consumidor é hipossuficiente, como já exposto em linhas pretéritas o significado de vulnerabilidade, passa-se agora analisar a definição de hipossuficiência, segundo o entendimento de Tartuce e Neves (2021, p.50).

(...) o conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões *pobre* ou *sem recursos*, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. O conceito de hipossuficiência consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento, conforme reconhece a melhor doutrina e jurisprudência.

Diante disso, compreende-se enquanto a vulnerabilidade se refere a aspectos materiais, a hipossuficiência, condiz com os aspectos processuais da relação, tendo

assim uma presunção relativa, diferentemente da primeira, e ao que dispõe o CDC o mesmo utilizou tal instituto nas hipóteses de inversão do ônus da prova, este presente no artigo 6º, inciso VIII de tal legislação.

O segundo princípio basilar do CDC se refere à boa-fé, o mesmo se encontra consagrado nos diversos ramos do direito, e no CDC está previsto no artigo 4º, inciso III, do CDC, como também no artigo 51, inciso IV da mesma legislação.

Ademais, o mesmo possui como base a constituição de deveres e direitos, aos quais devem se manter presentes nos negócios jurídicos, como um todo, se baseando em bases como a lealdade, informação e confiança recíprocas, cujas mesmas devem sempre estar presentes nas relações seja de consumo, seja contratuais, presentes no direito civil (THEODORO JÚNIOR, 2020).

Significa atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes. (MARQUES, 2006, p.216)

Nessa esfera do direito a boa-fé objetiva tem o intuito de combater abusos, e pautar a relação consumerista entre as partes através da lealdade, evitando assim que ambos os interesses se sobressaiam em relação ao outro.

O terceiro princípio que merece ser abordado se trata do princípio da transparência, o mesmo se encontra consubstanciado no artigo 4º, caput, do CDC, o mesmo se encontra ademais filiado ao princípio da boa-fé, qual foi abordado anteriormente, de maneira bem simples, compreende-se clareza, sinceridade, ou seja, por meio de tal princípio é dever do fornecedor informar ao consumidor acerca do produto ou serviço ao qual está sendo adquirido, com isso busca-se a evitar a ocultação de defeitos e enganação sobre tais serviços e produtos disponibilizados no mercado, essa conduta surge para o fornecedor ainda na fase pré-contratual, uma vez que é vedada a publicidade enganosa e se finaliza durante a fase negocial, tendo em vista ser vedado qualquer tipo de informação enganosa. Nesse sentido, Nunes (2015, p.1426) “o princípio da transparência, traduzido na obrigação de o fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de conhecer o conteúdo do contrato previamente, ou seja, antes de assumir qualquer obrigação”.

Diante do exposto, observa-se que o princípio prevê o dever que fornecedor

da relação consumerista, possui de repassar as devidas informações sobre o produto/ serviço, de modo que o consumidor não tenha dúvidas do que irá adquirir.

O quarto princípio tange ao protecionismo do consumidor, este presente no artigo 1º da Lei 8.078/1990, como também do artigo 5º, inciso XXXII, da Carta Magna, como exposto em linhas anteriores um dos fundamentos do CDC é a proteção do consumidor perante a relação de consumo, por o mesmo ser a parte mais fraca.

Ademais, o referido princípio possui ainda algumas consequências práticas que merecem ser discutida neste trabalho, a primeira consequência dispõe que as regras presentes na Lei 8.078/1990 não podem ser removidas por anuência das partes, sendo que por algum motivo ocorra, poderá existir uma nulidade absoluta em tal ato, a segunda consequência trata sobre a intervenção do Ministério Público em questões envolvendo problemas de consumo, por fim a última consequência preconiza que toda a proteção presente no CDC deverá ser reconhecida de ofício pelo juiz. (TARTUCE, NEVES, 2021)

Compreende-se assim que o intuito de tal princípio é a proteção do consumidor, perante o anseio de amparar o vulnerável da relação negocial, diante do mercado de consumo, ou seja, garantir o equilíbrio na relação.

O princípio da equivalência negocial, se encontra presente no artigo 6º, inciso II, da lei 8.078/1990, o mesmo possui como intuito a igualdade entre os sujeitos presentes na relação consumerista, uma vez que o consumidor aparentemente é a parte mais vulnerável na relação criada, então pelo retrocitado princípio deve existir a igualdade nas contratações.

No contexto de equivalência, o Código de Defesa do Consumidor veda que os destinatários finais sejam expostos a práticas desproporcionais, o que pode ser sentido pela inteligência dos arts. 39 e 51, que afastam, respectivamente, determinadas cláusulas e práticas abusivas, geradoras de nulidade absoluta e de responsabilidade civil, dependendo do caso concreto. Além disso, o art. 8º da Lei Consumerista estabelece a vedação de produtos e serviços que acarretem riscos à saúde dos consumidores, sem exceção, o que também vai ao encontro à tentativa de igualdade de tratamento. Em tais situações, no caso de danos, todos terão direito à reparação integral, patrimonial, moral e estética, aplicando-se a teoria própria de responsabilidade civil, prevista pela Lei 8.078/1990. (TARTUCE, NEVES, 2021, p.67).

Por meio da análise da citação acima, entende-se que o CDC veda qualquer tipo de conduta que gere algum tipo de desigualdade na relação, de modo que, é

garantida a igualdade desde momento da contratação do serviço ou produto, assegurando assim ao consumidor o direito de conhecer o produto ou o serviço que está adquirindo, de acordo com a ideia de plena liberdade de escolha.

O princípio da informação se encontra disposto no art. 4º, inciso IV CDC e dispõe que na relação existente, as informações devem ser respaldadas pela verdade, sendo assim objetivas e claras, de modo que deve ser evitada a prática de interpretações duplas, que de algum modo prejudique o consumidor na relação consumerista.

E por fim, abordasse o princípio do Acesso à Justiça disposto no art. 6º, incisos VII e VIII do CDC, o mesmo aborda sobre os direitos inerentes ao consumidor de provocar os órgãos judiciários e administrativos, com o objetivo de ter garantido a reparação dos danos, causados em decorrência de uma relação de consumo.

4. ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O presente tópico objetiva explicar em um primeiro momento acerca do órgão de defesa do consumidor e sua estrutura organizacional e como se qualifica o atendimento ao público, visando com isso atender as demandas apresentadas.

4.1. Atuação do PROCON perante a sociedade consumerista

Quanto às atividades desenvolvidas pelo PROCON observa-se que as mesmas são divididas por meio de setores, aos quais são classificados em coordenação, atendimento, fiscalização e jurídico.

De acordo com o entendimento de Andrade, Masson e Andrade (2020, p.773), o Órgão de Defesa do Consumidor pode ser conceituado da seguinte forma: “órgãos da administração direta dos Poderes Executivos Estaduais e Municipais que se dedicam à proteção dos interesses individuais e coletivos dos consumidores”.

O Órgão de Defesa do Consumidor desenvolvida por meio dos Procons possui o objetivo de proteger os consumidores mediante a relação de consumo, vale salientar que o PROCON, divide-se ainda em estaduais e municipais, aos quais são criados por lei e desempenham um papel primordial perante a coletividade, tendo em vista serem responsáveis por desempenhar tanto um papel

repressivo como preventivo, por meio de ações desenvolvidas ao decorrer do ano, principalmente em momentos mais intensos no comércio, ou seja, próximo a grandes feriados nacionais e datas comemorativas, a exemplo do Natal, Páscoa.

Nesse sentido, vale salientar que a atuação do PROCON deve possuir sua regulamentação e suas condutas preventivas devem se embasar na Lei 8.078 de 1990 e Decreto 2.181 de 1997. Ademais, quanto ao papel desempenhado pelo PROCON o artigo 4º do Decreto 2.181/97, rege da seguinte maneira:

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma de lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do artigo 3º deste Decreto e, ainda: I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação; II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as suas reclamações fundamentais; III - fiscalizar as relações de consumo; IV- funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto; V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC; VI - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades. (BRASIL, 1997).

De acordo com o entendimento de Miragem (2019) o papel desenvolvido pelo PROCON é de auxiliar do Poder Judiciário, uma vez, que diversas das demandas apresentadas para o órgão consumerista são solucionadas na via extrajudicial, favorecendo positivamente o Poder Judiciário, como sendo uma maneira de reduzir o número de ações envolvendo o direito do consumidor, ademais é uma ferramenta célere, proporcionando assim uma resposta mais eficaz para os sujeitos envolvidos na demanda.

Diante disso, vale ressaltar a grande relevância presente por meio da atuação do PROCON perante a sociedade, que enquanto consumidor teve seu direito violado e por ser a parte mais fraca da relação, tende o receio de desamparo.

5. METODOLOGIA

Quanto à metodologia será feita da seguinte maneira no que tange a abordagem, é uma pesquisa qualitativa, isto é, “não utiliza modelos matemáticos e/ou de aplicações estatísticas, mas da interpretação de textos, sons, imagens e até de

linguagem não verba” (PAIVA JÚNIOR; LEÃO; MELLO, 2011, p. 191).

Analisando os objetivos essa pesquisa se qualifica como exploratória, ou seja, as informações são geralmente qualitativas e não há possibilidade de outros tipos de dados, em que o pesquisador interage diretamente com o objeto de estudo, alterando-o (TONETTO; BRUST-RENCK; STEIN, 2014).

Em relação aos procedimentos técnicos é do tipo revisão de literatura. É um método prático de grande valia, já que este otimiza tempo e o pesquisador em alguma das vezes não têm tempo para realizar a leitura de todo o conhecimento científico disponível devido ao volume alto, e com isso dificulta a realização da análise crítica dos estudos.

Desse modo, para a realização desta pesquisa, a primeira etapa foi a organização do problema a ser pesquisado, para posteriormente avaliar e aplicar todo o máximo do material bibliográfico disponível, uma vez que o tema deve conter relevância tanto teórica como prática e proporcionar interesse de ser estudado.

A presente pesquisa se estruturará por meio de uma revisão bibliográfica, utilizando trabalhos científicos acerca do tema, através das bases de dados Google Acadêmico, Banco de Teses, Banco de Teses e dissertações da UnB, Biblioteca Digital da Unicamp e Portal de Periódicos da CAPES, bem como, o arcabouço legal pátrio.

Os resultados desta pesquisa geraram um conjunto inicial de documentos, que filtraremos os resultados iniciais da pesquisa a partir da leitura do título e do resumo. Todos os artigos encontrados, relacionados ao tema, foram incluídos na análise, independentemente de ser o assunto principal do artigo ou apenas mencionado no resumo.

A etapa da pré-análise consiste na escolha dos documentos a serem analisados e na retomada das hipóteses e dos objetivos iniciais da pesquisa. O investigador deve se perguntar sobre as relações entre as etapas realizadas, elaborando alguns indicadores que o orientem na compreensão do material e na interpretação final (MINAYO; GUERREIRO, 2014).

Na segunda etapa da exploração do material ou codificação: Será realizada uma exploração do material que consiste necessariamente numa operação classificatória que visa alcançar o núcleo de compreensão do texto. A terceira etapa consiste no tratamento dos resultados obtidos, onde o analista propõe deduções e realiza interpretações, inter-relacionando-as com o quadro teórico desenhado

inicialmente ou abre outras pistas em torno de novas dimensões teóricas e interpretativas, sugeridas pela leitura do material (MINAYO; GUERREIRO, 2014).

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Quanto às atividades desenvolvidas pelo PROCON com o intuito de regular as relações de consumo e proteger os consumidores, em regra, as atividades são desenvolvidas em atendimento, fiscalização, jurídico e conciliação, sendo setores imprescindíveis para o funcionamento célere do órgão. Todavia, parte da doutrina se filia a uma corrente contrária a esse posicionamento, de acordo com Andrade; Masson e Andrade (2020) os setores presentes no PROCON são orientação, atendimento, conciliação, fiscalização, a título didático esse estudo se filia a essa corrente, e com base nisso passasse a análise dos setores.

De acordo com o entendimento de Filomeno (2015, p.138) são consideradas como ações do PROCON:

1. de orientação aos consumidores por intermédio da grande imprensa e publicações próprias (isto é, 'manuais do consumidor', 'cartilhas do consumidor' sobre 'produtos', 'serviços', 'loteamentos', 'venda e compra de imóveis', 'saúde', 'medicamentos', 'alimentos', 'informes técnicos', "boletins informativos" etc.), bem como palestras, mensagens pela televisão, rádio, jornais e revistas, debates, e educação formal; 2. de encaminhamento das reclamações aos órgãos de fiscalização da Administração Pública, tanto no âmbito federal e estadual, como no municipal; 3. de estudos e pesquisas, visando ao aperfeiçoamento da legislação de interesse do consumidor, dispondo a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, nesse sentido, de Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor, além de Centro de Divulgação e Informação e computador.

Em um primeiro momento surge a figura do atendimento, ou seja, a partir do momento que consumidor busca o atendimento em detrimento de seu direito violado, de acordo com o Decreto 2.181 de 1997, mas precisamente em seu artigo 34 o referido dispositivo apresenta as formas as quais o consumidor possui para apresentar sua reclamação já no momento do atendimento seja ele presencial ou remoto.

Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos Órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor. (BRASIL, 1997).

O artigo em questão se apresenta como uma grande ferramenta ao auxílio do consumidor, tendo em vista, existir hodiernamente a possibilidade que as

reclamações sejam feitas de maneira remota.

Ainda ao que tange ao atendimento, nesse momento será feita uma triagem de modo, a identificar se o caso apresentado perante o órgão de defesa do consumidor realmente se trata de uma relação de consumo, ao qual se aplica o CDC e se o órgão possui competência para regular sobre. Feita essa primeira análise do caso e constatado que realmente se trata de uma relação de consumo, o consumidor será encaminhado ao setor de atendimento ao qual será responsável por encontrar os meios necessários para solucionar a demanda apresentada. Nesse momento é feito o primeiro contato entre o fornecedor do produto ou serviço com o intuito de solucionar a demanda com a maior celeridade possível. Todavia, se após esse primeiro estudo for comprovado que não se trata de uma demanda consumerista ou ainda que o órgão não possua competência para reger sobre o assunto o consumidor irá receber instruções de qual instituição deve ser encaminhada sua demanda (FILOMENO, 2015).

Por sua vez, a figura da orientação se apresenta com os esclarecimentos em relação à demanda apresentada é o momento em que o consumidor possui para tirar suas dúvidas em razão do produto ou serviço que de alguma forma prejudicou o mesmo. Nesse momento o consumidor tem a ciência de seus direitos, como também seus deveres e quais deles foram violados no caso concreto. (ANDRADE; MASSON; ANDRADE, 2020).

É evidente desse modo, que o papel do PROCON tanto no atendimento como também durante a orientação se mostra de suma relevância para a preservação dos direitos dos consumidores, aos quais são as partes mais fracas da demanda e da relação consumerista.

Outro papel desempenhado pelo PROCON e que merece ser apreciado trata-se da fiscalização desenvolvida pelo órgão ao qual se mostra de maneira imprescindível perante a coletividade, vale salientar que a fiscalização possui amparo na legislação vigente, mas precisamente através do artigo 9º do Decreto 2.181 de 1997 ao qual possui a seguinte disposição:

Art. 9º- A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990 este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do

Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. (BRASIL, 1997)

Por meio da leitura do dispositivo é possível constatar quais os órgãos responsáveis pela fiscalização, devendo sempre seguir as normas impostas, como também a competência territorial evitando dessa forma conflitos entre os órgãos de atuação, ademais de acordo com o artigo 10 do Decreto 2.181 de 1997, o agente responsável pela fiscalização deverá ser uma pessoa técnica, conforme disposição.

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio. (BRASIL, 1997)

Vale salientar, que de acordo com o artigo 11 da referida legislação supramencionada nos casos em que o agente durante sua atividade fiscalizadora cometer alguma conduta que se encontre em desacordo com a legislação os mesmos serão responsabilizados por suas condutas.

Por fim, se apresenta o instituto da mediação ou conciliação a depender do caso concreto apresentado perante o órgão de defesa do consumidor. Os meios procedimentais não jurisdicionais de solução de conflitos são os chamados meios alternativos de solução de conflitos ou, ainda, os equivalentes jurisdicionais. Essas formas alternativas não são definitivas, sendo submetidas ao controle Judiciário. Entretanto, uma das características dessas soluções de conflitos alternativas é a celeridade, visto que possuem menos formalidades do que um processo comum (DONIZETTI, 2020).

A resolução de conflitos, como bem se sabe, não está limitada ao Poder Judiciário. Vários órgãos administrativos também são competentes para resolver tais demandas, julgando litígios relativos a matérias previstas em lei ou na Constituição Federal. É importante mencionar, no entanto, que apesar de ser espécie de heterocomposição de conflitos exercida por terceiro que é imparcial, a decisão proferida não tem caráter de definitividade, passando por controle jurisdicional,

portanto é considerada equivalente jurisdicional. Nesse sentido, cabe mencionar o papel desenvolvido pelo PROCON ao qual por meio de suas atribuições possui a possibilidade de solucionar os conflitos que lhes foram apresentados, através de uma audiência de conciliação ou mediação.

Tanto na mediação quanto na conciliação há um terceiro imparcial que auxilia as partes a alcançarem uma posição mais favorável diante da lide. No entanto, apesar da proximidade de ambos, o mediador não induz propriamente as pessoas a um acordo, sendo a sua função mais gerencial, buscando provocar reflexões para que haja o restabelecimento da comunicação. Já o conciliador é mais pontual, tentando promover a realização de acordos, podendo até, para atingir esse objetivo geral, gerar opções em conjunto com as partes.

Percebe-se, desta maneira, que apesar das suas semelhanças, a conciliação não pode ser confundida com a mediação, principalmente em relação ao método empreendido. A primeira também possui um terceiro imparcial, no entanto este, durante a audiência, irá sempre buscar o acordo entre as partes. Já a mediação busca trabalhar o conflito, e se surgir acordo, este será mera consequência das ações anteriormente realizadas.

A mediação, devido ao seu caráter de discussão de conflito, seria mais adequada quando utilizado em relações continuadas ou cuja continuação é importante, como é o caso das relações familiares, empresariais, trabalhistas ou de vizinhança, uma vez que permite o restabelecimento ou aprimoramento destas. A mediação, nesses casos, possibilita o entendimento do conflito pelas próprias partes, permitindo-lhes administrar a situação e evitar o surgimento de novos desentendimentos no futuro (MARASCA, 2007).

De acordo com Marasca (2007), a mediação tem natureza jurídica de um contrato, uma vez que se baseia na manifestação da vontade das partes, e assim criando, extinguindo ou modificando direitos. Nesta modalidade o objeto deve ser lícito e não defeso em lei, e é devido a isso que estão presentes os elementos que criam o contrato. Assim, pode ser objeto de mediação todo negócio jurídico no qual não incida sanções penais e que não atente contra a moral e os bons costumes.

O papel não só da mediação, mas como também da conciliação e das outras formas de resolução de conflitos, é enorme para o sistema jurídico brasileiro, uma vez que é importante que haja a implementação de uma cultura de pacificação. O próprio Código de Processo Civil assim entende, ao dispor em seu artigo 3º da

seguinte forma:

A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015).

Além disso, também há a promoção da celeridade processual, onde demandas que antes demoram tempo demais para serem resolvidas, agora com a mediação essa realidade pode ser mudada e os conflitos serem dirimidos mais rapidamente. Há ainda, além da economia de tempo, a economia financeira, já que é bem mais barato utilizar-se de métodos alternativos do que o processo judicial.

Em relação ao momento da conciliação está é iniciada após a reclamação feita pelo consumidor e com isso o fornecedor é convocado para apresentar sua defesa perante o caso concreto, e com isso ser realizada a audiência de conciliação, buscando uma resposta mais eficaz e célere a demanda apresentada (ANDRADE; MASSON; ANDRADE, 2020). Vale ressaltar que a audiência de conciliação deverá ser realizada por agente capaz e responsável, ademais, deve estar presente o consumidor do serviço ou produto, este desempenhando o papel de autor da demanda, por outro lado deve estar presente a parte ré (fornecedor, fabricante), podendo também estar presente seu advogado ou representante legal. A realização da audiência deve seguir obrigatoriamente as regras presentes no Código de Processo Civil de 2015. Segundo entendimento de Brito e Santos (2009, p. 293), as audiências de conciliação realizadas através do PROCON são uma ferramenta imprescindível para os consumidores que de alguma forma se encontram lesados em razão da relação consumerista.

Essas audiências realizadas pelos PROCONS, hoje configuram uma das ferramentas de acesso à justiça mais usuais para os consumidores. A inexistência de custos para o cidadão, a celeridade do processo administrativo e o grande aproveitamento das audiências em favor dos consumidores, elevam os níveis de satisfação da comunidade em relação aos trabalhos do PROCONS.

Após a realização da audiência caso as partes entrem em consenso é formalizado um termo de audiência, ao qual é concedido um prazo para o cumprimento de proposta acordada entre as partes, todavia, caso as partes mantenham a divergência e optem pela não realização do acordo é feito o termo de audiência, no qual será apresentado em linhas gerais que entre as partes não houve um consenso e com isso deverá o processo encaminhado para assessoria jurídica do órgão para

análise.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou compreender a relação entre o Direito do Consumidor e o órgão de defesa do consumidor PROCON, levando em apreço a relevância envolvendo o tema, sendo ainda tão atual e imprescindível na defesa dos interesses da coletividade.

O objetivo geral do estudo proposto foi à análise acerca dos pontos centrais desenvolvidos pelo órgão, para se alcançar o objetivo geral foi imprescindível o estudo de alguns objetivos específicos, aos quais foram de suma relevância para a compreensão do tema, aos quais se destacaram: histórico do Direito do Consumidor, como um estudo da Lei 8.078 de 1990, o vínculo existente entre a Constituição Federal de 1988 e o direito do Consumidor, e uma análise acerca dos princípios pertinentes a essa área do direito e por fim o estudo dos principais pontos da defesa do consumidor e como é realizada no cotidiano no órgão.

Como o artigo foi estruturado ao longo de três capítulos, cada um foi relevante para a compreensão do tema, desde o primeiro momento abordando conceitos iniciais e históricos até o último capítulo que versa propriamente sobre a relação do direito do consumidor e sua aplicação mediante o PROCON.

É notório que se trata de uma grande ferramenta que bem possivelmente irá se destacar cada vez mais ao perpassar do tempo, alcançado assim diversos consumidores, e com base nisso surge assim à aplicação do CDC para reger tais conflitos que possam surgir até porque o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo.

Comprovou-se com isso a hipótese inicial do artigo, ao qual cabe ao Órgão de Defesa do Consumidor—PROCON, apresentar soluções para conflitos que se configuram consumeristas, apresentando às partes interessadas na demanda a solução mais eficaz, por meio de um estudo do caso concreto.

Importante salientar, esse estudo não finaliza a temática, uma vez por se

tratar de um tema atual ainda existe diversos estudos sobre, com o intuito de proporcionar uma compreensão satisfatória sobre e com isso dispor as partes envolvidas uma resposta para esses novos meios de consumo que se encontram presente hodiernamente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. B. de. **Direito do consumidor esquematizado**. 8. ed. (cord) Pedro Lenza, São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ANDRADE, A.; MASSON, C.; ANDRADE, L. **Interesses Difusos e Coletivos**. 10.ed., ver, atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020.

ARNAÚBA, D. A. **Distribuição de riscos nas relações de consumo: uma análise econômica**. In: LEMOS, Patrícia Faga Iglecias; LOPEZ, Teresa Ancona; RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz (coord.). **Sociedade de risco e direito privado: desafios normativos, consumeristas e ambientais**. São Paulo: Atlas, 2013.

BEJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

BRASIL. Código do Processo Civil (2015). **Código do Processo Civil**: promulgada em 16 de março de 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 3 nov. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 3 nov. 2022.

BRITTO, I. R. odrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. **O papel do Procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro, v. 4, n. 4, p.281 - 306, 2009. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/21619/15644>. Acesso em: 3 nov. 2022.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DINIZ, M. H. Curso de direito civil brasileiro. Volume 1; 29.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso de Direito Processual Civil**. 23 ed. São Paulo: Atlas, 2020.

FILOMENO, J. G. B. **Direito do Consumidor**. 15. ed.- São Paulo: Atlas, 2018.

FILOMENO, **Tutela administrativa do consumidor: Atuação dos Procon's, legislação, doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Atlas, 2015.

LISBOA, R. S. **Responsabilidade civil nas relações de consumo** . – 3. ed. – São Paulo : Saraiva, 2012.

MARASCA, Elisângela Nedel. **Meios alternativos de solução de conflitos como forma de acesso à justiça e efetivação da cidadania**. Revista Direito em Debate. v. 16, n. 27-28, p. 33-59. 2007. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/668>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. Sao Paulo: Revista dos Tribunais, 2006

MELLO, C. A. B.de. **Curso de Direito Administrativo**. 28.^a Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

MIRAGEM, B. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo. Thomson Reuters Brasil, 2019.

MINAYO, M. C. de S.; GUERRIERO, I. C. Z. Reflexividade como éthos da pesquisa qualitativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 19, p. 1103-1112, 2014.

NUNES, R. **Curso de Direito Do Consumidor**.12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

PAIVA JÚNIOR, F. G.; DE SOUZA LEÃO, A. L. M.; DE MELLO, S. C. B. Validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa em administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 13, n. 31, p. 190-209, 2011.

TARTUCE, F; NEVES. D. A. A. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único**. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021.

THEODORO JÚNIOR, H. **Direitos do Consumidor**. – 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TONETTO, L. M.; BRUST-RENCK, P. G.; STEIN, L. M. Perspectivas metodológicas na pesquisa sobre o comportamento do consumidor. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 34, p. 180-195, 2014.