

O PAPEL DOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA GARANTIA DO DIREITO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO PROCON.

THE ROLE OF CONSUMER PROTECTION AGENCIES IN GUARANTEEING THE
RIGHT TO INFORMATION: AN ANALYSIS OF PROCON'S PERFORMANCE.

Adriano Cabral de Almeida Murad

Graduando do curso de Direito na Faculdade Metropolitana São Carlos – FAMESC BJI.
E-mail: acamurad@gmail.com;

Oswaldo Moreira Ferreira

Doutor e Mestre em Cognição e Linguagem pela Universidade Estadual do Norte
Fluminense – UENF, Professor do curso de Direito da Faculdade Metropolitana São Carlos –
FAMESC, Bom Jesus do Itabapoana-RJ, e-mail: oswaldomf@gmail.com

RESUMO

Diante do progresso contínuo e ao longo da trajetória histórica da legislação voltada ao consumidor, torna-se evidente que, num primeiro momento, inexistia qualquer entidade, seja de natureza governamental ou não, destinada a oferecer respaldo e salvaguarda dos direitos inerentes a cada consumidor, além da ausência de um arcabouço legislativo que respaldassem todos esses direitos mencionados acima. Deste modo, o presente trabalho tem como objetivo discorrer e analisar, com base no ordenamento jurídico brasileiro, a existência de normas que atendam as demandas do consumidor em relação a sua segurança e proteção jurídica nas relações consumeristas. A metodologia utilizada para desenvolver este projeto de pesquisa baseia-se em pesquisa descritiva de base bibliográfica, quantitativa e qualitativa, propondo uma análise detalhada das instituições que garantem informações claras e precisas, como por exemplo o PROCON. A escassez de recursos e qualificação pessoal para fiscalizar o cumprimento das leis de proteção do consumidor por parte das empresas. No caso específico do PROCON, a limitação de recursos e pessoal, juntamente com problemas de comunicação e falta de transparência, são negativos para a desconfiança dos consumidores em relação ao órgão. O CDC (Código de Defesa do Consumidor) tem como finalidade principal a proteção dos interesses dos consumidores, especialmente por serem frequentemente vulneráveis nessa relação. Essa

posição é fundamentada na Constituição, que inclui a defesa do consumidor no papel de direitos fundamentais, conferindo-lhe um status privilegiado. Além disso, o CDC possibilita sua aplicação em diversas situações e nas formas contemporâneas em que essas relações ocorrem. Contudo, os desafios persistem, especialmente diante da evolução tecnológica e das complexidades do mercado contemporâneo. É imperativo que o PROCON adapte suas estratégias para lidar com os novos desafios, à medida que a disseminação de informações online e a complexidade crescente de produtos e serviços.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor; PROCON; Direito dos Consumidores.

ABSTRACT

Given the continuous progress and throughout the historical trajectory of legislation aimed at consumers, it becomes evident that, initially, there was no entity, whether governmental or not, designed to offer support and safeguard the rights inherent to each consumer, in addition to the absence of a legislative framework that would support all these rights mentioned above. Therefore, the present work aims to discuss and analyze, based on the Brazilian legal system, the existence of standards that meet consumer demands in relation to their safety and legal protection in consumer relations. The methodology used to develop this research project is based on descriptive bibliographical, quantitative and qualitative research, proposing a detailed analysis of institutions that guarantee clear and precise information, such as PROCON. The scarcity of resources and personnel qualifications to monitor companies' compliance with consumer protection laws. In the specific case of PROCON, limited resources and personnel, together with communication problems and lack of transparency, are negative for consumers' distrust of the agency. The CDC (Consumer Protection Code)'s main purpose is to protect the interests of consumers, especially as they are often vulnerable in this relationship. This position is based on the Constitution, which includes consumer protection as fundamental rights, giving it a privileged status. Furthermore, the CDC makes it possible to apply it in different situations and in the contemporary ways in which these relationships occur. However, challenges persist, especially given technological evolution and the complexities of the contemporary market. It is imperative that PROCON adapts its strategies to deal with new challenges, as information spreads online and the complexity of products and services increases.

Keywords: Consumer Protection Code; PROCON; Consumer Law.

INTRODUÇÃO

Com a evolução constante e histórica da legislação consumerista, fica notório que inicialmente não havia qualquer ente, governamental ou não, no qual prestasse um apoio e defendesse os direitos que cada consumidor possuía, bem como um código legislativo que amparasse todos estes direitos supracitados. Porém, na década de 90 ocorreu uma reviravolta, surgindo, assim, o Código de Defesa do Consumidor por meio da Lei nº 8.078/1990. O referido código surgiu para assegurar ao consumidor de que o princípio da boa-fé seria algo primordial, sendo de suma importância para reconhecer a vulnerabilidade

deste em relações consumeristas, juntamente com princípios como o direito à informação, sendo ela precisa, clara e adequada. Outro pilar do código é a proteção contra publicações e ofertas abusivas e enganosas.

Posteriormente ao surgimento de uma legislação para assegurar todos estes direitos e princípios, surge o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), por meio do Decreto de Lei nº 2.181/1997 e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), com o intuito de estabelecer legislações, estatutos, diretrizes e preceitos sociais, juntamente com sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC). O PROCON também tem como um de seus objetivos “dessorrecarregar” e cortar os gastos e o tempo do Poder Judiciário brasileiro, tudo isso de forma célere, consensual e econômica para que as partes cheguem a um acordo de forma amigável, solucionando assim todos os vícios dessa relação entre consumidor, vendedor e fornecedor.

Um tema que será bastante abordado neste artigo científico é sobre o DIREITO DO CONSUMIDOR, porém, qual o real significado deste? Para Cláudia Lima Marques é uma, “disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, que visa proteger um sujeito de direitos, o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2010, p. 29). Entrementes, ser CONSUMIDOR é ser humano. É alimentar-se, vestir-se, divertir-se... é viver. É uma parte de todos. E como todos os humanos, o consumidor tem suas motivações para a busca de determinadas ambições, para a conquista de determinados espaços, para a realização pessoal”, segundo Eliane Karsaklian (2000, p. 11).

Uma das maiores dificuldades relacionadas ao papel dos órgãos de proteção do consumidor na garantia do direito à informação é a falta de recursos e pessoal qualificado para fiscalizar e monitorar a conformidade das empresas com as leis de proteção do consumidor. Muitas vezes, o PROCON e outros órgãos semelhantes enfrentam dificuldades para cumprir as normas de proteção do consumidor, especialmente em relação à divulgação de informações claras e precisas sobre produtos e serviços. Isso pode ocorrer devido à falta de recursos para realizar inspeções e a não aplicação de débitos quando as empresas violam as leis consumeristas. Além disso, a falta de pessoal qualificado pode dificultar a identificação de práticas enganosas e a aplicação dos serviços prestados, o que pode limitar sua capacidade de realizar campanhas educativas e de fiscalização, bem como de investir em tecnologias que facilitem o atendimento aos consumidores.

Outro problema é a dificuldade de acompanhar as novas formas de comunicação e publicidade, como as redes sociais e as plataformas de comércio eletrônico. Essas novas formas de divulgação de produtos e serviços podem apresentar desafios adicionais para

garantir o direito à informação do consumidor. Diante desses desafios, é importante que os órgãos de proteção do consumidor tenham recursos adequados e pessoal qualificado para realizar suas atividades de fiscalização e monitoramento, a fim de garantir que os consumidores não fiquem desprotegidos e tenham acesso a informações claras e precisas sobre produtos e serviços. Além disso, em alguns casos, os órgãos de proteção do consumidor podem enfrentar pressão política ou econômica para não agir contra empresas poderosas que desrespeitam o direito à informação. Isso pode levar a uma atuação seletiva ou leniente, em detrimento dos interesses dos consumidores.

No caso específico do PROCON, é possível fazer uma análise de sua atuação na garantia do direito à informação. Embora o órgão tenha o papel importante de fiscalizar empresas e garantir o cumprimento das normas de defesa do consumidor, sua atuação pode ser limitada pela falta de recursos e pessoal, bem como pela complexidade e diversidade dos mercados de consumo. Contudo, é necessário ressaltar que em alguns casos, pode haver problemas de comunicação e falta de transparência por parte do próprio PROCON, o que dificulta o acesso dos consumidores às informações sobre seus direitos e ações de fiscalização em andamento. Isso pode levar a uma falta de confiança dos consumidores no órgão e na obediência de suas ações. A atuação do PROCON, órgão responsável pela defesa do consumidor em todo Brasil, tem sido bastante criticada por consumidores e especialistas, que alegam que o órgão muitas vezes não tem o poder ou a capacidade de fazer cumprir as leis de proteção ao consumidor.

Sendo assim, fica evidente que ainda que existam leis que protegem os direitos dos consumidores, muitas empresas ainda desrespeitam essas leis e fornecem informações enganosas ou insuficientes sobre seus produtos ou serviços. Além disso, o PROCON enfrenta dificuldades em lidar com a grande quantidade de reclamações que recebe diariamente, o que muitas vezes resulta em atrasos no atendimento ou falta de resposta aos consumidores, dando a sensação de que seus direitos não estão sendo protegidos. Em resumo, embora o PROCON tenha um papel importante na proteção dos direitos dos consumidores, há muitos desafios a serem enfrentados para garantir que o órgão seja capaz de cumprir sua missão de forma efetiva.

Diante de todo exposto, fica evidente que o CDC (Código de Defesa do Consumidor), tem como sua premissa basilar, a proteção e guarda dos interesses consumeristas, devido ao fato de que grande parte destes consumidores são hipossuficientes na relação. Entrementes, insta salientar que este provém da Lei Maior do ordenamento pátrio jurídico, constando, assim, no seletorol de direitos fundamentais, o que confere à defesa do

consumidor um *status* privilegiado. Ademais, viabiliza sua concretude em qualquer frente, bem como nas vias contemporâneas em que ocorrem estas relações.

BREVE RELATO HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor é uma área do direito que tem suas raízes na segunda metade do século XX, marcada por mudanças sociais, econômicas e políticas. Antes desse período, o foco do direito era principalmente nas relações entre empresas e noções de responsabilidade contratual, negligência e culpa. A necessidade de proteção ao consumidor surgiu em resposta ao rápido crescimento do mercado de consumo, impulsionado pela Revolução Industrial e pelo desenvolvimento tecnológico. Com o aumento da produção em massa e a oferta de uma variedade crescente de produtos e serviços, os consumidores se viram em uma posição mais vulnerável em relação aos fornecedores (FERNANDES et al., [s.d.]).

O marco inicial na história do Direito do Consumidor pode ser associado à década de 1960 nos Estados Unidos, com a publicação do livro "*Unsafe at Any Speed*" (Inseguro a Qualquer Velocidade), de Ralph Nader. Nesse livro, Nader destacou os riscos de segurança relacionados aos automóveis e argumenta pela necessidade de uma regulamentação mais rigorosa para proteger os consumidores. Essa preocupação com a segurança dos produtos e a conscientização sobre os desequilíbrios de poder entre consumidores e fornecedores começaram a se espalhar por outros países. Em 1980, a Organização das Nações Unidas (ONU) adotou as Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, consolidando princípios que seriam amplamente adotados em todo o mundo (BELINKY, 2010).

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi promulgado em 1990, consolidando normas e princípios que visam a proteção dos direitos dos consumidores. O CDC estabeleceu uma série de direitos fundamentais, como o direito à informação, à segurança, à escolha e à reparação de danos, entre outros. A legislação brasileira também criou órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, e estabelece instrumentos para facilitar a resolução de conflitos, como a inversão do ônus da prova em favor do consumidor em casos de dano. Em resumo, o Direito do Consumidor evoluiu como resposta às demandas de uma sociedade em transformação, reconhecendo a necessidade de equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores e garantir a proteção dos interesses dos

consumidores em um cenário de mercado cada vez mais complexo e globalizado (CARBONI, 2023).

DA CRIAÇÃO DOS DIREITOS CONSUMERISTAS NO BRASIL

A criação do Direito do Consumidor no Brasil está intrinsecamente ligada ao movimento global em prol da proteção dos direitos dos consumidores que ganhou força nas décadas de 1960 e 1970. Esse movimento foi impulsionado por eventos como a Revolução Industrial, o aumento da produção em massa e o crescimento do mercado de consumo, que tornaram os consumidores mais vulneráveis diante de práticas comerciais desleais e produtos inadequados. No cenário internacional, um marco importante foi a adoção das Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor em 1985, fornecendo uma base para os países desenvolverem legislações próprias nessa área. Inspirado por essas iniciativas, o Brasil promulgou o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), consolidando as normas e princípios que protegem os direitos dos consumidores no país (GUGLINSKI, 2013).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) representou uma mudança significativa no paradigma jurídico brasileiro, estabelecendo um conjunto de direitos e garantias para os consumidores e instituindo responsabilidades para os fornecedores. Entre os principais avanços proporcionados pelo CDC, destacam-se o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor no qual o CDC reconhece a desigualdade nas relações de consumo e estabelece o princípio da vulnerabilidade do consumidor, conferindo-lhe proteção especial. O Direito à Informação onde os consumidores têm o direito de receber informações claras, precisas e ostensivas sobre produtos e serviços, possibilitando escolhas conscientes. Bem como, o CDC introduziu a responsabilidade objetiva, facilitando a responsabilização dos fornecedores por danos causados aos consumidores, independentemente de culpa (PALUDO, 2005).

Outros avanços proporcionados pelo CDC foi o do Direito de Arrependimento, no qual permite que o consumidor desista do contrato no prazo de sete dias após a sua assinatura ou recebimento do produto, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial. A Criação de Órgãos de Defesa do Consumidor, onde o código contribuiu para o fortalecimento de órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, que têm o papel de fiscalizar e mediar conflitos entre consumidores e fornecedores. E também a

Inversão do Ônus da Prova, que em situações de dano ao consumidor, o CDC estabelece a inversão do ônus da prova, tornando mais fácil para o consumidor comprovar o prejuízo sofrido. A criação do CDC foi um marco importante na legislação brasileira, fortalecendo os direitos dos consumidores e estabelecendo um novo padrão de responsabilidade nas relações comerciais. Esse código contribuiu para uma maior conscientização sobre os direitos do consumidor, promovendo relações de consumo mais justas e equilibradas no Brasil (ALÔ CONSUMIDOR, 2021)

CONCEITO DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR SEGUNDO O CDC

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) no Brasil define, em seus artigos iniciais, os conceitos fundamentais de consumidor e fornecedor, estabelecendo as bases para a proteção dos direitos do consumidor. Esses conceitos são cruciais para determinar a aplicação das normas contidas no código. Aqui estão os conceitos básicos (BRASIL, 1990):

Consumidor (Art. 2º, CDC):

O consumidor é definido como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Isso significa que o consumidor é a pessoa que adquire bens ou serviços para seu próprio uso, não os destinando a uma atividade comercial ou profissional (BRASIL, 1990).

Fornecedor (Art. 3º, CDC):

O fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Em outras palavras, o fornecedor é aquele que coloca produtos ou serviços no mercado de consumo (BRASIL, 1990).

Essas definições são fundamentais para a aplicação do CDC, pois estabelecem claramente quem está protegido pelas normas como consumidor e quem está sujeito às obrigações e responsabilidades como fornecedor. Essa distinção é central para garantir a eficácia das normas de proteção ao consumidor, estabelecendo um equilíbrio nas relações de consumo e assegurando que aqueles que estão em posição de vulnerabilidade sejam devidamente protegidos (GRINOVER; BENJAMIN, 2004).

O PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO EM EVIDÊNCIA

O Princípio da Informação é uma pedra angular no campo do Direito do Consumidor, estabelecendo que os consumidores têm o direito fundamental de receber informações claras, precisas e ostensivas sobre produtos e serviços antes de tomar decisões de compra. Este princípio visa assegurar que os consumidores possam fazer escolhas informadas e conscientes, equilibrando a assimetria de conhecimento que muitas vezes existe entre fornecedores e consumidores (POZZETTI, 2006).

Os principais aspectos relacionados ao Princípio da Informação incluem a transparência, onde os fornecedores são obrigados a serem transparentes em relação às características essenciais dos produtos e serviços, bem como aos termos contratuais. A Publicidade Enganosa e Abusiva: O CDC proíbe práticas de publicidade enganosa e abusiva, garantindo que as informações fornecidas ao consumidor sejam corretas e não levem a enganos. O Direito à Informação Adequada e Clara, no qual os consumidores têm o direito de receber informações completas e compreensíveis sobre os produtos e serviços, incluindo benefícios, riscos, preço, formas de pagamento, entre outros. E a Responsabilidade pela Informação na qual os fornecedores são responsáveis pela qualidade e veracidade das informações fornecidas, bem como pela atualização dessas informações ao longo do tempo (POZZETTI, 2006).

OS DESAFIOS DO PROCON NA PROTEÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR EM UM CONTEXTO DE CONSTANTE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A proteção do direito à informação do consumidor em um contexto de constante evolução tecnológica apresenta uma série de desafios relevantes para órgãos como o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor). O avanço acelerado da tecnologia cria um desafio fundamental ao PROCON, onde novas formas de interação entre consumidores e fornecedores estão constantemente surgindo, como comércio eletrônico, aplicativos móveis e assistentes de voz. Isso exige que o Órgão acompanhe e se adapte rapidamente às mudanças tecnológicas para garantir que os consumidores estejam protegidos em novos contextos digitais (LEAL; DUTENKEFER, 2018).

A coleta e o uso de dados pessoais pelos fornecedores para personalizar produtos e serviços representam um desafio crescente, fazendo com que o PROCON precise se

preocupar com a privacidade do consumidor e garantir que as informações sejam usadas de maneira ética e transparente. A implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil reforça essa preocupação. Bem como, a disseminação de *fake news* (informações falsas) e práticas enganosas na internet é um desafio crítico. Os consumidores podem ser enganados por informações fraudulentas, levando a decisões lesivas aos mesmos. O PROCON deve desenvolver estratégias para identificar e combater práticas enganosas online (LEUCOTRON, 2020).

Assegurar que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas em plataformas digitais, como websites e aplicativos móveis, é um desafio. O layout de informações, a linguagem técnica e a visibilidade das informações relevantes podem variar amplamente. O PROCON deve garantir que as empresas online cumpram as regras de transparência e que os consumidores tenham acesso fácil e preciso a informações importantes. A resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores em um ambiente tecnológico e digital também é desafiadora. Como muitas transações ocorrem online, é necessário criar mecanismos eficazes para resolver disputas, como mediação e arbitragem online (CARDOSO, 2022).

O PROCON deve investir em programas de instrução ao consumidor digital para capacitar os consumidores a reconhecerem práticas enganosas online, protegerem seus dados pessoais e fazerem escolhas informadas em ambientes digitais complexos. A natureza global da internet significa que muitas empresas operam além das fronteiras nacionais. Cabendo ao PROCON o dever de trabalhar em cooperação com agências internacionais e órgãos reguladores de outros países para combater práticas prejudiciais que afetam os consumidores em nível global (CARDOSO, 2022).

Em grande parte das vezes, o PROCON enfrenta desafios de recursos limitados, incluindo pessoal, financiamento e tecnologia. Essa limitação pode dificultar a capacidade de lidar eficazmente com as complexidades do ambiente digital. Em suma, a evolução tecnológica constante cria desafios significativos para o PROCON na proteção do direito à informação do consumidor. Para enfrentar esses desafios, o PROCON precisa estar atualizado com as tendências tecnológicas, desenvolver estratégias proativas e cooperar com outras partes interessadas, como órgãos reguladores e empresas, para garantir que os consumidores estejam protegidos em um mundo digital em constante transformação (NIGRE; ALVES; TOMIO, 2023).

A ATUAÇÃO DO PROCON NA PROTEÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

A atuação do PROCON na proteção do direito à informação do consumidor em relação a produtos e serviços financeiros é de extrema importância, uma vez que a falta de informação certa e adequada pode resultar em decisões financeiras prejudiciais para os consumidores. O PROCON tem como responsabilidade fiscalizar e regulamentar a publicidade e a prestação de informações por parte das instituições financeiras. Isso inclui a verificação de que as informações sobre produtos financeiros, como empréstimos, cartões de crédito, investimentos e contas bancárias, sejam precisas, claras e transparentes. O PROCON avalia os contratos relacionados a produtos e serviços financeiros para identificar cláusulas abusivas que possam prejudicar os consumidores. Incluindo, também, cláusulas que não estejam em conformidade com a legislação, ou que sejam excessivamente complexas, tornando difícil para os consumidores entenderem seus direitos e obrigações (IDEC, 2023).

O PROCON desempenha um papel educacional fundamental na proteção do direito à informação do consumidor. Envolvendo a criação de programas de educação financeira para capacitar os consumidores a tomar decisões informadas sobre seus recursos financeiros. Esses programas podem abranger tópicos como orçamento pessoal, investimentos, endividamento responsável e como ler e compreender contratos financeiros. Quando os consumidores enfrentam problemas com produtos ou serviços financeiros, o PROCON atua como mediador entre as partes envolvidas, tentando resolver conflitos de forma amigável e equitativa. Isso inclui a garantia de que os consumidores estejam plenamente informados sobre seus direitos e opções de resolução (IDEC, 2023).

Se uma instituição financeira infringe as leis de proteção ao consumidor, o PROCON tem a autoridade para aplicar sanções e penalidades. Isso pode incluir multas significativas para desencorajar práticas abusivas e garantir que as empresas cumpram suas obrigações de fornecer informações claras e transparentes aos consumidores. O PROCON recebe denúncias de consumidores relacionadas a produtos e serviços financeiros. Essas denúncias são investigadas, e o PROCON atua com o objetivo de resolver os problemas identificados e assegurar que os consumidores tenham acesso às informações necessárias. Em um contexto de crescente digitalização, o PROCON também monitora as informações disponíveis online, assegurando que as instituições financeiras forneçam informações completas e transparentes em seus sites e aplicativos (IDEC, 2023).

O PROCON na maioria das vezes trabalha em estreita colaboração com órgãos reguladores financeiros, como o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários, para garantir a conformidade das instituições financeiras com regulamentações específicas do setor. Resumindo, a atuação do PROCON na proteção do direito à informação do consumidor em relação a produtos e serviços financeiros envolve uma série de ações, desde fiscalização e regulamentação até educação financeira e mediação de conflitos. Isso desempenha um papel fundamental na proteção dos consumidores em um setor tão sensível como o financeiro, onde as decisões podem ter impactos significativos em suas vidas financeiras e bem-estar econômico (IDEC, 2023).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a temática abordada, "O Papel dos Órgãos de Proteção do Consumidor na Garantia do Direito à Informação: Uma Análise da Atuação do Procon", é possível afirmar que o Procon desempenha um papel fundamental na defesa dos direitos dos consumidores e na promoção da informação adequada e transparente no mercado. Ao longo deste trabalho, fica notório a importância da atuação desse órgão na garantia do direito à informação por meio de diversas estratégias e mecanismos.

Mormente, é essencial ressaltar a relevância da legislação consumerista como pilar fundamental para o Procon exercer suas atribuições. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 6º, estabelece que é direito básico do consumidor a informação clara, adequada e precisa sobre os produtos e serviços disponíveis no mercado. Nesse sentido, a atuação do Procon é fundamental para garantir que as empresas cumpram essas obrigações legais e forneçam informações corretas e completas aos consumidores.

Além disso, é válido destacar a importância da educação e conscientização dos consumidores como ferramentas para a garantia do direito à informação. O Procon, por meio de campanhas educativas e palestras, busca informar os consumidores sobre seus direitos e orientá-los sobre como proceder diante de situações de desrespeito ou falta de informação. Outro aspecto relevante é a fiscalização e aplicação de avaliação pelo Procon. O órgão possui poder de fiscalizar o cumprimento das normas consumeristas e, ao identificar descumprimentos, pode aplicar sanções administrativas, como multas e advertências. Essas medidas têm o objetivo de promover as empresas a cumprir suas obrigações legais e fornecer informações corretas aos consumidores.

Além disso, é válido ressaltar a importância da atuação do Procon na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores. O órgão possui estruturas de atendimento ao consumidor, onde é possível registrar reclamações e buscar soluções amigáveis para os problemas enfrentados. Bem como, fica evidente que a mediação realizada pelo Procon contribui para a resolução rápida e eficiente de conflitos, evitando que os consumidores sejam prejudicados pela falta de informação ou por práticas abusivas.

Diante do exposto, podemos concluir que o Procon exerce um papel fundamental na garantia do direito à informação dos consumidores. Por meio de sua atuação, o órgão busca garantir que as empresas cumpram suas obrigações legais e forneça informações claras e adequadas aos consumidores. Com base nas reflexões e estudos realizados ao longo deste trabalho, podemos afirmar que a atuação do Procon é essencial para a promoção de um mercado mais justo e transparente, onde os direitos dos consumidores sejam respeitados.

REFERÊNCIAS

ALÔ CONSUMIDOR. **Direito de Arrependimento: como funciona o artigo 49 do CDC.**

Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/noticias/direito-de-arrependimento-como-funciona-o-artigo-49-do-cdc/1211112521>>.

BELINKY, Aron. **CONSUMO, CIDADANIA E A CONSTRUÇÃO DA DEMOCRACIA NO BRASIL CONTEMPORÂNEO.** FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO. Publicado em 2010.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 3ª ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2010.

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/L8078.htm>.

CARBONI, Carina. Univali-Universidade. **Código de Defesa do Consumidor completa 33 anos nesta segunda, 11.** Disponível em:

<https://www.univali.br/noticias/Paginas/C%C3%B3digo-de-Defesa-do-Consumidor-completa-33-anos-nesta-segunda,-11.aspx>>.

CARDOSO, Evelim dos Santos. **A vulnerabilidade do direito à informação nas relações de consumo pelos meios digitais: uma análise sobre a necessidade de consentimento e controle do consumidor sobre o destino de seus dados pessoais.** Publicado em 2022. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/233089/TCC-%20Evelim%20dos%20Santos%20Cardoso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 20 out. 2023.

IDEC. **O que faz o Procon e como ele pode te ajudar.** Publicado em: 28 abr. 2023.
Disponível em:

<<https://idec.org.br/dicas-e-direitos/procon-como-abrir-reclamacao#:~:text=O%20Procon%20%C3%A9%20um%20%C3%B3rg%C3%A3o>>. Acesso em: 7 out. 2023.

FERNANDES, A. et al. [s.l: s.n.]. **O DIREITO DO CONSUMIDOR NO MERCADO DE CONSUMO.** Disponível em:

<<http://ppgdin.uff.br/wp-content/uploads/sites/5/2021/07/O-DIREITO-DO-CONSUMIDOR-NO-MERCADO-DE-CONSUMO.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2023.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto.** 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

GUGLINSKI, Vitor. **Breve histórico do Direito do Consumidor e origens do CDC.** JUSBRASIL. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc/112106596>>.

KARSAKLIAN, Eliane. **Comportamento do consumidor.** São Paulo: Atlas, 2000.

LEAL, Willian; DUTENKEFER, Vinicius. **Direito do Consumidor: a evolução tecnológica e seus desafios.** Site eletrônico Migalhas, publicado em 22/03/2018. Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/depeso/276641/direito-do-consumidor--a-evolucao-tecnologica-e-seus-desafios>>. Acesso em: 7 out. 2023.

LEUCOTRON. **Impactos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no seu negócio.** Publicado em: 29/05/2020. Disponível em:

<<https://blog.leucotron.com.br/lei-de-protecao-de-dados/>>. Acesso em: 7 out. 2023.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIM, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 3. ed. São Paulo: RT, 2010.

NIGRE, L.; ALVES, M.; TOMIO, P. **Procon alerta sobre avanços e desafios na Defesa do Consumidor.** Publicado em 15/03/2023. Disponível em:

<<https://www.mogidascruzes.sp.gov.br/noticia/procon-alerta-sobre-avancos-e-desafios-na-defesa-do-consumidor>>. Acesso em: 13 out. 2023.

PALUDO, Daniela Maria. **PRINCÍPIOS ADOTADOS PELO CÓDIGO DO CONSUMIDOR.** Publicado em: ago/2005. Disponível em:

https://www.univates.br/media/graduacao/direito/PRINCIPIOS_ADOTADOS_PELCO_CODIGO_DO_CONSUMIDOR.pdf>. Acesso em: 12 de agosto 2023.

POZZETTI, Daniela Alessandra. **A OFERTA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.** Publicado em 2006. Disponível em:

<https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/6940/1/DanielaPozzetti.pdf>>. Acesso em 22 de novembro de 2023.