CENTRO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR DE PATOS - CEESP
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS - UNIFIP
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

JOSÉ ALISSON SIMÕES VIEIRA

A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: UMA ANÁLISE DOS AUTOS DE INFRAÇÃO EXECUTADOS DURANTE O ANO DE 2024

PATOS
2026

JOSÉ ALISSON SIMÕES VIEIRA

A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: UMA ANÁLISE DOS AUTOS DE INFRAÇÃO EXECUTADOS DURANTE O ANO DE 2024

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Me Francisco Paulino da Silva Júnior.

PATOS

2026

FICHA CATALOGRÁFICA
Dados de Acordo com AACR2, CDU e CUTTER
Biblioteca Central - UNIFIP

Vieira, José Alisson Simões.
V658e A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: uma análise dos autos de infração executados durante do ano de 2024. / José Alisson Simões Vieira. – Patos – PB: UNIFIP, 2026.
58 fls.

Orientador (a): Prof. Me. Francisco Paulino da Silva Júnior.
Monografia, Graduação Bacharelado em Direito.

1. Relação de consumo. 2. Sanção administrativa. 3. Código de Defesa do Consumidor. 4. Direito do consumidor. 5. PROCON. I. Título. II. Centro Universitário de Patos – UNIFIP.

UNIFIP/BC CDU: 340
Yasmim Caroline Andrade Nóbrega. CRB 15/1086

JOSÉ ALISSON SIMÕES VIEIRA

A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: UMA ANÁLISE DOS AUTOS DE INFRAÇÃO EXECUTADOS DURANTE O ANO DE 2024

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Me Francisco Paulino da Silva Júnior.

Aprovada em 08 de junho de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof.° Me. Francisco Paulino da Silva Júnior.
Orientador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Profa. Dra. Karoline de Lucena Araújo.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

JOSÉ ALISSON SIMÕES VIEIRA

A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: UMA ANÁLISE DOS AUTOS DE INFRAÇÃO EXECUTADOS DURANTE O ANO DE 2024

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Me Francisco Paulino da Silva Júnior.

Aprovada em 08 de junho de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof.° Me. Francisco Paulino da Silva Júnior.
Orientador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Profa. Dra. Karoline de Lucena Araújo.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Dedico este trabalho a minha família e ao Senhor Deus, que muito me ajudaram durante essa jornada!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero iniciar agradecendo ao Senhor Deus, que muito fez por mim durante esses 5 anos, estando comigo nos momentos mais simples até os mais conturbados, foi por meio dele que tive forças para finalizar essa jornada.

A minha família, em especial meu pai Jader Nunes Vieira, minha mãe Rituana Simões Vieira e minha irmã Amanda Simões Vieira, meus sinceros muito obrigado por todo o apoio e por nunca medirem esforços para que eu pudesse concluir essa graduação, vocês são o alicerce da minha vida e é com muita alegria que faço essa singela dedicatória.

Dedico a minha avó, Dona Antônia Simão de Lucena, que muito me ensinou durante toda a minha vida os caminhos certos a seguir.

Dedico a minha namorada, Danielly Kauanna, que muito me ajudou nessa jornada, saiba que a sua entrada em minha vida foi essencial para que hoje eu estivesse aqui, muito obrigado por todo o apoio e por nunca largar a minha mão.

Dedico também aos meus colegas de turma Iara, Hugo, Cássia, Rauama, Maria Clara e Vitória, que durante essa caminhada me ajudaram muito e sempre estiveram comigo, meu muito obrigado a todos vocês.

Dedico também ao meu orientador, Professor Francisco Paulino, por toda a ajuda, orientação e ensinamentos durante essa tragetória, certamente foi de grande valia todo o esforço para me ajudar na construção desse trabalho.

Por fim, um agradecimento especial ao meu tio, Janduy Nunes Vieira (in memoriam), o qual considero uma das minhas maiores fontes de inspiração pessoal. Um exemplo de homem, pai, irmão e filho, que partiu tão cedo sem me dar chance alguma de me despedir mas que deixou seu legado aqui na terra e que eu me orgulho muito de fazer parte dele, saiba que onde o senhor estiver será eternamente lembrado por mim, passe o tempo que passar nunca sairá da minha memória. Minhas eternas saudades!

"A justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta."

— Rui Barbosa (1921, p. 28).

RESUMO

A presente pesquisa analisa a efetividade da sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos nas relações de consumo, verificando se a multa cumpre suas funções preventiva e punitiva na proteção dos consumidores. Utiliza o método dedutivo, aliado aos procedimentos histórico, bibliográfico e documental. O estudo aborda a evolução histórica do direito do consumidor, a influência internacional, a constitucionalização da matéria e a criação do Código de Defesa do Consumidor, além da estrutura e funcionamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com destaque para a atuação do PROCON como órgão educativo, fiscalizador e sancionador. Examina-se ainda a organização, competências e o processo administrativo do PROCON Municipal de Patos – PB, observando a garantia do contraditório e da ampla defesa. Também foi realizada uma análise dos autos de infração aplicados em 2024, identificando os segmentos mais autuados, os casos de reincidência e a natureza das infrações. Os resultados demonstram que os setores com maior fluxo de consumidores concentram mais infrações, evidenciando o descumprimento das normas consumeristas. Conclui-se que, embora as penalidades estejam previstas em lei e sejam aplicadas pelos órgãos competentes, sua eficácia ainda é limitada diante da intensa reincidência dos fornecedores e do reduzido impacto econômico das multas, indicando a necessidade de aprimoramento das sanções e fortalecimento da fiscalização para garantir maior proteção aos consumidores e equilíbrio nas relações de consumo.

Palavras-chave: Relação De Consumo; Sanção Administrativa; Código De Defesa Do Consumidor; Direito Do Consumidor; PROCON.

ABSTRACT

This research analyzes the effectiveness of the pecuniary sanction applied by the Municipal PROCON of Patos in consumer relations, verifying whether the fine fulfills its preventive and punitive functions in the protection of consumers. The study adopts the deductive method, combined with historical, bibliographic, and documentary procedures. It addresses the historical evolution of consumer law, international influence, the constitutionalization of consumer protection, and the creation of the Consumer Defense Code, as well as the structure and operation of the National Consumer Protection System, highlighting the role of PROCON as an educational, supervisory, and sanctioning body. The organization, competencies, and administrative procedures of the Municipal PROCON of Patos – PB are also examined, with attention to the guarantees of adversarial proceedings and full defense. Furthermore, an analysis of the notices of violation issued in 2024 was conducted, identifying the sectors with the highest number of violations, cases of recidivism, and the nature of the infractions. The results demonstrate that sectors with a greater flow of consumers concentrate more violations, evidencing noncompliance with consumer protection regulations. It is concluded that, although penalties are legally established and enforced by the competent authorities, their effectiveness remains limited due to the recurrence of violations by suppliers and the low economic impact of the fines, indicating the need to improve sanctions and strengthen supervision in order to ensure greater consumer protection and balance in consumer relations.

Keywords: Consumption Ratio; Administrative Sanction; Consumer Defense Code; Consumer Law; PROCON.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Relatório do setor de fiscalização do ano de 2024 do PROCON Municipal de Patos – PB.....40

LISTA DE SIGLAS

ADCT – Ato das Disposições Constitucionais Transitórias

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CIP – Carta de Informações Preliminares

CF – Constituição Federal

IDEC – Instituto de Defesa de Consumidores

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

TAC – Termo de Ajustamento de Conduta

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 15
2. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL 19
2.1. A ORIGEM DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO CONTEXTO INTERNACIONAL 22
2.2. A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DO PROCON COMO ÓRGÃO DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC) 24
2.2.1. As primeiras manifestações legais e o período pré-constitucional 25
2.2.2. O Código de Defesa do Consumidor de 1990 e a construção de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor 26
2.3. AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS COMO FORMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR 27
3. O PROCON COMO INSTRUMENTO DE DEFESA E FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇOES DE CONSUMO 30
3.1. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC) 30
3.2. O PROCON MUNICIPAL DE PATOS - PB: CRIAÇÃO, FUNCIONAMENTO E ATUAÇÃO 34
3.3. O PROCESSO ADMINISTRATIVO NO ÂMBITO DO PROCON 35
4. ANÁLISE DA SANÇÃO DE MULTA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB 38
4.1. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS SANÇÕES APLICADAS 38
4.2. FREQUÊNCIA E REINCIDÊNCIA DAS INFRAÇÕES 41
4.3. AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE PUNITIVA E PREVENTIVA 43
4.4. NECESSIDADES DE APRIMORAMENTO DAS PENALIDADES 47
4.5. A IMPORTÂNCIA DA FISCALIZAÇÃO PREVENTIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 50
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 53
REFERÊNCIAS 56

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto de estudo a efetividade da sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB no âmbito das relações de consumo. O trabalho analisa se a penalidade de multa a qual é objeto desse estudo, imposta pelo supracitado órgão, consegue desempenhar o seu papel preventivo, educativo e repressivo no combate às infrações cometidas pelos fornecedores de serviços. A escolha desse tema parte da necessidade de se falar sobre o mesmo, visto que não é um assunto muito abordado no meio acadêmico, e também da importância de entender a forma como o PROCON desempenha suas atividades na prática, seja por meio de fiscalizações, autuações e iniciação do procedimento administrativo.

O Direito do Consumidor tem um grande valor social, pois ele visa ao equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor que, historicamente é bastante desigual, por meio de suas leis. Diante disso, o Código de Defesa do Consumidor traz consigo meios para promover a proteção dos consumidores voltados à garantia da dignidade, da segurança jurídica e da transparência e da igualdade nas relações de consumo. Entre esses meios, pode ser destacado a imposição de sanções administrativas pelos órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Dentre essas sanções, podemos ser mais específicos quanto à multa administrativa, que pode ser utilizada como forma de reprimir as ilegalidades praticadas no meio das relações de consumo. No entanto, apesar dessas penalidades possuírem sua plena legalidade no ordenamento jurídico e serem aplicadas pelos órgãos que detém competência, é possível observar que muitos estabelecimentos ainda insistem em reincidir em práticas consideradas abusivas, e isso aponta questionamentos sobre a efetividade dessa sanção.

Como objetivo geral, o presente trabalho procura analisar a efetividade da sanção de multa aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB como uma forma de proteger os consumidores e promover o equilíbrio nas relações de consumo. Já no tocante aos objetivos específicos, o estudo tem por finalidade investigar a evolução histórica do Direito do Consumidor e a criação de ferramentas de defesa consumerista no Brasil, compreender a estrutura e o funcionamento do PROCON como órgão fiscalizador e integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e analisar como se dá o procedimento administrativo no âmbito do órgão para aplicação dessa

penalidade, identificando os setores comerciais mais autuados e verificando se essa multa possui plena efetividade no momento de prevenir que novas práticas abusivas sejam transformadas em infrações.

O problema da pesquisa constitui-se em trazer respostas acerca dessa sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB apresentar eficácia suficiente para reduzir ou até mesmo extinguir a reincidência desses ilícitos consumeristas e proporcionar um maior equilíbrio nas relações de consumo, fazendo com que consumidores e fornecedores negociem sempre em pé de igualdade. Esse problema surge a partir do momento em que se percebe que, mesmo diante da plena e legal aplicação da norma consumerista, ainda assim muitos fornecedores insistem em descumprir os dispositivos de proteção aos consumidores. Tal fato é um indicativo de que pode haver uma possível limitação na função preventiva e educativa dessa multa administrativa.

Diante dessa problemática, a hipótese a ser defendida pelo estudo é a de que a sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB não dispõe de pela efetividade no momento de combater as infrações no âmbito das relações de consumo, principalmente quando se fala da reincidência em algumas práticas abusivas e da dificuldade em promover o impacto financeiro devido sobre determinados fornecedores. Embora a multa seja um importante e necessário instrumento de promoção a proteção dos consumidores, por meio de seu caráter repressivo e preventivo, o presente trabalho busca afirmar e sustentar que a capacidade dessa sanção de promover essa proteção se mostra ainda insuficiente e limitada para impedir que novos ilícitos venham a acontecer e que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor venham a ser violados.

A justificativa da pesquisa tem seu fundamento baseado no relevante valor social, jurídico e acadêmico que o tema tem para a sociedade no geral. No aspecto social, o estudo vai contribuir para o melhor entendimento sobre a proteção e defesa dos direitos consumeristas e também para compreender que há uma grande necessidade de maior rigidez nos mecanismos de fiscalização das relações de consumo, assim sendo uma forma de garantir uma maior repressão aos ilícitos já citados. No meio jurídico, o trabalho possibilita analisar, de forma prática, a atuação do PROCON Municipal de Patos – PB, deixando claro a importância da sanção pecuniária e a importância dessa sanção produzir os seus plenos e legais efeitos para que assim haja a efetiva promoção dos direitos previstos no Código de Defesa do

Consumidor. No campo acadêmico a pesquisa tem muita importância pois, ao tempo das pesquisas para este trabalho, foi perceptível notar a escassez de artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso e até mesmo doutrinas que falassem exatamente sobre essa temática, isso mostra que é importante se falar sobre esse tema pois é algo que interessa não só os consumidores, mas também a sociedade em geral. Além disso, a escolha desse tema se relaciona tanto pela falta de outros trabalhos que falem sobre isso, quanto pela minha experiência prática desenvolvida durante o meu período de estágio no PROCON Municipal de Patos – PB, cerca de 1 ano e 5 meses eu pude observar na prática como se dá os trabalhos no órgão, as fiscalizações, os atendimentos presenciais, o procedimento administrativo entre outras funções, todas elas tem sua importância para a prestação do serviço público e para a promoção da proteção e defesa dos consumidores.

Quanto à metodologia utilizada, a pesquisa possui natureza aplicada, pois busca produzir conhecimento acerca do entendimento de uma situação relacionada à atuação do PROCON Municipal de Patos – PB, mais precisamente sobre a efetividade da sanção de multa aplicada pelo órgão no comércio local. O assunto foi abordado de forma qualitativa e quantitativa, pois o mesmo analisa tanto a teoria relacionada ao Direito do Consumidor quanto os dados do relatório dos autos de infração executados pelo órgão. Os procedimentos metodológicos trazem pesquisa bibliográfica, documental e análise de estatísticas e dados. A bibliografia se baseia na legislação consumerista e em doutrinas sobre Direito do Consumidor. A pesquisa documental utiliza informações que foram obtidas juntas ao PROCON Municipal de Patos – PB, especialmente o relatório do setor de fiscalização do ano de 2024, com ele foi possível trabalhar na análise dos dados e com isso foi possível promover números e percentuais. A análise quantitativa ocorre por meio da observação da quantidade de autuações e dos setores alvos de mais infrações, possibilitando uma identificação mais detalhada do maior fluxo de autuações.

Quanto à estrutura do trabalho, o mesmo se divide em quatro seções. A primeira seção apresenta a introdução da pesquisa, estabelecendo o objeto, os objetivos, a problemática, a justificativa e os procedimentos metodológicos utilizados no desenvolver do trabalho.

A segunda seção traz uma abordagem mais histórica, falando sobre a evolução do Direito do Consumidor no contexto internacional e no Brasil, fazendo uma análise de como surgiu a proteção e defesa dos direitos dos consumidores e os princípios

fundamentais desse ramo jurídico, fala também da importância da proteção jurídica para o desenvolvimento das relações de consumo, destacando a garantia da dignidade do consumidor por meio da obediência as leis.

A terceira seção aborda o PROCON como órgão fundamental para a promoção da proteção ao consumidor, apresentando sua estrutura, seu funcionamento, quanto ao desenvolver de suas funções internas e externas, e suas competências no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Para finalizar, a quarta seção expõe a análise, na prática, da eficácia da multa aplicada no âmbito local do Município de Patos – PB pelo PROCON Municipal, para fazer essa análise foi utilizado dados, sendo eles por meio do relatório do setor de fiscalização do ano de 2024, fornecidos pelo próprio órgão que a partir deles foi possível identificar os segmentos e as empresas mais autuadas. No caso das empresas, não sendo divulgado seus nomes nem o de seus representantes, pois o trabalho se deu de forma a sempre respeitar, na íntegra, a legalidade dos dispositivos de proteção de dados, principalmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

2. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

O direito do consumidor estruturou-se no ordenamento jurídico brasileiro após um longo período de processos históricos onde aconteceram muitos movimentos sociais, mudanças econômicas e legislativas e também influência internacional. O aumento do consumo, a crescente industrialização e o fortalecimento do mercado revelaram uma grande discrepância nas relações de consumo pelo fato de não existirem, naquela época, dispositivos normativos que protegessem o consumidor de forma devida, tornando assim necessário a obtenção de meios jurídicos e administrativos que equilibrassem essa relação para que houvesse justiça entre consumidor e fornecedor.

Nesse contexto, a proteção ao consumidor surge como uma necessidade fundamental ao se constatar a vulnerabilidade da parte consumidora nas relações de mercado. Reconhecendo essa discrepância de poder e informação entre o consumidor e o fornecedor, a proteção legal atua como uma forma de intervenção estatal essencial. Para se compreender melhor essa evolução, exige-se uma análise ampla, para além da realidade local, regional ou brasileira.

A proteção e defesa ao consumidor se firmou, inicialmente, em países com alto potencial industrial como Inglaterra, França, Alemanha e também Estados Unidos. Na cidade de Nova York, no fim do século XIX, mais precisamente em 1899, foi criada uma associação que tinha como objetivo buscar melhores condições laborais, principalmente para as mulheres.

A associação, ora citada, chamada de Liga de Consumidores de Nova York (New York Consumers League), foi fundada por Josephine Lowell que era uma líder da Reforma Progressista nos EUA e essa associação chegou a criar as chamadas “listas brancas” que tinha o papel de expor aquelas empresas que tinha o seu nome gravado nessa lista. Naquela época, servia como uma forma de pressão para que os empresários respeitassem os direitos dos trabalhadores, como salário mínimo e melhores condições de trabalho.

A partir disso, é interessante observar como o início do Direito do Consumidor se deu de forma bastante relacionada às reivindicações nas condições dos trabalhadores e às normas trabalhistas. Ou seja, na época supracitada, esses dois dispositivos legais já se entrosavam diretamente para promover uma melhor condição laboral e também a proteção aos consumidores.

A partir dessas divergências que princípios e regulamentos internacionais influenciaram diretamente na formação de dispositivos que visavam a proteção ao consumidor em inúmeros países, inclusive o Brasil. Assim, pode-se afirmar de fato que o caminho do direito do consumidor no Brasil foi influenciado por movimentos estrangeiros que tiveram um importante papel na formulação dessas políticas e na afirmação delas no nosso ordenamento.

Internamente, a evolução da defesa do consumidor ganhou força no início da década de 1970, disparada pelo desenvolvimento dos centros urbanos, a conscientização da sociedade acerca das práticas abusivas no meio consumerista e também o aumento da economia, trazendo mais poder aquisitivo para alguns. Todos esses movimentos tiveram importância na inclusão da proteção do consumidor no texto da Constituição Federal de 1988 que, ao falar sobre a defesa do consumidor como sendo um direito fundamental (art. 5°, XXXII) e princípio da ordem econômica (art. 170, V), deu legitimidade institucional e jurídica ao tema.

Nesse cenário, o Brasil passou a ter em sua estrutura jurídica um sistema poderoso de defesa, principalmente quando se fala da Lei n° 8.078

JOSÉ ALISSON SIMÕES VIEIRA

A EFETIVIDADE DA SANÇÃO PECUNIÁRIA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB: UMA ANÁLISE DOS AUTOS DE INFRAÇÃO EXECUTADOS DURANTE O ANO DE 2024

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Me Francisco Paulino da Silva Júnior.

Aprovada em 08 de junho de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof.° Me. Francisco Paulino da Silva Júnior.
Orientador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Profa. Dra. Karoline de Lucena Araújo.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

/1990 (Código de Defesa do Consumidor) que é o principal dispositivo normativo onde

versam normas de proteção e defesa do consumidor.

De acordo com matéria jornalística do site Portal R7, muitas nações do mundo passaram a estudar e utilizar o CDC como modelo para criar suas legislações, entre esses países estão Argentina, Chile e México, que passaram a utilizar em seu ordenamento jurídico princípios semelhantes aos que estão no CDC. Além disso, o modelo brasileiro também serviu de estudo para outros países, principalmente devido ao foco no equilíbrio nas relações entre consumidor e fornecedor e também no tocante ao combate das práticas abusivas, é por isso que o CDC é considerado como um dos diplomas legais mais avançados do mundo.

2.1. A ORIGEM DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO CONTEXTO INTERNACIONAL

Em meados do século XX, com o advento da Revolução Industrial, ocorreram grandes transformações econômicas e sociais. A forma como os bens e produtos eram fabricados foi alterada de maneira significativa com o aumento da tecnologia e a aceleração das linhas de produção que ficaram mais organizadas e automatizadas. (NUNES, 2009).

Após essas transformações começou o distanciamento entre produtor e consumidor, gerando assim conflitos nas relações de consumo e trazendo a vulnerabilidade para perto dos consumidores. Nesse cenário, várias iniciativas estrangeiras começaram a destacar a necessidade de intervenção do Estado.

Um marco histórico do direito do consumidor aconteceu nos Estados Unidos, onde o presidente da época, John F. Kennedy, em 15 de março de 1962, diante de todo o Congresso Norte-Americano, disse quais eram os quatro direitos básicos do consumidor: segurança, informação, escolha e ser ouvido. Esse discurso provocou inúmeros debates em vários países e por conta disso se tornou um marco histórico. (Defensoria.se, 17 de março de 2017)

A partir disso, vários órgãos internacionais passaram a tratar a proteção e defesa do consumidor como um tema internacional e de observação obrigatória de todos. De acordo com publicação no site do IDEC (Instituto de Defesa de Consumidores) em 23 de dezembro de 2025, no ano de 1985, a Organização das Nações Unidas (ONU) editou as Diretrizes para Proteção e Defesa do Consumidor,

dando maior ampliação a noção dos direitos básicos e recomendando aos Estados a criação de políticas públicas e leis adequadas a realidade do mercado.

Passados alguns anos, essas diretrizes sofreram alterações e foram revisadas em 1999 e, mais recentemente, em 2015, onde foram reforçados temas como a educação do consumidor e a prevenção de práticas abusivas. Além disso foi criado um painel intergovernamental com pessoas especialistas em política, direito e defesa do consumidor para monitorar melhor a aplicação dessas diretrizes. (Gov.br, 23 de dezembro de 2015)

Em terras europeias também foram desenvolvidas diretrizes pela própria União Europeia, diretrizes essas que tinham efeito obrigatório para os Estados que faziam parte do bloco, elas versavam principalmente sobre publicidade enganosa, cláusulas abusivas, práticas comerciais desleais, contratos a distância e comércio eletrônico, conforme a Diretiva 93/13/CEE (1993).

A jurisprudência da Corte de Justiça da União Europeia também adentrou no assunto ao firmar entendimento sobre a hipossuficiência do consumidor. Podemos tomar como exemplo o julgado do caso Océano Grupo Editorial. Tribunal de Justiça de Barcelona (Processos de nº C-240/98 e C-244/98), onde um juiz espanhol reconheceu que cláusulas abusivas em contratos devem ser extinguidas de ofício pelo Juiz, pelo fato de afetarem somente a parte mais vulnerável do negócio jurídico, o consumidor.

Doutrinadores brasileiros como Claudia Lima Marques (2012, p.94) destacam a importância da experiência internacional nesse tema. Para a autora “o direito internacional tem uma história de proteção dos mais fracos e de cooperação internacional, administrativa e judicial, para o fim de proteção humana”.

Em resumo, a origem da proteção e defesa ao consumidor demonstra que esses movimentos não ocorreram de forma isolada em cada país e sim algo coletivo como resposta ao grande desenvolvimento do mercado e a necessidade de formular políticas públicas de proteção que regulamentassem as relações entre fornecedor e consumidor.

No Capítulo II, arts. 4º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor, trata-se sobre a Política Nacional de Relações de Consumo, esse instrumento normativo visa atender as necessidades gerais dos consumidores, melhorar a qualidade de vida e promover transparência e harmonia nas relações de consumo, tudo isso respeitando a dignidade, saúde e segurança. Sendo assim, a grande influência internacional

entregou boa sustentação teórica, princípios fundamentais e dispositivos normativos que tiveram ligação direta com a evolução do direito do consumidor no Brasil, principalmente no período anterior a CF e após a promulgação do CDC.

A influência que foi citada acima será analisada no próximo tópico, onde será abordado a trajetória normativa e institucional do direito do consumidor no ordenamento jurídico pátrio.

2.2. A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DO PROCON COMO ÓRGÃO DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC)

Apesar de o Código de Defesa do Consumidor só ter sido promulgado em 1990, antes disso já havia um olhar de cuidado com práticas como publicidade enganosa, qualidade de produtos e práticas abusivas em normas e regramentos que faziam a proteção e defesa consumerista à época.

A chegada de um sistema de proteção ao consumidor regulamentado só aconteceu depois de um grande processo histórico, o qual envolveu a modernização do legislativo brasileiro, a criação de políticas públicas e o fortalecimento das que já tinham na época e o ingresso da proteção e defesa do consumidor no nosso ordenamento jurídico como direito fundamental previsto no art. 5º, XXXII da Constituição Federal, onde o Estado promoverá, na forma da lei, a proteção e defesa do consumidor.

O art. 24, VIII, da CF, confere competência concorrente à União, aos Estados e ao Distrito Federal para legislar sobre responsabilidade por dano ao consumidor, proporcionando a esses entes ainda mais autonomia na proteção e defesa dos consumidores. Esse dispositivo constitucional é importante para o desenvolvimento das atividades de órgãos de fiscalização e proteção como os PROCON’s e também a abertura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mais conhecido como SNDC, foi instituído junto à Lei nº 8.078/1990 (CDC) e tem previsão legal nos arts. 105 e 106, é um conjunto de órgãos cujo objetivo é coordenar, planejar, formular e executar as políticas destinadas à defesa dos consumidores.

Dentre esses órgãos, podemos destacar o PROCON o qual é o órgão de que trata esse trabalho. O PROCON é um dos órgãos principais do SNDC e está presente em todos os estados e em muitos municípios do Brasil, como é o caso da cidade de

Patos – PB, que dispõe de um PROCON Municipal. Esse Órgão tem como meta promover a proteção e defesa do consumidor com atividades educativas preventivas.

As principais atividades desempenhadas pelo PROCON são: atendimento aos consumidores, fiscalização, educação e informação e mediação de conflitos. Com relação aos atendimentos, o Órgão recebe as demandas dos consumidores e fornece orientações e também abertura de reclamações. Já na parte de fiscalização, são realizados vistorias e controle dos comércios e, em casos de descumprimento de medidas legais, é feito a autuação desses estabelecimentos.

O PROCON também tem sua parte educativa, onde o Órgão promove campanhas de conscientização e informação em escolas sobre as normas consumeristas e também promove palestras no próprio Órgão para os empresários e consumidores, com o intuito de deixar o mais informados possível. Por fim, também promove a mediação de conflitos, atuando em conflitos de consumidores e fornecedores, no intuito de promover a resolução ou acordos para essas demandas.

2.2.1. As primeiras manifestações legais e o período pré-constitucional

Antes do advento da Constituição de 1988, o ordenamento jurídico brasileiro não tinha uma legislação unitária que tratasse somente sobre o direito do consumidor, o que tinha era alguns dispositivos que regulamentavam as relações, mas com pouca proteção a parte mais vulnerável da relação.

No início do século XX, o Brasil fazia intervenções em setores específicos onde eram considerados os mais sensíveis do mercado, setores como alimentos, medicamentos e serviços essenciais eram tidos como os mais fiscalizados e comuns daquela época. Com relação ao setor sanitário, a legislação estabelecia somente as regras mínimas de qualidade e segurança, não tinha uma proteção moderna e estruturada como nos dias de hoje, era algo básico.

Durante a década de 70, o aumento da população, das relações de consumo e do comércio fizeram com que crescesse também a oferta e a procura por produtos e bens, mas, por outro lado, começou a aumentar também os conflitos em decorrência das relações entre fornecedores e consumidores. Os mais comuns se davam em

decorrência de vícios ocultos, publicidades abusivas, aumento de dívidas e cláusulas contratuais exorbitantes.

Entre os anos de 1968 e 1973 houve o chamado Milagre Econômico brasileiro, foi um período de crescimento econômico acelerado onde ficou marcado por altas taxas de aumento do PIB e políticas de industrialização. Com esse aumento levou também a crescente de uma classe média consumidora, onde ficavam cada vez mais expostas a práticas consideradas abusivas e lesivas. (VELOSO.; VILLELA.; GIAMBIAGI. 2008)

É nesse período que surgiram os principais movimentos de defesa do consumidor, diante da necessidade de uma regulamentação. Movimentos esses que tiveram inspiração nos traços norte-americanos e europeus, os quais foram analisados na seção anterior.

No ano de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, servindo para prestar assessoria ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública na formulação e condução da Política Nacional de Defesa do Consumidor, com o intuito de criar políticas públicas de proteção ao consumidor. Esse Órgão foi extinto em 1990 e recriado em 7 de julho de 2020, por força do Decreto Federal nº 10.417.

Ainda durante esse período, surgiu mais uma importante entidade civil de proteção ao consumidor, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). Fundado em 1987, essa associação foi fundada por um grupo de voluntários no intuito de orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, acima de tudo, lutar pelos direitos consumeristas.

2.2.2. O Código de Defesa do Consumidor de 1990 e a construção de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), impôs obrigação ao Congresso Nacional de elaborar um Código de Defesa do Consumidor em até 120 dias após a promulgação da Constituição de 1988. Essa imposição constitucional foi o pontapé inicial para a criação da Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, um dispositivo considerado moderno e avançado que se tornaria um marco nacional para a proteção dos mais vulneráveis.

Nos dias atuais o CDC é considerado um marco normativo pois ele dispõe em sua estrutura vários pontos fundamentais para o bom trâmite das relações de consumo. Podemos citar os arts. 5º e 6º onde tratam sobre os princípios e os direitos básicos do consumidor, sendo reconhecida a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, a boa-fé objetiva que deve existir em todos os meios que tiverem relações de consumo, a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos e a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, proteção contra a publicidade enganosa e abusiva e a efetiva prevenção contra os danos.

Outro ponto importante está previsto no art. 14, tal dispositivo trata das regras de responsabilização do fornecedor, onde este responde pela reparação dos danos causados aos consumidores no âmbito das relações de consumo, independentemente da existência de culpa. Tal dispositivo é importante para os consumidores pois não exime o fornecedor de sua responsabilidade, não deixando o consumidor sem proteção e sem resolução para suas demandas.

O CDC também disciplina outras práticas importantes como publicidade, contratos de consumo, cláusulas abusivas e formas para que seja solucionado os conflitos. Tudo isso é positivo para o consumidor, pois só reforça a proteção dessa parte da sociedade e também para os órgãos integrantes do SNDC, pois eles têm mais autonomia para trabalhar em cima dessa proteção com dispositivos que possuem força para combater as práticas ilícitas.

2.3. AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS COMO FORMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A sanção administrativa é considerada o braço forte do Estado nas relações de consumo. O Poder Público tem a responsabilidade e a competência de fiscalizar e impor disciplina nas práticas mercantis, assegurando a plena aplicabilidade e efetividade da política nacional de defesa do consumidor, podemos observar isso no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, onde aduz que é responsabilidade do Estado garantir a proteção dos direitos dos consumidores.

Abaixo da Constituição temos o Código de Defesa do Consumidor, que delega ao PROCON Poder de Polícia Administrativa, onde o mesmo recebe autorização para impor responsabilidades e penalidades àqueles que infringirem a lei, mas nunca de

forma arbitrária ou sem a abertura de um processo legal, sempre garantindo o direito defesa dos autuados.

Os arts. 55 a 59 do CDC, dispõem sobre as formas de proteção administrativa, principalmente no tocante as sanções. O CDC confere autonomia à União, Estados, DF e Municípios para fiscalizarem e controlarem o mercado de consumo, e isso é feito por meio de Órgãos como o PROCON.

O art. 56 do CDC disciplina as penalidades que podem ser aplicadas no âmbito das relações de consumo, entre elas: multa, apreensão de produtos, inutilização de produtos, suspensão de fornecimento, cassação de licença, interdição de estabelecimento e intervenção administrativa.

No meio de todas essas, a que tem mais destaque, sendo utilizada com maior frequência pelo PROCON, é a sanção pecuniária/multa devido à sua agilidade e capacidade de promover nos fornecedores um certo receio de praticar novamente aquele ato.

Um Decreto muito utilizado pelo PROCON em suas decisões é o de nº 2.181/1997, esse dispositivo dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e estabelece normas de aplicação das sanções previstas no CDC. Essas normas podem ser disciplinadas como gravidade da infração, vantagem auferida com a conduta, condição econômica do fornecedor, reincidência e primariedade. Esses critérios podem agravar a infração como também atenuar, dependendo das situações que o caso se encontra, conforme dispõe os arts. 25 e 26 do supracitado Decreto.

O papel das sanções administrativas vai muito além da punição, elas servem também para educar e conscientizar, funcionam também como um controle do mercado no geral e de práticas abusivas para evitar e combater a reincidência.

No entanto, a efetividade dessas sanções passa muito pela capacidade de fiscalização dos Órgão que detém dessa prerrogativa e da análise de cada processo para verificar a reincidência, tal tema tem bastante relação com a pesquisa apresentada sobre a atuação do PROCON Municipal de Patos – PB, demonstrando que, apesar da aplicação da sanção pecuniária, muitos estabelecimentos ainda insistem em descumprir as normas legais e assim os índices de reincidência não tendem a diminuir.

O PROCON Municipal de Patos – PB é um Órgão autônomo e independente cujo objetivo, assim como os demais, é proteger os consumidores contra práticas

abusivas e fora dos eixos do que normatiza o CDC. Patos é um Município localizado no interior da Paraíba e, segundo dados do IBGE, possuia em 2025 uma população com pouco mais de 108 mil habitantes.

A cidade dispõe de muitos segmentos de comércio e, conforme levantamento da Usina de Dados do Sebrae/PB, concentra atualmente 9.544 empresas no mercado local. (Agencia SEBRAE, 24 de outubro de 2024) Os principais seguimentos de mercado de Patos são: comércio varejista, serviços, indústria e agropecuária. O PROCON Municipal é bastante atuante no comércio local e desempenha suas funções diariamente no intuito de promover a proteção dos mais vulneráveis.

No ato de uma fiscalização quando os fiscais se deparam com o não cumprimento das leis e, caso o estabelecimento seja primário ou não tenha nenhuma orientação do órgão, é possível que seja lavrado um auto de constatação, onde será concedido um prazo para que aquele local se adeque as regras.

No entanto, caso o infrator seja reincidente ou não cumpra com as determinações do auto de constatação, é lavrado um auto de infração com enquadramento legal e prazo para apresentação de defesa administrativa.

O intuito do presente trabalho é analisar os autos de infração aplicados pelo Órgão durante o ano de 2024, observar os segmentos mais autuados, as motivações e fazer uma apreciação sobre a efetividade da sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB no comércio local, bem como apresentar sugestões e recomendações para melhorar a eficácia da sanção pecuniária.

3. O PROCON COMO INSTRUMENTO DE DEFESA E FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇOES DE CONSUMO

Esta seção tem por finalidade analisar o PROCON, que é considerado órgão essencial para a proteção e defesa dos consumidores e também da fiscalização das relações consumeristas no âmbito comercial e onde surja relação entre consumidor e fornecedor. Essa abordagem analisará por início a estrutura e as competências do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) que é regulamentado pelo Decreto nº 2.181/1997 e também possui previsão legal no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 105, cujo conteúdo trata sobre os órgãos que integram o SNDC. Logo após será tratado sobre o PROCON Municipal de Patos – PB em seu âmbito local, dando ênfase na sua criação, funcionamento e formas de atuação. Por fim, será analisado o processo administrativo conduzido pelo PROCON analisando as garantias processuais, contraditório e ampla defesa e a sanção pecuniária, que é o objetivo principal deste trabalho.

3.1. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC)

O SNDC é regulamentado pelo Decreto nº 2.181/97 e tem previsão legal nos arts. 105 e 106 da lei nº 8.078/90 (CDC), esse sistema é um conjunto de órgãos federais, estaduais, municipais e distritais que atuam em conjunto para promover a proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

De acordo com Marcelo Sodré (Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. São Paulo, RT, 2007), o sistema é o conjunto de instituições políticas e sociais, estruturado de forma organizada, no qual as diversas partes se relacionam entre si, a partir de princípios ou ideias comuns, encarados quer do ponto de vista teórico, quer do prático. Ou seja, o SNDC é um compilado de órgãos nacionais que, atuando em conjunto e com um só objetivo, buscam promover a defesa dos direitos consumeristas agindo de forma organizada e de acordo com os ditames legais, sempre em conformidade com os Princípios Constitucionais.

Os principais órgãos que integram esse sistema são o Ministério Público, a Defensoria Pública e o PROCON. A Defensoria, promove a assistência gratuita aos

consumidores e atua na defesa coletiva desses. O Ministério Público, atua na defesa coletiva dos consumidores por meio de ações civis públicas. Já o PROCON, promove e coordena a política estadual e municipal de proteção e defesa do consumidor, como também acompanha e fiscaliza as relações de consumo, por meio de ações preventivas e repressivas.

Conforme versa o art. 127 da Constituição Federal de 1988: “O Ministério Público é Instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.” e, ainda, em seu art. 129, III, é função do órgão promover o inquérito civil e a ação civil pública “para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos”.

A criação de uma Promotoria de Defesa do consumidor em determinado Ministério Público depende da organização interna da instituição. Em regra, nas capitais dos Estados existem um ou mais promotores com atribuição exclusiva de defesa dos direitos dos consumidores (Promotoria de Defesa do Consumidor). Nas cidades menores é diferente: o mesmo promotor que atua em outras áreas, como família e criminal, também possui a função de proteção dos direitos coletivos dos consumidores. (BESSA, Leonardo Roscoe, 2021)

Pelo fato do crescimento em massa do comércio em geral, algumas condutas de certos fornecedores atingem um número indeterminado de consumidores, sendo necessário promover uma defesa coletiva desses direitos violados, nesta senda entra a figura do Ministério Público com sua ação civil pública.

Havendo a instauração de um processo e se for concluído pelo MP que houve violação a direito coletivo do consumidor, a empresa pode ser chamada para a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), tendo previsão de multa caso haja descumprimento, de acordo com o art. 5º, § 6º, da lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

Geralmente, muitos fornecedores acatam imediatamente a proposta do MP no sentido de firmar o TAC, o qual, pela possibilidade de mudança imediata da conduta questionada, é relevante instrumento de proteção coletiva dos interesses dos consumidores. (BESSA, Leonardo, 2021)

Caso a sugestão do MP, de firmar o TAC, não seja aceita pela empresa, é ajuizada ação coletiva no âmbito do Poder Judiciário. Caso os pedidos forem julgados procedentes, a empresa será obrigada a mudar aquela conduta cujo conteúdo foi a

juízo. Caso o promotor, no período de investigações, constate que aquela conduta fere somente direito individual, ele orienta que o consumidor se dirija para o PROCON, para abertura de reclamação. Caso seja comprovado que aquela conduta da empresa não ofendeu direito coletivo dos consumidores, o processo é arquivado, sem prejuízo de novas diligências no futuro.

Portanto, essas são as principais atribuições do Ministério Público no âmbito do direito do consumidor, uma atuação que é necessária e importante para que se promova com efetividade a proteção e defesa desse direito coletivo.

De acordo com o art. 134 da CF, a Defensoria Pública: “é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, cabendo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados”. Ademais, o art. 5º, LXXIV, diz que: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

Conforme entendimento doutrinário (BESSA, 2021), em um país de população pobre e carente, é bastante óbvia a importância do papel exercido pelos defensores públicos nas mais variadas causa sociais. Essa relevância contém nuance nos conflitos decorrentes das relações de consumo. Ou seja, enquanto um consumidor de classe média pode suportar uma pequena taxa cobrada pelo banco, por exemplo, no valor de R$ 27,00 onde esse valor não irá impactar diretamente na renda de sua família, o mesmo não acontece com um consumidor que recebe um salário mínimo, sendo está a única renda de sua família, esse consumidor não é capaz de suportar o desconto supracitado, sem comprometer sua renda mensal.

É nesse momento que a Defensoria Pública aparece, para atender aqueles consumidores afetados por alguma infração de algum fornecedor, que não tem recursos suficientes para contratar um advogado particular, sendo de competência da defensoria ajuizar ação para promover a proteção dos direitos desse consumidor vulnerável financeiramente.

Nos últimos anos, além do trabalho de tutela dos direitos individuais, a Defensoria de diversos Estados tem se destacado na defesa coletiva dos consumidores, ajuizando ações civis públicas para resolver, num único processo, lesões a consumidores que se repetem e se multiplicam. (BESSA, Leonardo, 2021)

Sendo assim, a Defensoria Pública é órgão que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e exerce diretamente a proteção dos consumidores, seja de forma individual, seja de forma coletiva.

O PROCON é a designação simplificada, com algumas pequenas variações, dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor. Sua principal função é aplica, diretamente, as sanções administrativas aos fornecedores que violam diretamente as normas de proteção ao consumidor, tudo em conformidade com o disposto nos arts. 55 a 60 do CDC e Decreto 2.181/97. (BESSA, Leonardo, 2021)

Qualquer conduta que venha a ofender as normas que regulem a defesa do consumidor está sujeita as penalidades previstas no art. 56 do CDC. Esse artigo é claro ao dizer que as infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas as penalidades nele contidas.

O PROCON, além das sanções administrativas, exerce um importante trabalho informativo dos direitos dos consumidores. Geralmente, cada PROCON possui um número telefônico para atender as demandas dos consumidores, tirar dúvidas e fornecer informações de processos. Também exerce sua função educativa, editando materiais para serem entregues em escolas e no comércio local, tudo isso com o objetivo de atender suas funções educativas e preventivas, conforme versa os arts. 4º, IV e 6º, II do CDC.

O consumidor, antes de ajuizar ação no judiciário, tem a opção de ir ao PROCON para dar início à abertura de reclamação contra aquele infrator. O processo acontece da seguinte forma, o setor de atendimento entra em contato com a pessoa, seja física ou jurídica e inicia as tratativas, por telefone ou e-mail, para chegar a um consenso e resolver a demanda daquele consumidor, caso haja acordo entre as duas partes geralmente é emitido uma certidão informando que a demanda foi resolvida entre as partes, sem iniciar um processo administrativo. Caso não haja acordo, dá-se início ao processo, sendo o reclamado e o reclamante ambos intimados para comparecerem em audiência de conciliação.

Na audiência, se houver acordo, é lavrado um termo finalizando aquele processo e nele é descrito o acordo e como será cumprido, caso contrário, o reclamado já sai da audiência intimado para protocolar, no cartório do próprio PROCON, sua defesa administrativa. Após protocolar a defesa, o cartório remete esse processo para o setor jurídico analisar e expedir sua decisão, podendo ser julgado subsistente ou insubsistente. Caso seja julgado subsistente, o reclamado ainda pode interpor recurso levando o processo ao 2º Grau, cujo julgamento fica sob a competência da Procuradoria do Município.

Sendo assim, o PROCON é órgão integrante do SNDC e essencial para promover os direitos dos consumidores, impor sanções aqueles que infringem as legislações e fiscalizar as relações de consumo e fazer a proteção dos mais vulneráveis na relação por meio do seu processo administrativo.

3.2. O PROCON MUNICIPAL DE PATOS - PB: CRIAÇÃO, FUNCIONAMENTO E ATUAÇÃO

O PROCON Municipal de Patos – PB é um órgão público cuja vinculação se dá ao Gabinete do Prefeito, foi criado no ano de 2005 nos termos da Lei Municipal Nº 3.410 de 18 de janeiro de 2005 em seu art. 43 e tem sua jurisdição compreendida em todo o território da região Metropolitana do Município de Patos.

De acordo com o art. 3º da Lei Municipal nº 3.448 de 24 de novembro de 2005, o PROCON é um órgão destinado a promover e aplicar as ações que são destinadas à educação, orientação, proteção e defesa do consumidor.

O PROCON atua como uma espécie de instância de resolução de litígios entre consumidores e fornecedores, tendo como objetivo prevenir a ocorrência de fraudes e práticas abusivas, orientando os consumidores sobre seus direitos e protegendo esses direitos em caso de eventual violação. O PROCON também atua com fiscalizações nos comércios locais, dispondo de equipe de fiscais e viaturas oficiais para transporte, atua nas autuações feitas por esses agentes e aplica sanções àqueles que descumprem as legislações de proteção do consumidor.

O art. 4º da supracitada lei dispõe sobre a organização da estrutura do PROCON Municipal de Patos – PB, onde o mesmo é composto pela Coordenadoria Executiva que é dirigida pelo Secretário de Defesa do Consumidor, nomeado pelo Prefeito Constitucional.

Os serviços prestados no órgão são os de educação ao consumidor, estudos e pesquisas, fiscalização, atendimento ao consumidor e assessoria jurídica e apoio administrativo.

Educação ao consumidor, estudos e pesquisas: sendo ações feitas em escolas do município, pesquisas de cestas básicas, produtos de farmácia, itens de churrasco entre outros.

Atendimento ao consumidor: sendo feito atendimentos presenciais por meio de abertura de reclamações com o apoio do sistema proconsumidor, recebimento de

denúncias via WhatsApp e também presencial, marcação de audiências e retornos de atendimentos.

Fiscalização: tendo uma atuação mais externa, fiscalizando o comércio local, postos de combustíveis, grandes supermercados no intuito de prevenir a ocorrência do ilícito e promover a devida proteção ao consumidor.

Assessoria jurídica e apoio administrativo: esses serviços são os de julgar e analisar processos para emitir as decisões e aplicar as devidas sanções aqueles que, de alguma forma, atuam em desacordo com os dispositivos legais consumeristas, a parte administrativa cuida do interior do órgão, tanto da parte física quanto da parte documental.

Todos esses serviços são executados por servidores públicos municipais e podem ser auxiliados por estagiários de Instituições de Ensino que possuam convênio com o PROCON, os estagiários recebem uma bolsa auxílio e o estágio possui prazo de 2 anos.

3.3. O PROCESSO ADMINISTRATIVO NO ÂMBITO DO PROCON

O processo administrativo do PROCON constitui um importante instrumento por onde o órgão exerce sua função sancionatória. A instauração desse processo ocorre geralmente por meio de uma reclamação aberta no órgão ou por meio de aplicação de auto de infração, quando restar comprovado que houve violação a algum instrumento legislativo, por meio do setor de fiscalização.

Caso o processo seja iniciado por meio de auto de infração, o art. 35 do Decreto 2.181/97 diz que, os autos de infração e apreensão deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa. No seu conteúdo deverá ser mencionado o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de 20 dias; a identificação do agente autuante; a assinatura do autuado; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço.

Caso seja iniciado por meio de reclamação, esse procedimento se dá quando outras medidas como contato com a empresa, tratativas por e-mail e envios de uma Carta de Informações Preliminares (CIP), não surtem efeito e por causa disso é necessário a instauração de um processo administrativo. Caso a CIP não seja

respondida ou outra resposta dada não seja considerada relevante pelo consumidor pode ser aberto um processo administrativo contra aquela empresa.

Conforme prevê o art. 34 do Decreto 2.181/97, o consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente ou por meios digitais e eletrônicos a qualquer órgão de proteção e defesa do consumidor. Como dito anteriormente, o setor de atendimento inicia as tratativas com a empresa por meio de contato telefônico ou por e-mail, sendo resolvido aquela demanda, o procedimento chega a seu fim ali mesmo. Por outro lado, não havendo resolutividade para aquela pendência, dá-se início ao processo administrativo com mais uma tentativa de resolução, dessa vez em audiência de conciliação dirigida pelo conciliador e pelas partes.

Nesse momento haverá um esclarecimento dos fatos daquela demanda e uma busca para que ambas as partes cheguem a um consenso e resolvam aquele empecilho. Não havendo resolução, será descrito no termo de audiência o motivo da não resolução. Na defesa deverá conter a qualificação do impugnante; a autoridade decisória a quem é dirigida; as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; as provas que pretende produzir. Essa defesa será protocolada no cartório do PROCON ou em audiência, no prazo de 10 dias, onde será analisa a tempestividade do documento e se foi anexado também outros documentos como procuração, substabelecimento e carta de preposição, caso haja a necessidade, se esses outros documentos não forem anexados nos autos, o infrator terá o prazo de 5 dias para anexar.

Após a interposição da defesa, o processo é encaminhado para o setor jurídico para eventual julgamento e expedição de decisão sobre o fato. Em caso de aplicação de multa, deverá ser observado as circunstâncias atenuantes e agravantes contidas nos arts. 25 e 26 do Decreto 2.181/97 e os antecedentes do infrator, conforme dispõe e art. 24.

É determinado que a parte infratora cumpra o pagamento da multa, com base nos arts. 56, I e 57 do CDC, sendo esta revertida e depositada como determina o art. 29 do referido decreto no Fundo Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos do Consumidor que foi criado pela Lei Municipal nº 3.448/2005. Caso esse pagamento seja efetuado em até 10 dias úteis, após a notificação da decisão, poderá ter um desconto de 50% do valor da multa aplicada. A guia de pagamento poderá ser solicitada por e-mail e o pagamento deverá ser comprovado nos autos, sob pena de

multa mensal de 10% do valor do depósito, conforme prevê o § 1º, art. 16 da Lei Municipal nº 3.448/2005.

Em caso de não pagamento, o CNPJ da reclamada é incluído no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do art. 44 do CDC, bem como no livro da Dívida Ativa do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, após 30 dias, para cobrança executiva.

Diante do exposto, é possível notar que esse processo é um importante instrumento para dar validade aos direitos consumeristas e promover a proteção e defesa dos consumidores. Esse processo garante o contraditório e a ampla defesa e respeita princípios da administração pública como devido processo legal, publicidade e legalidade.

Contudo, a efetividade desse procedimento depende do efetivo cumprimento das medidas administrativas e da capacidade do PROCON de executar as penas impostas nas decisões.

4. ANÁLISE DA SANÇÃO DE MULTA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL DE PATOS – PB

A presente seção tem como objetivo principal analisar a atuação do PROCON Municipal de Patos – PB no contexto de órgão fiscalizador das relações de consumo. Essa análise será efetuada a partir dos autos de infração que foram lavrados pelo órgão durante todo o ano de 2024, tendo como fundamento de base o relatório anual do setor de fiscalização.

Inicialmente, será realizada uma análise quantitativa dessas autuações, buscando se identificar os principais segmentos com maior índice de autuações, buscando identificar as principais irregularidades e possíveis casos de reincidência. É por meio desses dados que será buscado entender o contexto em que essas infrações mais ocorrem e compreender a efetividade dessa sanção, avaliando sua eficácia como meio de proteção e defesa dos consumidores e combatente das práticas abusivas nas relações de consumo.

Por conta disso, será iniciado essa análise pela exposição dos dados quantitativos dos autos de infração lavrados pelo setor de fiscalização do PROCON Municipal de Patos – PB durante o período supracitado.

4.1. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS SANÇÕES APLICADAS

A análise quantitativa dos autos de infração lavrados pelo PROCON Municipal de Patos – PB é muito importante para entender a variação da competência fiscalizatória desse órgão no contexto das relações de consumo. Diante dos dados expostos no relatório de fiscalização do ano de 2024 do referido órgão, é possível verificar que foram lavrados 98 autos de infração do comércio local do Município de Patos – PB, tais autos estão distribuídos em diversos segmentos. Observar esses autos permite detectar os setores comerciais com o maior fluxo de ilicitudes, como também as principais dificuldades que os consumidores locais enfrentam diariamente com as irregularidades nos comércios.

Dentre os setores que foram fiscalizados, ganha destaque o segmento de supermercados, responsável por 44 autos de infração, sendo o setor mais autuado constante no relatório. As infrações mais recorrentes desse segmento dizem respeito a área da comercialização de produtos impróprios para o consumo, sendo

mercadorias com o prazo de validade expirado, mercadorias avariadas e armazenadas em condições inadequadas.

Também foi identificado infrações relacionadas a ausência de informações essenciais ao consumidor, como falta de precificação, data de validade e lote daqueles produtos que estavam disponíveis para compra. Essas condutas configuram uma afronta aos ditames da legislação consumerista, mais precisamente aos arts. 18 e 6º, III do Código de Defesa do Consumidor onde tratam, respectivamente, sobre a responsabilidade dos fornecedores por vícios de qualidade dos produtos e sobre ser assegurado ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo.

O comércio em geral está no segundo lugar como segmento mais autuado pelo PROCON, sendo registrado 21 autuações. Nesse setor, as irregularidades constatadas são, em grande parte, relacionadas à ausência ou inadequação no preço dos produtos, ao descumprimento daquelas ofertas que foram anunciadas e à falta de informações claras e devidas ao consumidor na contratação ou compra de produtos ou serviços. Tais condutas contrariam os dizeres de alguns princípios que regem as relações de consumo, são eles Princípio da Transparência, Boa-fé Objetiva e da Harmonização dos Interesses entre fornecedores e consumidores, previstos no CDC.

Os demais setores fiscalizados, apesar de apresentarem um percentual baixo de autuações, também trazem em suas condutas irregularidades incompatíveis com o CDC. Dentre esses setores, estão estabelecimentos como farmácias, lojas de eletrodomésticos, estabelecimentos de prestação de serviço e demais ramos do comércio varejista. Aqui, as infrações vão variando entre publicidade enganosa ou insuficiente, descumprimento de normas de informações precisas ao consumidor, como também falha na prestação de serviços fornecidos.

É possível observar que os segmentos que tem a maior concentração de consumidores e o maior volume de comercialização de produtos tem também a maior concentração de autuações. Isso mostra como é necessária uma maior atenção nesses segmentos, principalmente com a intensificação das fiscalizações, no intuito de prevenir e coibir novas práticas infrativas, para combater e fazer com que esses números não aumentem.

Além do mais, a análise desses autos, de maneira quantitativa, mostra como é importante a atuação do PROCON como órgão fiscalizador das relações de consumo no Município de Patos – PB. A lavratura dessas autuações representa uma forma de

tentar controlar e coibir as práticas infrativas e abusivas cujo prejuízo recai sobre os consumidores, funcionando como uma forma de induzir os fornecedores a cumprir as legislações, conduta essa que é legal e devida.

Nesse contexto, promover a identificação dos setores mais autuados e as principais irregularidades cometidas permite que se entenda melhor como é a realidade das relações de consumo no Município. Além do mais, esses dados servem como suporte para fazer uma reflexão acerca da efetividade dessas sanções aplicadas pelo PROCON, principalmente no que se refere a capacidade que essa multa tem de promover o desestímulo nas empresas para que não voltem a reincidir.

Para melhor visualização da distribuição das autuações por setor fiscalizado, apresenta-se a tabela a seguir:

Tabela 1 – Relatório do setor de fiscalização do ano de 2024 do PROCON Municipal de Patos – PB.

Setor Fiscalizado	**Quantitativo de Autos de Infração**	**Motivação/Infração**	**Fundamento legal**
Supermercados	44	Comercialização de produtos impróprios para o consumo (vencidos/avariados) e ausência de informação (data de validade, lote e preço).	Art. 18 e 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.
Comércio em Geral	21	Ausência ou inadequação de precificação, descumprimento de ofertas e falhas na informação ao consumidor.	Art. 30, art. 35 e art. 6º, III, do CDC
Outros segmentos do comércio	33	Irregularidades diversas, como publicidade inadequada, falhas na prestação de serviços e insuficiência de informação ao consumidor.	Art. 6º, III, e art. 37 do CDC
Total	**98**	**-**	**-**

Fonte: Dados obtidos junto ao PROCON Municipal de Patos - PB (2026)

A partir da análise feita com os dados apresentados, é possível observar que, o setor de supermercados concentra 44 dos 98 autos de infração lavrados, isso representa aproximadamente 45% do total de autuações realizadas no período anual de 2024. Essa porcentagem representa um maior foco de irregularidades nesse

segmento comercial em relação aos demais. Pode haver uma explicação para esse acontecimento, por ter um grande fluxo de consumidores diariamente e pela grande demanda de produtos para serem comercializados, principalmente alimentos perecíveis que necessitam de um cuidado e uma maior atenção quanto ao seu controle de validade.

Por isso, a alta concentração de autuações nesse setor demonstra tanto a insistência na reincidência dessas infrações, quanto a necessidade de uma maior atenção nas fiscalizações nesses supermercados, a fim de evitar e proteger os consumidores de riscos à saúde e integridade física

4.2. FREQUÊNCIA E REINCIDÊNCIA DAS INFRAÇÕES

De acordo com o levantamento feito com base no relatório de autuações do setor de fiscalização do ano de 2024, foram identificados 98 autos de infração, distribuídos em vários segmentos do comércio local. Fazer a análise da frequência desses autos aplicados pelo PROCON é muito importante, visto que a partir disso é possível entender, de uma forma mais clara, técnica e aprofundada o comportamento dos comerciantes fiscalizados e autuados e também o nível e a eficácia das normas de proteção e defesa que versam em nosso Código de Defesa do Consumidor.

Dos segmentos fiscalizados, é perceptível identificar que o setor de supermercados ele detém o maior número de autuações, concentrando um total de 44 autos de infração, representando uma alta parcela das irregularidades identificadas pelo PROCON ao decorrer do ano. Logo após, vem com destaque o segmento identificado como comércio em geral, com 21 autos, além dos outros segmentos também autuados só que em um menor potencial. Esse cenário deixa claro que existe determinados setores que tem uma maior incidência de práticas infrativas, principalmente aqueles cujo atividades estão ligadas diretamente com a comercialização de alimentos, produtos de limpeza e higiene pessoal e demais bens de uso cotidiano.

No caso específico dos supermercados, as práticas infrativas que mais aconteceram foi aquelas relacionadas à comercialização de produtos impróprios para consumo, como aquelas mercadorias que estão fora do prazo de validade ou aquelas que, estando abertas ou não, se encontram em condições de armazenamento de forma inadequada, bem como à ausência de informações claras, adequadas e

precisas ao consumidor, principalmente no que concerne à sua indicação de preços, lotes e datas de validade, informações essas que são essenciais para os consumidores. Essas práticas violam não só os direitos básicos dos consumidores previstos no CDC, como também os arts. 6º, III, 31 e 18 do mesmo dispositivo.

Diante disso, a doutrina nos informa que o dever de informação é um dos pilares essenciais para que as relações de consumo sejam construídas. Conforme preconiza Cláudia Lima Marques (2021), o inciso III do art 6º do CDC assegura justamente este direito básico à informação, realizando a transparência no mercado de consumo objetivada pelo art. 4º também do CDC. A ausência ou insuficiência dessas informações pode comprometer a estabilidade das relações contratuais e também é uma característica de uma prática abusiva por parte do empresário.

Outro ponto relevante que foi possível se identificar na análise desses dados tem relação com a reincidência de determinadas infrações, visto que os fornecedores praticam novamente condutas determinadas irregulares e abusivas, mesmo após terem sido fiscalizados e posteriormente autuados pelo PROCON. Essa reincidência é um empecilho para os órgãos que promovem a defesa dos consumidores, pois é um demonstrativo de que a aplicação dessa sanção de multa, apesar de possuir não só um caráter punitivo, mas também educativo, nem sempre demonstra que é suficiente para impedir a recorrência das irregularidades.

Geralmente, quando essas infrações estão se repetindo de forma reiterada e desenfreada, é um indicativo de que a eficiência dessa sanção pode estar sendo, de certa forma, limitada. Isso pode acontecer seja pelo baixo impacto financeiro que o valor dessa multa proporciona no corpo econômico da empresa autuada, seja pela falta de mudanças no comportamento e na forma de agir, profissionalmente, do fornecedor.

Além do mais, a frequência dessas irregularidades só mostra o quanto é importante o reforço diário do setor de fiscalização do PROCON Municipal de Patos – PB nesses estabelecimentos, visto que essa atuação fiscalizatória e repressiva contribui não só para promover a harmonia nas relações de consumo, mas também para promover a devida proteção e defesa dos direitos consumeristas. No entanto, a insistência reiterada nessas infrações, mesmo após ser autuado, só reforça o debate acerca da efetividade das penalidades aplicadas no meio do processo administrativo consumerista. Quando há a reincidência daquele fornecedor em determinado ilícito,

isso pode ser um indicativo de que aquela multa imposta não está tendo o impacto devido para frear as práticas abusivas e irregulares e coibir a repetição desse ato.

Dessa forma, a avaliação da frequência e da reincidência das infrações registradas pelo PROCON é uma prática muito importante e relevante para se ter uma análise e uma conclusão crítica da atuação desse órgão e também da eficácia da sanção de multa aplicada. Fazer a identificação dos segmentos mais autuados permite entender melhor como se dá a distribuição das infrações no mercado local e contribui tanto para promover a informação necessária aos consumidores, quanto para melhorar as fiscalizações e, consequentemente, a proteção do consumidor.

4.3. AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE PUNITIVA E PREVENTIVA

A avaliação da efetividade da sanção pecuniária aplicada pelo PROCON e pelos demais órgãos que promovem a proteção e defesa dos consumidores é um movimento muito importante para se entender melhor se essas medidas estão sendo capazes de cumprir com seus objetivos preventivos e punitivos. No interior do Direito do Consumidor, a aplicação de penas não significa que isso sirva somente para punir aquele que descumpre a lei, tem por objetivo também fazer com que aquela pessoa não sinta mais interesse em repetir tais práticas abusivas, e isso é uma forma de blindar e equilibrar as relações de consumo.

O Sistema de proteção do consumidor no Brasil é organizado por meio de princípios e dispositivos legais estabelecidos, na maioria dos casos, na Lei de nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, que trata o consumidor como parte vulnerável nas relações de consumo e estabelece meios para que seja promovida sua proteção. Diante disso, o art. 4º do CDC disciplina que a Política Nacional das Relações de Consumo tem como objetivo trazer harmonia para as relações de consumo e proteção dos consumidores, garantindo que essas relações, entre consumidor e fornecedor, sejam transparentes e equilibradas.

Além do mais, o CDC reúne em seu art. 6º vários direitos básicos do consumidor, dentre eles se destacam o direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos que são provocados por práticas no fornecimento de serviços e produtos (art. 6º, I), podemos citar também o direito à informação clara e precisa sobre diferentes produtos e serviços (art. 6º, III) e por fim, a efetiva prevenção e reparação

de danos patrimoniais e morais (art. 6º, VI). Esses direitos são a base da relação de consumo e são considerados instrumentos fundamentais para a correta atuação fiscalizatória dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

No que se refere as sanções administrativas previstas no CDC, o art. 56 vem com diversas penalidades que podem ser aplicadas aqueles que cometem infrações consumeristas, entre elas se destacam a multa, a qual é o objeto de estudo desse trabalho, a apreensão de produtos, inutilização de produtos, suspensão de fornecimento de produtos ou serviços, cassação de licença do estabelecimento e interdição do estabelecimento. Como diz Flávia Canto Pereira, “as sanções administrativas tem escopo de cunho pedagógico, no intuito de desestimular a conduta infratora do fornecedor no mercado de consumo”. (PEREIRA, 2020, p.65) As medidas citadas tem o fim tanto repressivo quanto educativo, onde é buscado sempre promover o cumprimento das leis consumeristas pelos fornecedores.

A regulamentação das sanções previstas no CDC é complementada pelo Decreto nº 2.181/1997, que dispõe da organização do SNDC e estabelece diretrizes gerais sobre o procedimento administrativo para apuração de lesões às normas de defesa do consumidor. Tal decreto estabelece os critérios para aplicação das penalidades, onde é considerado a gravidade da infração, a vantagem auferida pelo fornecedor, que é uma agravante prevista no art. 26, II do referido decreto, e a condição econômica do infrator.

Nesse contexto, a atuação do PROCON Municipal de Patos - PB, como órgão público que integra o rol do SNDC, desempenha um papel de extrema importância na fiscalização das práticas comerciais locais e na aplicação das penalidades previstas na legislação consumerista. A expedição de autos de infração, bem como a instauração de processos administrativos constituem peças essenciais para que seja garantido o real cumprimento das normas do CDC e que seja definida uma ampla proteção aos consumidores.

No entanto, a análise feita no tópico 4.2 acerca dos dados obtidos junto ao PROCON Municipal de Patos – PB deixa claro que, mesmo acontecendo as fiscalizações e autuações em diversos setores do comércio local, foi possível observar que ainda assim a reincidência se faz presente de forma recorrente, principalmente em infrações relacionadas à comercialização de produtos impróprios para o consumo, ausência de informações adequadas sobre produtos e descumprimento de normas

básicas de proteção ao consumidor. Isso mostra que, nesses casos citados, a sanção pecuniária pode ser que não produza o efeito devido e, por conta disso, não esteja sendo capaz de combater a reincidência nesses segmentos, tomando por base o cenário do Município de Patos – PB.

A Constituição Federal de 1988 também traz, em seu art. 5º, XXXII, um reforço sobre a importância da proteção e defesa ao consumidor, esse dispositivo estabelece que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. De modo igual, o art. 170, IV, quando trata dos princípios da ordem econômica, reconhece a defesa do consumidor como elemento fundamental para o funcionamento equilibrado do mercado de consumo.

Diante desse cenário, é possível identificar que a atuação de fiscalização do PROCON Municipal de Patos – PB representa um elemento garantidor das normas de proteção ao consumidor. Todavia, a análise dos dados demonstra que a aplicação da multa, embora necessária e legal, não se mostra suficiente para coibir que novas práticas abusivas se repitam, isso pode ser um indicativo de que haja a necessidade de fortalecer e aprimorar essas sanções, para que assim haja uma melhoria nas relações entre consumidor e fornecedor.

Outro aspecto que merece ser destacado nessa análise possui certa relação com o impacto financeiro que essa multa pode promover nos fornecedores autuados. Em certos casos, principalmente naquelas empresas de médio e grande porte, o valor dessa multa pode não gerar o impacto esperado para promover um certo prejuízo no patrimônio do autuado, não sendo capaz de mudar a conduta do infrator. Como diz Flávia Canto Pereira, “constata-se que apenas os critérios econômicos sopesados pelas empresas fornecedoras, o que se tornou padrão no modelo atual de defesa do consumidor, não podem ser associados com o bem-estar do consumidor” (PEREIRA, 2020, p.125). Isso faz com que essa multa, embora prevista em lei e aplicada da maneira certa, acabe sendo interpretada como um simples custo aleatório no patrimônio daquela empresa, sendo que era pra ser ao contrário, ter um impacto capaz dessa empresa repensar e ver que não é vantajoso cometer essas práticas abusivas, tanto financeiramente quanto juridicamente.

Essa realidade deixa claro que para que a multa aplicada pelo PROCON seja eficaz não depende somente da existência em lei da penalidade, depende também da capacidade que essa pena tem em mudar o comportamento do infrator. Quando essa sanção não promove o impacto suficiente para frear o fornecedor e fazer com que ele

não cometa mais infrações, a tendência é que ocorra mais infrações de forma reiterada e que os números de reincidência e autuações aumentem, e isso pode comprometer diretamente as relações de consumo, trazendo uma insegurança jurídica para a sociedade consumerista.

Além disso, é importante que seja observado que muitos órgãos a nível municipal de proteção ao consumidor têm limitações e dificuldades financeiras que podem se tornar um empecilho quando se fala em fiscalizações mais intensas em abrangentes. O reduzido efetivo de fiscais, e falta de investimentos em materiais e o aumento das relações de consumo representam obstáculos que podem comprometer uma fiscalização ou até mesmo atrapalhar a função preventiva das penalidades aplicadas, pois com um baixo número de fiscais fica difícil coibir as práticas abusivas que ocorrem diariamente no mercado de consumo. Mesmo diante dessas limitações, o PROCON Municipal de Patos – PB segue trabalhando no intuito de coibir o máximo possível que práticas abusivas aconteçam de forma reiterada, trabalhando na prevenção e na repressão dessas práticas.

Outro fator importante para ser falado é sobre o Cadastro de Reclamações Fundamentadas cuja previsão legal se encontra no art. 44 do CDC. Esse mecanismo funciona como um importante instrumento de promover publicidade e controle social, pelo fato de permitir que os consumidores possam ter acesso às empresas que são constantemente atuadas e que descumprem as legislações consumeristas, sendo essa uma ferramenta muito útil para que o consumidor saiba onde adquirir seus produtos ou contratar seus serviços. Dessa forma, além de sofrer a multa, tem também um impacto na imagem e na credibilidade daquele fornecedor para com a sociedade. Tal situação pode contribuir de forma que o fornecedor pense bem antes de praticar condutas abusivas e tenha uma maior observação as normas de proteção ao consumidor, pois além de sofrer a sanção pecuniária, pode também ser incluído nesse cadastro de “mal fornecedores”.

Dessa maneira, a efetividade das sanções administrativas deve ser entendida de modo amplo, visto que envolve não apenas punir o infrator, mas também promover a adoção de formas que serão capazes de impedir que novas infrações ocorram e de promover uma maior conscientização dos fornecedores no tocante as suas obrigações legais, tal feito pode ser promovido pelos órgãos de proteção ao consumidor, de forma educativa. Nesse sentido, a maior frequência da atuação dos órgãos de defesa do consumidor, cumulado com a aplicação adequada e firme das penalidades dispostas

na legislação consumerista, constitui elemento fundamental para que seja garantida uma maior defesa aos consumidores e também melhorar a harmonia das relações de consumo, tornando-as mais justas e equilibradas.

4.4. NECESSIDADES DE APRIMORAMENTO DAS PENALIDADES

A análise dos dados que foi feita nessa seção deixou claro que, por mais que o PROCON Municipal de Patos – PB desempenhe a sua função fiscalizatória nas relações de consumo e na aplicação das legislações consumeristas, ainda existem muitas limitações no que diz respeito à eficácia dessas penalidades, principalmente no tocante aos critérios preventivo e repressivo. A continuidade das práticas infrativas por parte de alguns fornecedores demonstra que a multa aplicada pelo órgão nem sempre produz eficácia suficiente para coibir as práticas abusivas, deixando claro que, o efeito esperado da sanção administrativa consumerista, não promove a resposta que se espera da sociedade.

No art. 56 do CDC está disposto o rol de sanções administrativas que podem ser aplicadas às infrações de natureza consumerista, são elas a multa, apreensão de produtos, cassação de licença, inutilização, interdição do estabelecimento, entre outros. Essas penalidades possuem função punitiva e também educativa, onde se tem o objetivo de reprimir as condutas ilícitas, promover o equilíbrio nas relações de consumo e também prevenir a reincidência. Contudo, quando vamos observar na prática, é notável que se predomina a aplicação da sanção de multa, e, na maioria das vezes, os valores não causam o impacto necessário no patrimônio dessas empresas.

No contexto do art. 57, é proposto que a pena de multa deve ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem que se aufere com aquela prática e a condição econômica do fornecedor. No entanto, a falta de rigorosidade nos critérios que fixam esses valores pode influenciar em punições mais brandas e que, possivelmente, não cumprem com a sua função preventiva. No âmbito local, como no Município de Patos – PB, é possível reparar uma alta taxa de reincidência de práticas abusivas, principalmente nos supermercados, onde se vê o alto índice de pessoas transitando diariamente e, em decorrência disso, cresce também o consumo naquele segmento.

Algo bastante relevante e que é pouco falado na prática é sobre a necessidade de se ter uma maior variedade na aplicação das outras sanções administrativas. Sanções como a interdição temporária de estabelecimentos, suspenção de fornecedores de produtos e a cassação de licença, mesmo que estejam previstas na lei, dificilmente são postas em prática. Mas, o uso com maior frequência dessas penalidades, principalmente quando há casos de reincidência, podia endurecer mais as decisões administrativas, aumentando assim o poder de eficácia e também a eficiência do sistema de proteção aos consumidores.

Outro ponto muito importante diz respeito à necessidade de adotar critérios mais rigorosos na hora de fazer a fixação do valor da multa. Por mais que o Decreto nº 2.181/1997 estabeleça critérios para que seja imposta a multa, tal qual à gravidade da infração, à vantagem obtida com a prática ilícita e à condição econômica do fornecedor, é de extrema importância que esses critérios sejam aplicados de maneira mais rígida, principalmente naqueles casos em que a prática ilícita coloque em risco a vida e a segurança dos consumidores e também em casos de reincidência específica.

Podemos citar como exemplos casos em que seja constatada a comercialização de produtos impróprios para o consumo, aqueles que estão vencidos ou avariados, nesses casos é perceptível identificar que não há apenas violação do direito à informação, cuja previsão se encontra no art. 6º, III do CDC, há também um grave risco à saúde daquelas pessoas que estão sujeitas a consumir aquele produto impróprio. Diante disso, situações como essa deveriam ser tratadas com maior severidade no momento de aplicação do valor da multa, para que o fornecedor autuado pudesse ver que, àquela infração dele pode gerar um grande dano a saúde dos consumidores e também a sua segurança econômica.

Além disso, é de grande valia destacar que a efetividade da sanção de multa aplicada pelo PROCON também depende da celeridade do desenrolar do processo administrativo que corre no interior do órgão. Processos que demoram para que seja expedida sua decisão podem comprometer de certa maneira a eficácia punitiva da penalidade, visto que o fornecedor não sente imediatamente o efeito daquela punição e isso pode ser visto como uma brecha para que ele promova mais infrações naquele intervalo de tempo. Dessa forma, a rapidez na expedição da decisão sobre determinado processo pode ser uma garantia de uma maior eficiência da penalidade

aplicada pelo PROCON e também uma forma de proteção mais ampla para os consumidores.

Por isso, é de extrema importância que haja um maior foco em medidas complementares que, de certa forma, reforçam o poder sancionatório do PROCON, essas mediadas podem ser tradadas como campanhas educativas sobre as relações de consumo, fiscalizações mais intensivas naqueles segmentos onde concentram o maior índice de autuações e também o trabalho integrado com outros órgãos do SNDC. Esse fortalecimento das medidas e o trabalho integrado dos órgãos pode ser crucial para o fortalecimento das políticas públicas sobre a proteção dos consumidores e das relações de consumo.

Diante do exposto, é notável que é de extrema importância que haja o aprimoramento das penas aplicadas pelo PROCON, visto que é indispensável para que se tenha mais firmeza na política de proteção ao consumidor e nas relações de consumo do Município. Superar a baixa efetividade das sanções é fundamental para que seja garantida uma maior aceitação dos fornecedores às normas do CDC.

Nesse contexto, essa seção deixou evidente, inicialmente, de acordo com a análise dos dados do relatório dos autos de infração, os setores principais que são responsáveis pelos ilícitos, tendo destaque para um alto número de infrações em segmentos essenciais para o consumo diário, como os supermercados. Posteriormente, foi identificado a reincidência constante dessas infrações, deixando claro uma fragilidade na sanção de multa aplicada pelo PROCON local, principalmente no seu teor preventivo. E por fim, a avaliação da efetividade punitiva e preventiva dessas medidas deixou claro que, mesmo com as autuações, essa sanção, aplicada de forma isolada, não vem se mostrando capaz de combater e inibir a repetição de novas infrações.

Dessa forma, é possível concluir que, por mais que o PROCON Municipal de Patos – PB tenha um papel de suma importância na defesa dos consumidores e na promoção de mais segurança para as relações de consumo, de fato o órgão ainda tem que superar alguns desafios para que seu poder repressivo tenha uma maior eficácia e eficiência, ao nível de reprimir de forma gradativa os casos de reincidência. O fortalecimento do seu sistema punitivo é indispensável para que haja a garantia de não apenas punir os infratores, mas principalmente, que haja a promoção de um ambiente de consumo mais agradável, com justiça e com equilíbrio para os consumidores e fornecedores.

4.5. A IMPORTÂNCIA DA FISCALIZAÇÃO PREVENTIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A fiscalização preventiva que é exercida pelos órgãos integrantes do SNDC cuja finalidade é promover a proteção e defesa dos consumidores, possui um importante papel na garantia e na prevenção de irregularidades no meio das relações de consumo, essa fiscalização evita práticas abusivas e eventuais prejuízos à sociedade consumerista. A atuação repressiva ocorre após ser identificado que houve a violação daquele direito, já a fiscalização preventiva busca atuar para impedir que esse direito venha a ser violado, impedindo o acontecimento de um ilícito. Geralmente essa fiscalização preventiva é feita por meio de orientações e visitas educativas no comércio local e também com os consumidores.

Diante disso, o PROCON Municipal de Patos – PB promove fiscalizações preventivas cujo intuito é prevenir e combater as práticas abusivas. Essas fiscalizações são feitas por meio de orientações e ações educativas voltadas aos fornecedores e consumidores acerca de como se prevenir em relação as práticas abusivas. Tais atividades são muito importantes para o desenvolver das relações de consumo, pois contribuem para fortalecer as normas prevista no CDC e também para assegurar maior confiança a ambos os lados das relações.

Essas ações possuem grande importância principalmente naqueles setores onde se encontram um grande fluxo de consumidores, como supermercados, bancos e farmácias. Nesses segmentos, apenas uma irregularidade pode atingir uma coletividade de consumidores, trazendo um grande prejuízo em pouco espaço de tempo, e é por isso que se torna necessário uma maior visitação do PROCON nesses estabelecimentos, fazendo operações diariamente para prevenir que as relações de consumo sejam alvos de práticas abusivas.

Essa atuação preventiva do PROCON também pode refletir no seu ambiente interno, pois com a intensificação dessas fiscalizações pode contribuir para que o número de processos administrativos reduza no órgão, pois uma boa parte dos problemas tem a capacidade de serem solucionados no próprio setor de atendimento do órgão ou nos locais dos comércios, tudo isso pode ser feito antes que haja aplicação da sanção. Quando o fornecedor recebe uma orientação adequada e de

forma educativa acerca das normas e regulamentações consumeristas, ele tem a possibilidade de contribuir com o órgão, com os consumidores e com as relações de consumo, visto que sua colaboração pode evitar que uma possível autuação por irregularidade ocorra.

Outro ponto importante é que a fiscalização preventiva aumenta a confiança dos consumidores no órgão. A presença do PROCON na rua, visitando os comércios é um indicativo de que o órgão se preocupa com o bem estar dos consumidores e que busca meios de sempre proteger os mesmos de práticas abusivas, essa fiscalização preventiva promove nos consumidores um sentimento de proteção e segurança, principalmente diante do constante aumento da população consumerista e, em decorrência disso, aumenta também as relações de consumo e por consequência deve aumentar as fiscalizações do órgão.

O PROCON dispõe de um setor de educação, cuja finalidade é exercer campanhas educativas de conscientização. Promover a divulgação de informações acerca dos direitos básicos do consumidor, formas de como se prevenir de fraudes e práticas abusivas e como se portar em uma negociação com o fornecedor, pode ser uma forma de prevenir que ilícitos aconteçam e também fortalecer o conhecimento dos consumidores sobre as normas consumeristas e seus direitos.

Além disso, essa fiscalização de forma preventiva tem uma grande importância social e economicamente, visto que contribui de forma muito relevante para o crescimento do atual e a construção de um futuro mercado de consumo mais equilibrado, transparente e justo, tanto do lado do consumidor quanto do lado do fornecedor. Quando os fornecedores começam a desempenhar suas atividades dentro dos ditames da legislação, diminui de maneira significativa o acontecimento de ilícitos, práticas abusivas, reclamações e prejuízos financeiros para ambos os lados. Essa atuação preventiva também favorece a concorrência justa no mercado comercial, pois impede que o fornecedor A tenha uma vantagem indevida sobre o fornecedor B, mediante práticas ilícitas. Dessa forma, a presença do PROCON no mercado com sua fiscalização preventiva não protege apenas os consumidores individual e coletivamente, como também isso é uma forma de contribuir com o crescimento da boa-fé e da justa concorrência entre os fornecedores.

Outrossim, a atuação preventiva e constante pode ser um estímulo para que os fornecedores mudem seus comportamentos, principalmente no tocante a organização do seu estabelecimento para prevenir que venha a ocorrer situações que tragam

prejuízo para os consumidores, essa atuação pode ser um incentivo aos fornecedores para que eles adotem práticas mais responsáveis. Essa constante orientação feita pelo órgão pode refletir positivamente quando os fornecedores forem prestar seus serviços, ofertar seus produtos e quando forem cumprir suas ofertas. Essa conscientização não só pode incentivar um maior respeito dos fornecedores para com os consumidores, como também pode reduzir a reincidência e as práticas abusivas nas relações de consumo. Desse modo, a fiscalização preventiva não é apenas uma forma de prevenir a ocorrência de infrações, mas também é um meio de cria e aumentar a conscientização dos fornecedores e equilibrar as relações de consumo.

Portanto, a fiscalização de forma preventiva pode-se considerar uma ferramenta muito importante para que se consolide as relações de consumo e para que haja uma maior eficiência na proteção e defesa consumerista. A combinação de ações como orientação, educação e fiscalização recorrente pode contribuir grandemente para a prevenção de práticas abusivas e assim para uma melhoria nas relações de consumo, tornando-as mais seguras, justas e harmônicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais do presente trabalho buscaram analisar a efetividade da sanção pecuniária aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB como uma ferramenta de promover a proteção e defesa dos consumidores. A pesquisa teve seu ponto de partida a partir da indispensabilidade de entender se essa penalidade administrativa aplicada pelo PROCON de fato cumpriu com o seu fim educativo, preventivo e repressivo no âmbito das relações de consumo, principalmente no tocante à recorrência de cometimentos de práticas abusivas, práticas essas que são muito comuns no comércio local.

Durante todo o estudo, verificou-se que o Direito do Consumidor tem uma extrema importância no que diz respeito as garantias do equilíbrio das relações de consumo, especificamente em face da questão da vulnerabilidade dos consumidores em relação aos fornecedores. Foi observado ainda que o Código de Defesa do Consumidor representou um marco muito importante na proteção dos direitos dos consumidores, trazendo com a sua entrada no ordenamento jurídico regras e normas que se destinavam a fiscalizar, educar, orientar, prevenir e responsabilizar aqueles que cometiam ilícitos nas relações do mercado de consumo.

A pesquisa também buscou analisar o funcionamento e a estruturação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e o papel desempenhado pelos PROCON's Municipais, cujos órgãos integram esse sistema, na conscientização da política de proteção consumerista. Nesse contexto, identificou-se que o PROCON Municipal de Patos – PB exerceu função de muita importância na fiscalização dos comércios local, na educação dos consumidores e fornecedores e na mediação de conflitos entre esses decorrentes das infrações cometidas contra as normas consumeristas.

No desenvolvimento do trabalho, constatou-se que a multa administrativa aplicada pelo PROCON se mostrou como uma das principais ferramentas de coerção usadas pelo órgão para promover a repressão as infrações que fossem cometidas pelos fornecedores de produtos bem como serviços. No entanto, os dados que foram analisados demonstraram que, por mais que as multas administrativas tenham sua contribuição para combater e responsabilizar os infratores, sua efetividade na prática se mostrou muito limitada, principalmente no tocante a reincidência em várias irregularidades e em vários segmentos do mercado, deixando claro que, por mais que

o órgão aplique a penalidade e promova o devido processo legal de forma certa e garantindo a ampla defesa do autuado, ainda assim podemos ver que os casos de reincidência se mostram presentes.

Diante da análise quantitativa dos autos de infração constantes na Tabela 1, foi revelado uma significativa concentração de autuações em determinados setores, principalmente em supermercados onde o fluxo de consumidores é muito grande e diariamente. Essa realidade deixou claro que, mesmo aplicando as penalidades de forma certa e de acordo com o que preconiza o ordenamento jurídico, muitas empresas continuaram a praticar condutas que são consideradas ilícitas e que vão de contrário ao que está disposto nas legislações consumeristas de proteção e defesa do consumidor, demonstrando que o caráter educativo e preventivo da sanção pecuniária não produz os efeitos esperados no combate a reincidência dos fornecedores, sendo falha nesse ponto.

Além do mais, observou-se que alguns fatores podem reduzir o potencial dissuasório das sanções aplicadas, podemos citar a demora processual, a demora no pagamento das multas pelos autuados e a falta de meios mais rígidos de fiscalização, tudo isso deixa o processo administrativo mais lento e menos eficaz, podendo também afetar a sanção pecuniária. Verificou-se ainda que, para determinados fornecedores que detém de um porte econômico maior, o impacto econômico da multa se mostrou insuficiente e ineficaz para impedir que novas infrações fossem cometidas.

Apesar das limitações, o presente estudo demonstrou que a atuação do PROCON Municipal de Patos – PB apresentou relevante importância para a promoção da proteção e defesa dos consumidores do Município. O órgão exerceu papel importante na fiscalização das relações de consumo, na orientação e na educação da sociedade consumerista e na responsabilização dos fornecedores infratores por meio da lavratura dos autos de infração e da instauração de processo administrativo contra esses. Além disso, sua atuação também é muito importante, pois contribui para que haja uma ampliação do acesso do consumidor a defesa dos seus direitos, visto que esse é a parte vulnerável na relação de consumo e, assim, necessita de um amparo jurídico no processo administrativo. O órgão também é um importante meio de promover a conscientização sobre a importância de respeitar e de seguir as normas consumeristas, pois assim as relações de consumo serão respeitadas e praticadas com harmonia e igualdade.

Os resultados que foram obtidos na pesquisa possibilitaram ter uma conclusão de que a multa aplicada pelo PROCON Municipal de Patos – PB não mostrou ser eficiente no momento de impedir e reprimir a reincidência de práticas abusivas nas relações de consumo. Por mais que seja um relevante instrumento repressivo e que os órgãos que aplicam, façam de forma correta e de acordo com a lei consumerista, sua capacidade de prevenir que uma nova infração ocorra apresentou muitas limitações, visto a grande continuidade delitiva de infrações que foram verificadas em determinados segmentos, uns em maior número que outros.

Dessa forma, entendeu-se que a efetividade da defesa consumerista se mostrou dependente não só da aplicação da sanção pecuniária, como também do fortalecimento e do endurecimento das fiscalizações no comércio, da expansão do rol de medidas educativas e orientadoras e da adoção de meios que pudessem tornar as penas mais eficientes e proporcionais a realidade financeira de cada infrator, assim teria uma maior eficiência nas sanções e evitaria uma certa padronização nos valores das multas. Também houve a percepção da necessidade de uma maior junção entre fiscalização, educação consumerista e rigor sancionatório para que as sanções administrativas, em especial a sanção pecuniária, promovam os devidos resultados esperados pelos consumidores e que assim ocorra uma maior efetividade no combate a prevenção de condutas abusivas.

Por fim, o trabalho alcançou os objetivos que foram propostos ao fazer a análise da atuação do PROCON Municipal de Patos – PB e conseguir reconhecer as limitações predominantes cuja relação se dá com a efetividade das sanções pecuniárias aplicadas pelo supracitado órgão. A presente pesquisa contribuiu para que houvesse uma ampliação no debate com relação a importância de se conversar sobre esse tema, que é um pouco escasso no meio acadêmico, e de que haja um fortalecimento das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor e deixou claro que há uma necessidade de que tenha um aprimoramento dos meios repressivos que são utilizados para promover essa proteção das relações de consumo e promover a aplicação das normas do Direito do Consumidor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Júlio César. **A história do direito do consumidor no Brasil**. JusBrasil, 2017. Disponível em: [https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-historia-do-direito-do-consumidor-no-brasil/464928575?msockid=0ac2f563e98c6e2e3b26e025e8db6fd0. Acesso em: 24 nov. 2025.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. Edição organizada por Adriano da Gama Kury. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1921. (ou a data da edição que você estiver consultando, sendo a original de 1921).

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 24 dez. 2025.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.** Brasília, DF: Presidência da República, 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 24 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm). Acesso em: 14 mar. 2026.

BRASIL. Lei Municipal nº 3.410, de 18 de janeiro de 2005. **Dispõe sobre a organização administrativa do Município de Patos, define a estrutura administrativa e o quadro de cargos de provimento em comissão, e dá outras providências.** Patos, PB, 2005. Disponível em: https://camarapatos.pb.gov.br/leis/?quick_filter=3.448&quick_filter_operator=Contains). Acesso em: 28 dez. 2025.

BRASIL. Lei Municipal nº 3.448, de 24 de novembro de 2005. **Dispõe sobre a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, a Comissão Municipal Permanente de Normatização – CMPN, o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON, e institui o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, e dá outras providências.** Patos, PB, 2005. Disponível em: https://camarapatos.pb.gov.br/leis/?quick_filter=3.448&quick_filter_operator=Contains). Acesso em: 28 dez. 2025.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMPLETA 34 ANOS E SERVE DE EXEMPLO PARA OUTROS PAÍSES. **R7**, 2024. Disponível em: https://noticias.r7.com/economia/codigo-de-defesa-do-consumidor-completa-34-anos-e-serve-de-exemplo-para-outros-paises-11092024/. Acesso em: 24 nov. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. **Boa-fé nos serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários e o Código de Defesa do Consumidor: informação, cooperação e renegociação.** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 22, 2002.

MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. **Direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2025.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **A importância do discurso do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor.** JusBrasil, 2021. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-importancia-do-discurso-do-presidente-john-kennedy-para-o-direito-do-consumidor/1195828574?msockid=0ac2f563e98c6e2e3b26e025e8db6fd0. Acesso em: 24 nov. 2025.

ONU. **Diretrizes das Nações Unidas para Proteção do Consumidor**. Nova York: Organização das Nações Unidas, 1985. Revisadas em 1999 e 2015.

PEREIRA, Flávia do Canto. **A dosimetria das multas por infração às normas de defesa do consumidor: uma proposta em busca de efetividade.** Porto Alegre, 2020. 230 f.

Portal Sebrae Paraíba. 2024. **AOS 121 ANOS DE CIDADE, PATOS CONCENTRA MAIS DE 9,5 MIL EMPRESAS ATIVAS EM SUA ECONOMIA**. Disponível em: https://pb.agenciasebrae.com.br/economia-e-politica/aos-121-anos-de-cidade-patos-concentra-mais-de-95-mil-empresas-ativas-em-sua-economia/). Acesso em: 29 nov. 2025.

RECLAME AGÊNCIA. **A evolução da jurisprudência em favor do consumidor no Brasil.** Disponível em: https://blog.reclameagencia.com.br/a-evolucao-da-jurisprudencia-em-favor-do-consumidor-no-brasil/). Acesso em: 25 nov. 2025.

RODRIGO, Yuri. **A história do Direito do Consumidor**. JusBrasil, 2022. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-historia-do-direito-do-consumidor/1715604124?msockid=0ac2f563e98c6e2e3b26e025e8db6fd0. Acesso em: 24 nov. 2025.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Ministério da Justiça e Segurança Pública.** Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor). Acesso em: 20 nov. 2025.

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível** em: https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor. Acesso em: 24 nov. 2025.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

VELOSO, Fernando A.; VILLELA, André; GIAMBIAGI, Fabio. **Determinantes do "milagre" econômico brasileiro (1968-1973): uma análise empírica.** Revista Brasileira de Economia, Rio de Janeiro, v. 62, p. 221-246, 2008.