



## I. O PAPEL E A IMPORTÂNCIA DO PROCON NA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR: ANÁLISE, DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO PROCON DE MARINGÁ/PR

4

Matheus Tavares Diniz Macie<sup>1</sup>  
Taís Zanini de Sá<sup>2</sup>

Recebido em:	09.11.2024
Aprovado em:	10.11.2024

**RESUMO:** Este trabalho analisa o papel e a importância do PROCON na defesa dos direitos dos consumidores, com foco no PROCON do município de Maringá/PR. O estudo examina a criação, evolução, estrutura e funcionamento dos PROCONs, abordando suas principais funções, competências e desafios. Também são discutidos os mecanismos de atuação do PROCON, como a educação para o consumo, o atendimento ao consumidor, a aplicação de sanções e a fiscalização. Além disso, o trabalho explora os principais desafios enfrentados pelo PROCON de Maringá, bem como propostas de melhorias para ampliar sua eficácia no atendimento e na proteção dos consumidores. A metodologia utilizada no presente trabalho é a pesquisa bibliográfica, que abrange livros, legislação, revistas, textos online, jornais, jurisprudências, artigos científicos, doutrinas, monografias, dissertações sobre o tema e parecer administrativo. Conclui-se que, apesar das limitações, o PROCON de Maringá exerce um papel essencial na mediação de conflitos e na garantia do equilíbrio nas relações de consumo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Defesa do Consumidor; Estrutura; Maringá; Melhorias; PROCON.

**ABSTRACT:** This paper analyzes the role and importance of PROCON in protecting consumer rights, focusing on the PROCON of the municipality of Maringá/PR. The study examines the creation, evolution, structure, and functioning of PROCONs, addressing their main functions, competencies, and challenges. It also discusses PROCON's mechanisms of action, such as consumer education, customer service, sanction application, and market oversight. Additionally, the paper explores the main challenges faced by the PROCON of Maringá, as well as proposals for improvements to enhance its effectiveness in service and consumer protection. The methodology used in this paper is

<sup>1</sup> Acadêmico do 10º Semestre do Curso de Direito da Faculdade Maringá – FAC, Maringá/Paraná.

<sup>2</sup> Mestre em Direitos da Personalidade pela Unicesumar, Maringá/PR. Especialista em Direito do Estado e Relações Sociais pela PUC - Campo Grande/MS. Especialista em Direito Tributário pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito Constitucional pela UNIFIA. Especialista em Docência do Ensino Superior pela UDC. Graduanda em Teologia Interconfessional pela Uninter. Professora Universitária. Advogada. Mediadora extrajudicial e judicial.



bibliographic research, which includes books, legislation, journals, online texts, newspapers, case law, scientific articles, doctrines, monographs, dissertations on the subject, and administrative opinions. It concludes that, despite its limitations, the PROCON of Maringá plays an essential role in mediating conflicts and ensuring balance in consumer relations.

**KEY-WORDS:** Consumer Protection; Improvements; Maringá; PROCON; Structure.

## 1 INTRODUÇÃO

A defesa dos direitos dos consumidores no Brasil tem ganhado relevância nas últimas décadas, especialmente após a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990. Este marco regulatório, considerado inovador, foi elaborado com o intuito de corrigir as desigualdades intrínsecas nas relações de consumo, onde o consumidor é, geralmente, a parte mais vulnerável. O CDC não apenas disciplinou essas relações, mas também atribuiu ao Estado o dever de promover mecanismos de proteção ao consumidor, prevendo, inclusive, a criação de órgãos especializados, como os PROCONs, cuja atuação tem se mostrado crucial na defesa desses direitos.

Os PROCONs, enquanto órgãos administrativos vinculados ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, possuem funções diversas que incluem a orientação ao consumidor, a mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, a fiscalização de práticas comerciais e a aplicação de sanções administrativas. Essas atividades visam garantir o equilíbrio nas relações de consumo e promover um mercado mais transparente e justo. O PROCON, portanto, não apenas atua para resolver problemas pontuais, mas também desempenha um papel educacional, buscando informar a população sobre seus direitos e deveres.

Este trabalho tem por objetivo analisar o papel e a importância dos PROCONs, com ênfase no PROCON do município de Maringá/PR, cuja estrutura e atuação serão detalhadas. Além disso, foram discutidos os principais desafios enfrentados por esse órgão, as limitações que impactam seu desempenho, e propostas para o aprimoramento de suas atividades. A pesquisa também abordou a evolução histórica dos PROCONs, suas funções e competências, e as peculiaridades da atuação no município de Maringá, ilustrando como este órgão tem se adaptado às novas demandas e desafios impostos pelas relações de consumo modernas. Ao



final, foram apresentadas propostas de melhorias, como a ampliação do atendimento remoto, a criação de sub sedes para facilitar o acesso da população, e a promoção de campanhas educativas direcionadas tanto aos consumidores quanto aos fornecedores, com o objetivo de fortalecer o papel do PROCON e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos de Maringá.

## 2. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA TUTELA DO CONSUMIDOR

O início da proteção ao consumidor, no âmbito mundial, começou há muitos anos. Segundo o site do PROCON Paraná:

A proteção do consumidor, mesmo que sem essa denominação, remonta à Idade Antiga. Registros históricos, a exemplo do Código de Hamurabi – Babilônia, que datam do século XVIII a.C. apontam para a existência de regras para tratar questões de cunho familiar e sucessório, além de patrimoniais. Assuntos relativos a preço, qualidade e quantidade de produtos também são mencionados. Têm-se ainda anotações sobre decisões envolvendo direitos e obrigações de profissionais liberais, arquitetos, cirurgiões, etc. e autônomos, como os empreiteiros, com penas tanto pecuniárias como, nos casos mais graves, com castigos corporais e até a morte (Paraná, 2024).

Ainda, o autor Bruno Miragem (2019), complementa sobre a proteção do consumidor ao redor do mundo:

A existência de órgãos administrativos de proteção do consumidor é identificada desde há muito tempo, em diversos países do mundo. Nos Estados Unidos, em 1914, foi constituída a Federal Trade Commission e, mais recentemente, o Office of Consumer Affairs. Uma lei federal de 1972 delegou ainda ao órgão governamental Consumer Product Safety Commission, a edição de normas de segurança para produtos destinados ao consumo popular. No âmbito europeu, a França caracteriza-se pela expressiva atuação de entidades privadas de defesa do consumidor, como a Unión Fédérale de la Consommation e o Institut National de la Consommation. Na Inglaterra o Director General of Fair Trading, criado pelo Fair Trading Act, de 1973. Em relação a outros países como Portugal e Espanha, disposições constitucionais específicas determinam ao Poder Público, prioritariamente, o dever de proteção ao consumidor (Miragem, 2019, RB-4.6).



No Brasil, sempre foi contemplado dispositivos nas normas legais, codificadas e esparsas, que, embora de forma tímida, remetiam traços para o que é denominado atualmente de "proteção aos consumidores", podendo ser citado o Código Comercial de 1840, que trouxe direitos e obrigações dos passageiros de embarcações, e o Código Civil de 1916, que já estabelecia responsabilidades ao fornecedor.

O primeiro PROCON do Brasil, fora criado nos anos 70, conforme informa o site do PROCON Paraná:

A década de 70 contemplou um marco no país. Em 1976, pelo Governo do Estado de São Paulo foi criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON (Paraná, 2024).

Antes da criação do Código de Defesa do Consumidor, houve a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, visando a elaboração de políticas de defesa do consumidor:

Por força do engajamento de vários setores da sociedade, por meio do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fizeram parte associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária, o Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, Ministério da Agricultura, Ministério da Saúde, Ministério da Indústria e do Comércio e Ministério da Fazenda, com o escopo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor (Minas Gerais, 2017).

O professor de Direito da UNIVALI, Jefferson Custódio Prospero (2023), afirma que: "Os Procons já existiam antes do CDC, mas sem uma legislação específica. Como não havia uma proteção focada na matéria, que determinasse o que era consumidor, produtor, prestação de serviço, abusividade, hipossuficiência, as empresas podiam quase tudo" (Prospero, 2023).

No ano de 1990, houve a implementação do Código de Defesa do Consumidor, pela



Lei nº 8.078/90, que entrou em vigor em 11 de março de 1991:

8

A Lei nº 8.078/90 (CDC), entrou em vigor em 11 de março de 1991, [...], trazendo um espectro de regulamentações sobre as relações consumeristas, nunca antes visto na história legislativa do Brasil, em sintonia com a Constituição Federal brasileira de 1988, tornou-se um extraordinário marco em termos de inovação e resgate da cidadania. O CDC apresenta-se como uma legislação atual, de grande relevo no cenário nacional, uma normatização vigorosa, que demanda um estudo profundo de seus institutos, permeados e orientados pelos valores e princípios éticos da boa-fé, da transparência, da publicidade, dentre outros" (Piske; Faria; Silva, 2024).

Este código foi um marco enorme na história e evolução da defesa do consumidor no Brasil. De acordo com o advogado Felipe Probst Werner (2023): “O CDC passou a ser um norte de modelo de comportamento tanto das empresas como dos consumidores. Antes disso, a regulação era a mesma do Código Civil, de 1916, insuficiente para atender as demandas da população brasileira dos anos 90” (Werner, 2023).

Com a implementação do CDC, foi criado também o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça. No ano de 2012, através do decreto nº 7.738, houve a criação da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), cabendo a esta as competências que a Lei nº 8.078/90 expõe, sendo a de formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor tem como objetivo a proteção e a defesa dos direitos dos consumidores, visto que são a parte vulnerável da relação de consumo, impondo assim, responsabilidades aos fornecedores. Diante disso, Almeida (2022) aponta que:

O Código de Defesa do Consumidor é considerado uma lei principiológica, isto é, está constituído de uma série de princípios que possuem como objetivo maior conferir direitos aos consumidores, que são os vulneráveis da relação, e impor deveres aos fornecedores (Almeida, 2022, p. 88).

Ademais, a própria Constituição Federal de 1988, faz proteção aos direitos dos



consumidores em seu art. 5º, XXXII: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (Brasil, 1988).

Deste modo, conforme João Batista de Almeida (2015), verifica-se que a tutela dos direitos dos consumidores é um direito básico fundamental:

[...] a tutela do consumidor foi alçada a direito básico fundamental (individual ou coletivo), em virtude de sua inclusão num dos incisos do art. 5º, atinente ao Capítulo I — Dos Direitos e Garantias Fundamentais. Referida tutela passou a ser, de forma expressa, um direito de cidadania, informado pelo direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade, assumindo o Estado a postura de tutor legal. Em suma, a defesa ao consumidor, à luz do inciso XXXII do art. 5º do texto constitucional, passou a ser direito do cidadão e dever do Estado (Almeida, 2015, p. 133).

Ante o exposto, não se pode falar em Direito do Consumidor sem conceituar, brevemente, o significado dos termos “consumidor” e “fornecedor”. Para o Código de Defesa do Consumidor, “consumidor” é:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.  
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (Brasil, 1990).

Sobre este conceito, temos também a explicação de João Batista de Almeida:

Pela definição legal, portanto, consumidor há de ser: a) pessoa física ou jurídica, não importando os aspectos de renda e capacidade financeira. Em princípio, toda e qualquer pessoa física ou jurídica pode ser havida por 5 consumidora. Por equiparação é incluída também a coletividade, grupos de pessoas, p. ex., a família (determináveis) e os usuários dos serviços bancários (indetermináveis) (Almeida, 2015, p. 100).

De acordo com o *codex* consumerista, o termo “fornecedor” é:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção,



transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Brasil, 1990).

Diante disso, vejamos o entendimento doutrinário:

Fornecedor é, pois, tanto aquele que fornece bens e serviços ao consumidor como também aquele que o faz para o intermediário ou comerciante, porquanto o produtor originário também deve ser responsabilizado pelo produto que lança no mercado de consumo (Almeida, 2015, p. 112).

Assim, temos a importância em conhecer quem são os consumidores e os fornecedores, no entanto, devemos entender que são pessoas dependentes umas das outras, pois há necessidade de ambas as partes para configurar a relação de consumo. Sobre isso, Miragem (2016) pontua que:

[...] os conceitos de consumidor e fornecedor são dependentes, relacionais, uma vez que só haverá relação de consumo com a presença destes dois sujeitos. Neste sentido, se por consumidor tem-se aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, como fornecedor observa-se quem oferece os produtos e serviços no mercado de consumo (Miragem, 2016, p. 158).

Como visto, a proteção ao consumidor existe há muito tempo, havendo grande evolução em nosso país, principalmente com a criação do codex consumerista, sendo o regulador das relações de consumo, e evidenciando sua importância na defesa dos direitos dos consumidores. Assim,

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma arma poderosíssima do consumidor brasileiro, [...]. Ele é um conjunto de regras que abrange as relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo tipos de crimes e as punições que serão aplicadas para os mesmos (Pietzsch; Ximenes, 2020, p. 41).

Deste modo, a proteção ao consumidor possui raízes históricas profundas, com



registros de regulamentações em civilizações antigas, como o Código de Hamurabi. A criação dos PROCONS no Brasil consolidou-se com a formação do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor em 1976, marcando o início da institucionalização da defesa dos consumidores no país. O avanço mais significativo ocorreu com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, que fortaleceu os mecanismos de proteção e estabeleceu diretrizes claras para a atuação dos PROCONS. Portanto, a evolução desse sistema reflete o crescente compromisso do Estado brasileiro em garantir os direitos dos consumidores e regular as relações de consumo, tornando o PROCON um órgão indispensável à população.

### **3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DOS PROCONS**

#### **3.1 *Estrutura e Organização nos Níveis Municipais e Estaduais***

Os PROCONS estão presentes em diversos níveis da administração pública, tanto municipais quanto estaduais, e possuem autonomia para atuar conforme as especificidades de cada localidade. Cada PROCON é vinculado a uma secretaria ou departamento específico que define suas diretrizes de atuação. A estrutura organizacional dos PROCONS permite uma atuação descentralizada e próxima dos consumidores, facilitando o acesso à justiça e a resolução de conflitos. Como nota-se com frequência, a melhor estrutura dos Procons são vistas nos grandes centros. Sobre isso:

Normalmente os Procons mais estruturados estão situados nas capitais estaduais, sendo que suas atribuições nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios estão previstas no artigo 3º do Decreto 2.181, pois, conforme já afirmado, as atribuições da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça também são dos Procons (Procon/MS, 2019).

Os PROCONS municipais frequentemente lidam com questões individuais, tendo uma abordagem mais direta com a comunidade, enquanto os estaduais podem tratar de problemas mais complexos e abrangentes em relação à coletividade, exigindo uma coordenação mais ampla e a implementação de políticas públicas de proteção ao consumidor



em nível estadual. De acordo com Hassen (2024):

O Procon municipal deve ser acionado para receber reclamações individuais de problemas como produtos com defeito, que não foram resolvidos com o vendedor, problemas na cobrança, não recebimento de compras virtuais, entre outros. Já o Procon estadual zela por questões de abrangência coletiva e deve ser acionado para situações como propaganda enganosa, produtos com validade vencida em estabelecimento comercial, venda abusiva, produtos adulterados, entre outras situações. Feita a diferenciação, se a situação diz respeito somente a uma pessoa, o Procon municipal deve ser acionado. Já se diz respeito a um coletivo, deve-se buscar o Procon estadual (Hassen, 2024).

Assim, cada unidade do PROCON possui uma estrutura interna organizada em departamentos específicos, como atendimento ao consumidor, fiscalização, educação para o consumo, conciliação e jurídico. Essa organização interna permite uma divisão eficiente de tarefas e uma atuação mais eficaz na resolução de conflitos e na fiscalização das práticas comerciais. Como aponta Costa Filho (2018, p. 12):

Sendo assim, o Procon teve sua estrutura basilar formada para atender (em grande parte) somente o consumidor, ouvir com mais atenção essa parte hipossuficiente da grande maioria das relações de consumo. Em regra, o Procon é dividido por setores, são eles: Atendimento, fiscalização, jurídico e conciliação. Uma vez que esses setores trabalham em harmonia, tal divisão é de suma importância para celeridade das resoluções das lides apresentadas por consumidores. Tal estrutura se dá com base no Código de Defesa do Consumidor, bem como no Decreto de número 2.181/1997 que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Legislação pertinente (Costa Filho, 2018, p. 12).

Além disso, a autonomia administrativa e/ou financeira dos PROCONs é essencial para garantir sua independência e eficácia, no entanto, depende da localidade em que está situado. A atuação dos PROCONs é complementada por uma rede de órgãos de defesa do consumidor, incluindo associações civis e outras entidades governamentais, que colaboram na proteção dos direitos dos consumidores. Desse modo,



Em cada localidade os PROCONS podem ter baixa ou alta autonomia, pois podem ser criados como um simples departamento, uma coordenadoria, uma superintendência, secretaria, agência ou fundação, tudo isso dependente da organização dos consumidores somada à vontade política, afinal a defesa do consumidor é um direito constitucional (Procon/MS, 2019).

Isto posto, temos a organização dos PROCONS em níveis municipais e estaduais, com autonomia para atuar conforme as especificidades locais. A divisão interna em setores, como atendimento, fiscalização e jurídico, permite uma atuação mais eficiente na proteção dos direitos do consumidor, especialmente em grandes centros urbanos, onde as estruturas dos PROCONS são mais desenvolvidas.

### ***3.2 Principais Funções e Competências***

As funções principais dos PROCONS incluem a fiscalização das relações de consumo, a mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, e a promoção de ações educativas. O CDC estabelece que os PROCONS têm a competência de orientar os consumidores sobre seus direitos, fiscalizar o mercado e aplicar sanções administrativas quando necessário. Segundo Benjamim; Marques; Bessa (2022, RB-13.5):

Sua principal atribuição é aplicar, diretamente, as sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas de proteção ao consumidor, tudo em conformidade com o disposto nos arts. 55 a 60 da Lei 8.078/1990 e Decreto 2.181/1997 (Benjamim; Marques; Bessa, 2022, RB-13.5).

Além disso, os PROCONS desempenham um papel educativo, promovendo campanhas de conscientização sobre os direitos dos consumidores, realizando palestras, seminários e publicações de materiais informativos, como é possível identificar através de notícias veiculadas nas mídias sociais.

A fiscalização realizada pelos PROCONS envolve a verificação do cumprimento das normas do CDC por parte dos fornecedores de produtos e serviços. Isso inclui a análise de contratos, a verificação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, e a investigação de



práticas comerciais abusivas, como a publicidade enganosa e a venda de produtos com defeito. Vejamos uma notícia veiculada, em março de 2024, pelo site da Prefeitura de Juiz de Fora, demonstrando o papel educativo e fiscalizador do PROCON:

14

A Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF) emitiu [...] recomendação à Americanas S/A para que sejam retiradas de todas as suas lojas em Juiz de Fora ofertas publicitárias que sugerem compra de ovos de Páscoa com uso do saque aniversário do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacom) também será oficiada da decisão, devido ao alcance nacional da rede de lojas e da campanha publicitária. O Procon observou que as publicidades fazem incitação ao uso irresponsável de crédito e estimulam a cultura do superendividamento, e redigiu o documento que caracteriza a prática como abusiva, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O órgão também advertiu sobre eventual descumprimento ou desobediência aos termos da recomendação, que pode implicar em providências extrajudiciais cabíveis. A empresa tem dois dias para dar uma resposta (Prefeitura de Juiz de Fora, 2024).

A mediação de conflitos é outra função essencial dos PROCONs, atuando como intermediários entre consumidores e fornecedores para resolver disputas de forma amigável e eficiente. A aplicação de sanções administrativas, como multas e interdições, é uma medida utilizada pelos PROCONs para coibir práticas abusivas e garantir a reparação dos danos causados aos consumidores. Diante disso, temos que:

O Procon, ao lado de aplicação de sanções administrativas, também exerce importante trabalho de informação dos direitos do consumidor e de conciliação entre as partes” (Benjamim; Marques; Bessa, 2022, RB-13.5).

O Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) também explica as funções do PROCON:

O Procon é um órgão público de defesa do consumidor que, entre outras funções, recebe reclamações para mediar soluções de conflitos entre consumidor, empresas e prestadores de serviços de forma extrajudicial. O órgão também se dedica a fornecer orientações sobre questões de consumo,



além de atuar com medidas administrativas para cessar práticas abusivas de empresa (IDEC, 2023).

Assim sendo, as principais funções dos PROCONs incluem a fiscalização das relações de consumo, a mediação de conflitos e a promoção de ações educativas. Além de aplicar sanções administrativas a fornecedores que violam o Código de Defesa do Consumidor, os PROCONs atuam na orientação dos consumidores e na fiscalização do mercado. Dessa forma, reitera-se que a educação para o consumo é uma função essencial, realizada por meio de campanhas e palestras, visando conscientizar os consumidores sobre seus direitos.

### ***3.3 Mecanismos de Atuação: Educação para o Consumo, Atendimento ao Consumidor, Aplicação de Sanções e Fiscalização***

Os PROCONs utilizam diversos mecanismos para cumprir suas funções. A educação para o consumo visa informar e conscientizar os consumidores sobre seus direitos e deveres, sendo realizada por meio de campanhas educativas, distribuição de materiais informativos, realização de palestras e workshops, e parcerias com instituições de ensino e outras entidades. Essas ações visam empoderar os consumidores, tornando-os mais conscientes de seus direitos e mais capacitados para tomar decisões informadas no mercado de consumo. O advogado,

Antônio Eduardo Senna Martins (2024), identifica o papel fundamental do PROCON, em relação a educação para o consumo:

Além disso, o PROCON também exerce um papel fundamental na educação e conscientização dos consumidores. Por meio de campanhas educativas, palestras e orientações, o órgão busca informar os consumidores sobre seus direitos e deveres, bem como sobre práticas comerciais abusivas e formas de prevenção de problemas (Martins, 2024).

O atendimento ao consumidor pode ser realizado de forma presencial, via telefone (mais comum na época da pandemia) e online. Cabe ressaltar que, ao chegar presencialmente em um PROCON, o consumidor pode ser atendido visando orientação e apoio para a



resolução de conflitos, registro de reclamações e acompanhamento de processos. Diante disso, parte fundamental deste atendimento são os estagiários do curso de Direito, tendo em vista que são eles quem fazem o primeiro atendimento ao consumidor, conforme as palavras de Dan Kenner (2014):

O atendimento no PROCON é feito primeiramente por estes estagiários, que buscam orientar os consumidores informando-lhes sobre os seus direitos e como devem proceder em determinadas situações. Feito isso e, persistindo o problema, passa-se para outro tipo de atendimento, onde é feito um contato com o fornecedor por telefone ou via postal, com a intenção de resolver a situação conflitante entre o consumidor e o fornecedor (Kenner, 2014).

Após este atendimento preliminar e o contato com o fornecedor, caso não haja a resolução do conflito, é tentado conciliar as partes, visando uma resolução pacífica da demanda. Caso a conciliação seja infrutífera, o processo segue para julgamento do setor jurídico, e sendo constatada infração perante do codex consumerista, ocorre a aplicação de sanção administrativa ao fornecedor. Sobre isso, Kenner (2014) enfatiza que:

Outras vezes é necessário citar o fornecedor e convocá-lo a participar de uma audiência, na presença do coordenador do PROCON - que atua na intenção de conciliar as partes -, e na presença do consumidor que ofereceu a denúncia ao órgão. Se ainda assim não houver acordo e, tendo sido constatada a violação da lei consumerista, é que o PROCON aplica a sanção administrativa citada acima (Kenner, 2014,).

Estas sanções decorrem do poder de polícia exercido pelo PROCON, sendo de caráter fundamental para coibir a reincidência das práticas abusivas causadas pelos fornecedores, conforme entendimento doutrinário abaixo: A aplicação das sanções decorre do poder de polícia do Procon. Possui caráter punitivo e pedagógico. Uma única ofensa a direito do consumidor é suficiente para ensejar a incidência das penalidades previstas no CDC (Benjamim; Marques; Bessa, 2022, RB-13.6).

Por conseguinte, a doutrina também demonstra o modo de aplicação desta sanção administrativa, sendo a multa, a penalidade mais aplicada. Senão, vejamos:



A penalidade administrativa mais aplicada pelos Procons é a de multa. Estabelece o CDC que a sanção pecuniária deve ser “graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor”, e “será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos (Benjamim; Marques; Bessa, 2022, RB-13.6).

Outra área de atuação do PROCON é a fiscalização, um mecanismo crucial para garantir que as empresas cumpram as normas estabelecidas pelo CDC, realizando inspeções, verificações de produtos e serviços, monitoramento das práticas comerciais e oferecendo orientações aos estabelecimentos. Abaixo, temos um trecho de notícia veiculada pelo site GMC Online, que vislumbra o papel exercido pelo setor de fiscalização:

O Procon de Maringá flagrou na manhã desta terça-feira, 8, alimentos irregulares em um supermercado no Jardim Higienópolis. A vistoria atendeu uma denúncia de um consumidor de que haveria produtos estragados e com bolor. A equipe do órgão de defesa do consumidor foi até o local e verificou sete embalagens com mercadorias que estavam com data de validade vencida, sem vácuo e inadequadas para o consumo, entre outros. [...]. O Procon também orientou o gerente do estabelecimento para colocar data de validade em bolos que estavam em um freezer e também etiquetas de identificação em garrafas de suco natural de laranja. Todo o procedimento foi registrado em um Auto de Constatação Preliminar. Não houve aplicação de multa na hora, mas o caso ainda será avaliado pelo setor de Fiscalização, aguardando resposta do estabelecimento em 20 dias, podendo gerar autuação posterior (GMC online, 2024).

A comparação dos preços dos produtos utilizados cotidianamente pela população, é outra importante função do setor de fiscalização do PROCON, visando informar os consumidores sobre a diferença de preço entre diversos locais. Vejamos o trecho da notícia propagada pelo site Maringá Post:

O Procon, da Prefeitura de Maringá, divulgou [...] a pesquisa mensal sobre preços de produtos da cesta básica. Foi registrada uma diferença de até 236,49% nos valores. A maior variação está no sabonete de 85 gramas, sendo o mais barato R\$ 0,74 e o mais caro R\$ 2,49. “A cesta básica tem uma



diferença muito grande”, comenta o coordenador do Procon, Edjalma Alves. “Por isso a nossa pesquisa é muito importante. Indicamos onde está mais barato para comprar e ajudar as famílias a economizarem no orçamento de casa”. O levantamento foi realizado pelo setor de Fiscalização em 11 estabelecimentos, comparando valores de 20 itens de mercearia, higiene e limpeza. Estão descritos na pesquisa o local, tipo de produto, tamanho e peso. Não são divulgadas as marcas. E também não são considerados preços de promoções ou de clubes de desconto (Maringá Post, 2024).

Diante disso, comprova-se novamente que os PROCONs utilizam diversos mecanismos de atuação para proteger os consumidores, como a educação para o consumo, atendimento ao consumidor, aplicação de sanções e fiscalização. A educação é promovida por meio de campanhas, palestras e parcerias com instituições, enquanto o atendimento ao consumidor pode ocorrer presencialmente, por telefone ou online. Quando necessário, os PROCONs aplicam sanções administrativas, como multas, após a fiscalização de práticas abusivas. Portanto, esses mecanismos são essenciais para garantir o cumprimento das normas de defesa do consumidor e assegurar o equilíbrio nas relações de consumo.

### ***3.4 Importância do PROCON na Defesa do Consumidor***

A importância do PROCON reside na sua capacidade de atuar como mediador de conflitos e garantir o cumprimento das leis de defesa do consumidor, sendo fundamentais para assegurar que os consumidores tenham acesso a um ambiente de consumo justo e equilibrado. O PROCON contribui também, para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no mercado, além de fortalecer a confiança dos consumidores nas relações de consumo. Diante disso, Martins (2024) ressalta que:

Em conclusão, o PROCON desempenha um papel essencial na defesa dos direitos do consumidor, promovendo a equidade nas relações de consumo e garantindo o cumprimento das normas consumeristas. Por meio de suas atribuições e competências, o PROCON atua na orientação, fiscalização e mediação de conflitos, buscando sempre soluções justas e amigáveis. A atuação do PROCON contribui para a harmonia nas relações de consumo, a conscientização dos consumidores e o fortalecimento dos direitos do consumidor no país



(MARTINS, 2024). Outra importante função do PROCON, é o acesso à informação disponibilizado aos consumidores, visto que este Órgão possui meios de contato para esclarecer dúvidas e prestar informações à população, além do atendimento presencial. Ante o exposto,

O Procon, ao lado de aplicação de sanções administrativas, também exerce importante trabalho de informação dos direitos do consumidor e de conciliação entre as partes. Normalmente, há um número telefônico para esclarecer dúvidas e oferecer informações aos interessados. Além disso, editam-se cartilhas sobre temas diversos de interesse do consumidor, tudo com o objetivo de atender ao dever de educar e informar o consumidor (art. 4.º, IV, e art. 6.º, II). A grande maioria dos Procons possuem páginas na internet para melhor orientar os consumidores (Benjamim; Marques; Bessa, 2022, RB- 13.5).

Nessa perspectiva, vemos a importância que este Órgão possui perante os consumidores, sendo de grande valia sua existência e, cada vez mais necessário que haja a capacitação de seus profissionais, visando um atendimento de excelência à população. Sua atuação, ao fiscalizar, educar e aplicar sanções, fortalece a confiança dos consumidores nas relações de mercado e assegura o respeito aos direitos consumeristas.

#### **4. PROCON MARINGÁ**

##### **4.1 *Estrutura do PROCON Maringá***

No Município de Maringá, conforme informações retiradas de seu próprio site, o PROCON foi criado no ano de 1994:

Em Maringá o PROCON foi criado e regulamentado na gestão do Prefeito Said Felício Ferreira (1993-1996) pela Lei Complementar nº 77/1994, de autoria do Poder Executivo, aprovada pela Câmara dos Vereadores em 14 de dezembro de 1994, com aplicação imediata na data de sua publicação, que ocorreu em 22 de dezembro de 1994 no Órgão Oficial do Município nº 313 (Maringá, 2024).

O PROCON Maringá, hoje, é uma secretaria municipal, passando por várias



modificações desde sua criação, até chegar no atual status:

O Procon Maringá, no decorrer dos anos, passou por várias modificações, principalmente, de ordem administrativa quanto a sua situação funcional e hierárquica, detendo atualmente status de secretaria municipal, o que contribuiu para que as ações na área de defesa e proteção do consumidor em Maringá sejam tratadas, pelo município, como políticas públicas de relevância no cenário administrativo municipal (Maringá, 2024).

Em relação a sua estrutura, o PROCON Municipal de Maringá conta com mais de 50 funcionários. Visando a potencialização seus serviços, o Órgão Municipal está dividido em setores específicos, incluindo triagem, atendimento ao público, atendimento telefônico, fiscalização, análise jurídico-administrativa, análise jurídico-fiscalizatória, administrativo, cartório e coordenação, permitindo assim, um atendimento eficiente às demandas dos consumidores, uma vez que há uma divisão de tarefas propicia para especialização das atividades. Diante disso,

O PROCON conta com uma equipe de mais de 50 pessoas, dentre funcionários de carreira e estagiários. Devido ao grande fluxo de trabalho, o PROCON está dividido em setores específicos para uma melhor otimização do serviço, sendo eles: triagem, atendimento ao público, atendimento telefônico, fiscalização, análise jurídica-administrativa, análise jurídica-fiscalizatória, administrativo, cartório e coordenação (Maringá, 2024).

A estrutura inclui um setor de atendimento ao consumidor, que oferece atendimento presencial e online, registrando reclamações e orientando os consumidores sobre seus direitos e deveres. O setor de educação para o consumo promove campanhas e ações educativas para informar e conscientizar os consumidores sobre seus direitos e deveres. Além disso, o PROCON Maringá conta com um setor jurídico que oferece suporte legal e assessoria em casos mais complexos, garantindo que os consumidores tenham pleno acesso à justiça de maneira eficaz.

Ademais, vale ressaltar que o site do Município de Maringá possui um local destinado ao PROCON, onde é possível ter diversas informações, como dicas ao consumidor,



perguntas que são feitas de forma frequente, e pesquisas realizadas pelo setor de fiscalização, com suas respectivas tabelas para comparação de preços.

Deste modo, vemos que o PROCON Maringá possui uma estrutura bem definida e eficiente, devendo servir de exemplo para diversos municípios, que visam uma melhora e maior efetividade no atendimento ao consumidor. Assim, vejamos notícia veiculada no ano de 2023:

O Procon de Maringá lançou novos projetos em 2023 que fizeram com que aumentasse o número de atendimentos e agilizasse a resolução das pendências entre consumidor e empresas. Por isso, o órgão de defesa do consumidor passou a ser referência para Procons de outras regiões. Como na manhã de hoje (4), com a diretoria do Procon de Campo Mourão (a aproximadamente 90km de Maringá) visitando Maringá para conhecer os projetos e avaliar a aplicação (Maringá, 2023).

Conforme apresentado, o PROCON Maringá passou por muitas mudanças e atualizações, visando a melhor forma de atender a população.

#### **4.2 Principais Reclamações e Análise de Processos**

Visando entender melhor o cenário existente no PROCON Maringá, fora tentado contato com o Presidente da Comissão Especial de Julgamentos de Processos Administrativos, Denis Roberto Biasotto, onde, através do Parecer Administrativo nº 06/2024, houve atendimento à solicitação, com respostas a perguntas elaboradas e o envio das planilhas de gerenciamento interno referentes ao controle de atos administrativos expedidos por esta comissão, visando entender a quantidade de processos julgados e qual fora sua resolução.

Em relação às principais reclamações que chegam ao PROCON Maringá, Biasotto (Parecer Administrativo nº 06/2024) afirma que “as reclamações costumeiras são relacionadas às seguintes áreas de serviços: bancários, telefonia e saúde”.

Analisando as planilhas de processos, dos anos de 2022 e 2023 fornecidas pelo



PROCON Maringá através do Parecer Administrativo nº 06/2024, vemos grande volume e efetividade no julgamento das demandas que chegam até a Comissão de Julgamento.

No ano de 2022, a Comissão de Julgamentos de Processos Administrativos, presidida por Denis Roberto Biasotto, julgou 1.223 processos. Destes processos, 205 foram improcedentes por variados motivos, como a falta de interesse de agir, a necessidade de perícia, a ausência de afronta ao Código de Defesa do Consumidor, ausência de provas ou até mesmo ausência de relação de consumo. Ademais, 29 processos foram manutenções de penalidades ou de autos de infrações e 7 foram reformas de penalidade. Diante disso, houveram 6 aplicações de medidas cautelares, seja por descumprimento da oferta, suposta prática abusiva ou falha na prestação de serviço de saúde. Além disso, 771 reclamações foram procedentes e resolvidas através deste Órgão. Por fim, 205 demandas foram consideradas procedentes e, em razão da não resolução do conflito, houve a aplicação de penalidade à empresa.

Em 2023, esta mesma comissão julgou 884 processos, onde 119 foram considerados improcedentes pelos motivos elencados acima. Houveram 12 manutenções de penalidades ou de autos de infrações. Apenas 1 reforma de penalidade. As medidas cautelares foram aplicadas 13 vezes, pelos mesmos motivos supracitados, e 490 processos foram procedentes e resolvidos pelo ente Municipal. Para terminar, houve a aplicação de multa administrativa em 249 processos.

Deste modo, resta evidente que além de possuir uma estrutura modelo para outros PROCONs, os profissionais atuantes são de extrema competência, fazendo com que o atendimento ao consumidor e a resolução das demandas sejam feitas com excelência.

## **5. DESAFIOS E LIMITAÇÕES**

### **5.1 *Desafios Perante os Fornecedores e Acordos.***

Um dos principais desafios enfrentados pelos PROCONs e pelos consumidores é em relação aos fornecedores, muitas vezes não existem meios de contato visando a resolução do conflito, ocorrem recorrentes práticas que não consideradas ilegais, diversas falhas de sistema



que penaliza o consumidor e a ocorrência de golpes. Sobre isso, Biasotto (Parecer Administrativo nº 06/2024) afirma:

23

Os principais desafios do PROCON Maringá com relação a fornecedores são:

a) fornecedores que não disponibilizam canais de atendimento para consumidores ou para o próprio órgão, obstando assim a busca pela solução da reclamação; b) a prática reiterada de atos negociais (desde propaganda como efetiva prestação de serviços) já analisadas pelo órgão e tidas como irregulares ou ilegais, que acarretam medidas mais severas por parte do PROCON. C) pontualmente, falhas sistemáticas nos serviços dos fornecedores (cobranças indevidas, serviços insuficientes, fraudes bancárias etc..) que geram inúmeras demandas administrativas d) fornecedores "golpistas" que se valem de CNPJs e preços atrativos para receber valores e não entregar produtos ou prestar serviços, e posteriormente fechar o estabelecimento (Biasotto, Parecer Administrativo nº 06/2024).

Outro problema muito comum é o mau atendimento do estabelecimento, causando maior indignação ao consumidor, resultando em litígio. Marcos Dessaune (2017, p. 66) identifica as principais causas desse tipo de atendimento:

Em termos gerais, as principais causas de mau atendimento são o despreparo, a desatenção, o descaso, e/ou a má-fé do fornecedor. As três primeiras causas estão no âmbito da conduta culposa do fornecedor, enquanto a última reflete um comportamento doloso dele no mercado de consumo (Dessaune, 2017, p. 66).

Neste viés, o autor continua: Independentemente da causa, o mau atendimento do fornecedor sempre gera algum problema de consumo potencial ou efetivamente danoso que por lei não deveria existir, que não foi causado pelo consumidor e que não é de responsabilidade dele, o que frustra os seus legítimos interesses, expectativas e confiança (Dessaune, 2017, p. 66).

Assim, é claro e evidente que estes problemas dão início a uma situação conflitante entre consumidor e fornecedor. No entanto, existem acordos prévios, orientando os fornecedores para que haja um atendimento sem intercorrência à população. Ademais, também existem os Termos de Ajustamento de Condutas, que visam corrigir certos



comportamentos dos fornecedores.

24

Existem acordos prévios, no sentido de orientação, como deixar de adotar alguma prática, ou passar a realizar determinados atos (art. 38A Decreto Federal 2.181/97). E ainda os TACS - Termos de Ajustamento de Condutas (art. 3º, XII, Decreto Federal 2.181/97), que buscam corrigir irregularidades firmando compromisso de que atos similares não se repitam. Além de pagamento de penalidade, na maioria por valores em espécie. As TACs possuem regramento próprio (Biasotto, Parecer Administrativo nº 06/2024).

Nesse contexto, os principais desafios enfrentados pelos PROCONS em relação aos fornecedores incluem a falta de canais de atendimento adequados, práticas irregulares e a ocorrência de fraudes. Além disso, a repetição de atos considerados ilegais e falhas sistêmicas nos serviços prestados, como cobranças indevidas, geram um volume significativo de demandas para o órgão.

## **5.2 Limitações e Autonomia**

A natureza jurídica dos PROCONS pelo Brasil, varia conforme sua estrutura administrativa, podendo ser um órgão vinculado à administração direta, como uma secretaria, ou uma entidade com maior autonomia na administração indireta, como uma autarquia.

Em relação a administração indireta, o PROCON, como autarquia, possui uma maior autonomia administrativa e financeira, possuindo personalidade jurídica própria e podendo gerir seus recursos. Diante disso, Silva (2018) pontua que:

O PROCON é uma autarquia, ente administrativo, fruto da descentralização da Administração Pública. Essa descentralização ocorre através da transferência de determinada atribuição estatal, criando órgãos não dotados de subordinação. [...]. As autarquias são órgãos que fazem parte da Administração Pública Indireta ou descentralizada, e são criadas como mecanismos de especialização, por isso possuem autonomia administrativa e financeira. Caracterizam-se por ter patrimônio próprio, apesar de seus bens serem considerados públicos para efeitos legais. Ademais, por terem gestão financeira própria, seus encargos e receitas não se misturam à Administração Pública (Silva, 2018).



Quanto à administração direta, temos o PROCON como uma secretaria, como é o caso do Município de Maringá, não possuindo autonomia, mas atuando como braço executivo do governo.

Como secretaria, não há que se falar em autonomia em relação a Administração. Por tratar-se de pasta técnica imersa especificamente nas relações de consumo, pode-se afirmar que nesse ramo existe autonomia para o regramento das relações entre consumidores e fornecedores. Subjetivo a análise quanto a necessidade de mais autonomia, vez que, não se verifica ingerência da administração e os resultados são hipotéticos (Biasotto, Parecer Administrativo nº 06/2024).

Em relação às limitações do PROCON, no âmbito da administração direta, sendo uma secretaria, além da falta de autonomia, temos a impossibilidade de representação judicial por não ter personalidade jurídica própria. No caso da administração indireta, algumas limitações do PROCON como autarquia, incluem a dependência de representação judicial, pouco controle na gestão de servidores e a dependência de repasses orçamentários da administração pública. Desse modo,

Evidentemente que em um contexto de otimização administrativa, não há que se falar em limitações por ser uma secretaria. Poder-se-ia imaginar em limitações em razão do órgão não se tratar de administração indireta. Nessa hipótese citaríamos limitações de representatividade judicial, gerenciamento de recursos próprios, de organização administrativa de servidores, ou seja, tudo que seja inerente a uma autarquia ou fundação, como vemos em outros membros da federação (Biasotto, Parecer Administrativo nº 06/2024).

Assim, temos as diferenças entre os PROCONS que possuem administração direta e indireta, no entanto, é perceptível que embora existam algumas diferenças, sua principal função será a mesma em ambos os casos, defender os consumidores de práticas abusivas.

## **6. PROPOSTAS DE MELHORIAS PARA O PROCON MARINGÁ**

Para melhorar a atuação do PROCON Maringá, é essencial adotar medidas que



fortaleçam sua estrutura, ampliem seus recursos e promovam a capacitação contínua de seus funcionários. O Presidente da Comissão Especial de Julgamentos de Processos Administrativos fez apontamentos sobre as propostas de melhorias para o Órgão Municipal:

Primeiramente, atendimento remoto/virtual tanto para consumidores e fornecedores, proporcionando a possibilidade de acordo entre as partes, com a mediação do órgão. Em caso negativo de solução, em se verificando determinados requisitos, como existência de relação de consumo, legitimidade das partes, etc, conversão do mesmo em processo administrativo virtual para apuração de eventual ofensa ao CDC e aplicação de penalidade, ou arquivamento. Subsedes do órgão em vários bairros da cidade, proporcionando conforto para consumidores e fornecedores (Biasotto, Parecer Administrativo nº 06/2024).

A formação e a atualização dos funcionários são cruciais para manter a qualidade do atendimento e a eficácia das ações do PROCON Maringá. Cursos de capacitação e treinamentos regulares garantirão que os funcionários estejam sempre atualizados sobre as novas práticas de mercado e as mudanças na legislação de defesa do consumidor, além de melhorar o atendimento à este.

Vejamos um exemplo, ocorrido na região Norte do país, que poderia inspirar o PROCON Maringá:

A Secretaria de Estado de Justiça (Seju), por meio da Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-PA), em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, deu início, nesta quarta-feira (16), ao curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema Proconsumidor, para servidores do Procon-PA, Procons municipais e Procons de outros Estados da região Norte (Agência Pará, 2024).

Outra proposta de melhoria, tendo em vista que frequentemente são realizadas palestras para a educação e conscientização dos consumidores, seria a realização de campanhas educativas e orientações aos fornecedores, visando melhor atendimento ao consumidor, e a redução de ilegalidades nas relações de consumo. Seguimos com o exemplo:



O Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES) encerrou o ano de 2023 com importantes iniciativas voltadas à educação dos lojistas e ao aprimoramento das atividades dos agentes fiscais. Dois eventos especialmente marcantes contribuíram para solidificar a trajetória positiva do Procon-ES ao longo deste ano. Comprometido em promover uma sociedade mais esclarecida e promissora, buscando equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores no entendimento de seus direitos e responsabilidades, o Procon-ES estabeleceu como meta ampliar suas ações educativas ao longo de 2024 (Governo do Estado do Espírito Santo, 2023).

Diante desse cenário, as propostas de melhorias para o PROCON de Maringá visam fortalecer sua atuação e ampliar a eficácia de seus serviços. A implementação de um atendimento remoto ou virtual pode facilitar a mediação de conflitos, permitindo que consumidores e fornecedores resolvam suas demandas de maneira mais acessível. Além disso, a criação de sub sedes em diferentes bairros da cidade poderia proporcionar maior comodidade para a população, democratizando o acesso aos serviços do PROCON. Campanhas educativas direcionadas tanto aos consumidores quanto aos fornecedores também são essenciais para esclarecer direitos e deveres, fomentando boas práticas no mercado. Essas medidas podem contribuir significativamente para a melhoria da qualidade do atendimento e para a proteção efetiva dos direitos dos consumidores em Maringá, consolidando o PROCON como um agente ainda mais eficaz na mediação de conflitos e na promoção do equilíbrio nas relações de consumo.

## **7. CONCLUSÃO**

Conforme visto ao longo deste trabalho, o PROCON desempenha um papel essencial na proteção dos direitos dos consumidores no Brasil, evidenciado por sua trajetória histórica que começou com a criação do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor em 1976. Essa evolução culminou com a implementação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, que consolidou as diretrizes para a defesa do consumidor, reforçando a importância dos PROCONs como instituições fundamentais na mediação de conflitos e na regulamentação das relações de consumo. A proteção ao consumidor, que remonta a civilizações antigas, adquiriu



um novo significado e um marco regulatório robusto, destacando a vulnerabilidade do consumidor nas transações comerciais.

As principais funções do PROCON incluem a fiscalização das relações de consumo, a mediação de conflitos e a promoção de ações educativas. Além de fiscalizar e aplicar sanções, o PROCON desempenha um papel relevante na educação dos consumidores, conscientizando-os sobre seus direitos e responsabilidades nas relações de consumo. Essa abordagem integrada contribui para a promoção de um ambiente de consumo mais equilibrado e justo. No contexto de Maringá, a estrutura organizacional do PROCON é um fator-chave para sua eficácia. Com uma divisão de funções bem definida, o órgão consegue atender de forma ágil e eficiente às demandas da população.

Entretanto, o PROCON Maringá enfrenta desafios significativos que precisam ser superados. A necessidade de ampliar o alcance do atendimento é um dos principais desafios, sendo fundamental a criação de sub sedes em diferentes regiões da cidade para facilitar o acesso aos serviços oferecidos. Além disso, fortalecer as ações educativas, com campanhas direcionadas, pode aumentar a conscientização da população sobre os direitos do consumidor e as práticas abusivas. Outro aspecto a ser considerado é o estreitamento do diálogo com fornecedores, buscando prevenir práticas prejudiciais e fomentar a boa-fé nas relações comerciais, um problema existente em todos os PROCONs pelo Brasil.

As propostas de melhoria são essenciais para que o PROCON Maringá continue a desempenhar sua função de maneira sólida e eficaz. A implementação de um atendimento remoto pode facilitar a mediação de conflitos, permitindo que consumidores e fornecedores resolvam suas demandas de forma mais acessível. Além disso, a promoção de campanhas educativas e a intensificação do diálogo com os fornecedores podem contribuir significativamente para a redução de conflitos e a promoção de práticas comerciais justas. Em suma, o PROCON de Maringá desempenha suas funções de maneira efetiva, mas o aprimoramento contínuo é crucial para garantir que o órgão acompanhe as novas demandas das relações de consumo.

Apesar de limitações enfrentadas, o PROCON, num âmbito geral, se compromete a



proteger os direitos dos consumidores e promover o equilíbrio nas relações de consumo. O fortalecimento de sua atuação, por meio das propostas apresentadas, é vital para assegurar um futuro mais justo e transparente para todos os cidadãos, consolidando o PROCON como um agente efetivo na defesa dos direitos dos consumidores.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA PARÁ. **Seju e Senacon realizam capacitação para servidores dos Procons da Região Norte**. Disponível em: <https://agenciapara.com.br/noticia/46366/seju-e-senacn-realizam-capacitacao-para-servidores-dos-procons-da-regiao-norte>. Acesso em: 10 out. 2024.

ALMEIDA, F. B. D.; LENZA, P. **Direito do consumidor esquematizado**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

ALMEIDA, J. B. D. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: SARAIVA, 2015.  
ÁVILA, A. **O Consumidor E O Supremo**. 1. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2024. Disponível em: <https://www.forumconhecimento.com.br/livro/L5669>. Acesso em: 1 jul. 2024.

BENJAMIM, A.H.V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BIASOTTO, D. R. **Parecer Administrativo n.º 06/2024**. Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor. Procon-Maringá. Maringá, 09 de outubro de 2024.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 07 out. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 07 out. 2024.

BRASIL. **Consumidor. Ministério da Justiça e Segurança Pública**. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor>. Acesso em: 09 out. 2024.

COSTA FILHO, C. A. **O PROCON, SUA COMPETÊNCIA, ESTRUTURA E REGULAMENTAÇÃO: Relação com a sociedade em modo geral**. 2018. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/842/1/Monografia%20-%20Carlos%20Antonio.pdf#:~:text=PROCON,%20bem%20como%20sua%20forma%20de%20atua%C3%A7%C3%A3o,%20sobretudo,%20suas>. Acesso em: 08 out. 2024.

DESSAUNE, M. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.



FILOMENO, J. G. B. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 1991. GMC ONLINE. **Procon flagra alimentos irregulares em vistoria em mercado de Maringá**. Disponível em: <https://gmconline.com.br/noticias/cidade/procon-flagra-alimentos-irregulares-em-vistoria-em-mercado-de-maringa1/>. Acesso em: 09 out. 2024.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Procon-ES capacitou comerciantes e fiscais em 2023**. Disponível em: <https://www.es.gov.br/Noticia/procon-es-capitou-comerciantes-e-fiscais-em-2023>. Acesso em: 09 out. 2024.

HASSEN, J. **Você sabe a diferença entre o Procon municipal e o estadual?** 2024. Disponível em: <https://www.brasildefatomg.com.br/2024/04/15/voce-sabe-a-diferenca-entre-o-procon-municipal-e-o-estadual#:~:text=Feita%20a%20diferencia%C3%A7%C3%A3o%2C%20se%20a,se%20busca%20o%20Procon%20estadual>. Acesso em: 08 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **O que faz o Procon e como ele pode te ajudar**. 2023. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/procon-como-abrir-reclamacao>. Acesso em: 08 out. 2024.

KENNER, D. **Conhecendo os PROCONs: considerações relevantes acerca da sua criação, manutenção, competência e atividades**. JusBrasil, 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/conhecendo-os-procons-consideracoes-relevantes-acerca-da-sua-criacao-manutencao-competencia-e-atividades/370198639>. Acesso em: 09 out. 2024.

MARINGÁ POST. **Procon de Maringá registra diferença de até 236% em itens da cesta básica**. Disponível em: <https://maringapost.com.br/cidade/2024/10/09/procon-de-maringa-registra-diferenca-de-ate-236-em-itens-da-cesta-basica/>. Acesso em: 09 out. 2024.

MARINGÁ. **Institucional. Procon de Maringá**. Disponível em: <https://www3.maringa.pr.gov.br/procon/?cod=institucional>. Acesso em: 09 out. 2024.

MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor** [livro eletrônico]. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

MARTINS, A. E. S. **O papel do PROCON na defesa dos direitos do consumidor: garantindo a equidade nas relações de consumo**. JusBrasil, 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-papel-do-procon-na-defesa-dos-direitos-do-consumidor-garantindo-a-equidade-nas-relacoes-de-consumo/2156799846>. Acesso em: 09 out. 2024.



MINAS GERAIS. **A defesa do consumidor no Brasil se desenvolveu a partir da década de 1960, quando foi reconhecida a vulnerabilidade do consumidor e sua importância nas relações comerciais nos Estados Unidos.** Prefeitura Municipal de Paulistas. Minas Gerais: 2017. Disponível em: <https://paulistas.mg.gov.br/noticias/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/>. Acesso em: 07 out. 2024.

MIRAGEM, B. **Curso de direito do consumidor** [livro eletrônico]. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIRAGEM, B. **Curso de direito do consumidor I**. - 6. ed. rev., atual. e ampl.- São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MIRAGEM, B.; MARQUES, C. L.; OLIVEIRA, A. F. de. **25 Anos do Código de Defesa do Consumidor** [livro eletrônico]. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

PARANÁ. **Proteção ao consumidor**. Disponível em: [https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Protecao-ao-Consumidor#:~:text=Em%201976%2C%20pelo%20Governo%20do,Consumidor%2C%20mais%20conhecido%20como%20PROCON](https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Protecao-ao-Consumidor#:~:text=Em%201976%2C%20pelo%20Governo%20do,Consumidor%2C%20mais%20conhecido%20como%20PROCON.). Acesso em: 07 out. 2024.

PARECER ADMINISTRATIVO Nº 06/2024. Em anexo.

PEREIRA, F. C.; BENJAMIM, A. H. V.; MARQUES, C. L. **Proteção administrativa do consumidor** [livro eletrônico]: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

PIETZSCH, I. D.; XIMENES, A. P. **A proteção dos consumidores nas compras pela internet em tempos de pandemia**. Revista Âmbito Jurídico. Disponível em: <https://www.google.com.br/amp/s/ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-consumidor/a-protecao-dos-consumidores-nas-compras-pela-internet-em-tempos-de-pandemia/amp/>. Acesso em: 07 out de 2024.

PISKE, O.; FARIA, C. N.; SILVA, C. A. da. **25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: [https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-oriana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva#:~:text=A%20Lei%20n%C2%BA%208.078%2F90,extraordin%C3%A1rio%20marco%20em%20termos%20de](https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-oriana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva#:~:text=A%20Lei%20n%C2%BA%208.078%2F90,extraordin%C3%A1rio%20marco%20em%20termos%20de.). Acesso em: 07 out. 2024.

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA. **Procon notifica Lojas Americanas por publicidade abusiva de ovos de Páscoa**. 2023. Disponível em:



<https://www.pjf.mg.gov.br/noticias/view.php?modo=link2&idnoticia2=83012>. Acesso em: 08 out. 2024.

32

PROCON/MS. **O órgão que realiza a defesa e proteção do consumidor no Brasil.** 2023. Disponível em: <https://www.procon.ms.gov.br/procon-o-orgao-que-realiza-a-defesa-e-protecao-do-consumidor-no-brasil/>. Acesso em: 08 out. 2024.

SILVA, A. C. B. da. **A inocuidade dos atos administrativos punitivos do PROCON e a intervenção do Poder Judiciário.** Jus, 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/68808/a-inocuidade-dos-atos-administrativos-punitivos-do-procon-e-a-intervencao-do-poder-judiciario/2>. Acesso em: 10 out. 2024.

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (UNIVALI). **Código de Defesa do Consumidor completa 33 anos nesta segunda, 11.** Disponível em: <https://www.univali.br/noticias/Paginas/C%C3%B3digo-de-Defesa-do-Consumidor-completa-33-anos-nesta-segunda,-11.aspx>. Acesso em: 07 out. 2024.