

DESAFIOS DO ATENDIMENTO REMOTO NO ÂMBITO DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON ALECE

Rodrigo Caminha Quintas Colares*

Eveline de Castro Correia*

RESUMO

Neste trabalho se fará um estudo acerca dos desafios do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon Alece em atender de forma célere e virtual um número cada mais maior de consumidores de uma sociedade cada vez mais conectada, ressaltando a relevância do Procon como instrumento estatal de resolução de conflitos, dispensando a atuação do Poder Judiciário. A Administração Pública deve, hoje, fazer uso de ferramentas tecnológicas atingir seus objetivos finalísticos. Contudo, estas ações devem estar alinhadas a concepção primária de que na relação de consumo o consumidor é parte vulnerável e é imprescindível em muitas situações o suporte de um colaborado humano na intermediação.

Palavras-chave: Procon. Consumidor. Governança. Tecnologia.

ABSTRACT

This study examines the **challenges faced by Consumer Protection Agencies** in promptly and virtually serving the ever-increasing number of consumers in an increasingly connected society. It highlights the **relevance of Procon** (Consumer Protection Body) as a state instrument for conflict resolution, thus potentially dispensing with the need for judicial intervention. The Public Administration must utilize technological tools to achieve its final objectives. However, these actions must be aligned with the primary conception that, in the consumer relationship, the **consumer is the vulnerable party**, and the support of a human collaborator is often essential for effective mediation. The work analyzes how technological governance can be implemented without neglecting the core mission of protecting the vulnerable consumer, seeking a balance between **efficiency and humanized service**.

Keyword: *Procon. Consumer. Governance. Technology.*

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, se vive uma mutação na conjuntura social devido ao desenvolvimento tecnológico e as ramificações derivadas desse desenvolvimento. De fato, essas ramificações foram inimagináveis e alteraram a forma como o consumidor se relaciona com o fornecedor e como o cidadão se relaciona com a Administração Pública.

Nos anos 90, ano de promulgação do Código de Defesa do Consumidor, Lei

*

Graduando em

*

* Professor Orientador (breve currículo).

nº 8.078/90, a internet para a pessoa física/usuário ainda se caracterizava pelo uso embrionário e estáticos, pois demandava de um computador ligado a energia elétrica e uma conexão discada residencial extremamente lenta. No âmbito internacional, o direito de acesso à internet já consta em alguns documentos do Sistema ONU, quais sejam Resolução A/HRC/17/27 de 2011, Resolução A/HRC/20/L.1331, Resolução A/HRC/32/L.20 e Resolução A/RES/68/167.

É evidente a democratização do acesso à internet às pessoas, isso ocorre em face de vários fatores dentre eles o maior número de aparelho (hardwares), como computadores, tablets e smartphones e a ampliação do número de operadores de telefônica comercializando Internet fixa e móvel.

O usuário, nesse contexto, passa a se conectar a outras pessoas, aos fatos, notícias e ao mundo e isso reflete uma nova forma das pessoas vivenciarem as relações de consumo, de celebrarem os negócios jurídicos sem estarem fisicamente consumidor e fornecedor conectados, mas passarem a comercializar produtos e serviços de forma estritamente virtual.

Por conseguinte, a relação do cidadão com a Administração Pública também sofreu mutação, pois, hoje em dia, esse mesmo cidadão exige o acesso fácil, menos oneroso, célere e instantâneo.

Nesse contexto, nessa instantaneidade das relações, os Órgãos de Defesa do Consumidor (Procon) têm um desafio ainda maior, pois devem atender a um cidadão cada vez mais conhecedor dos seus direitos e exigente de um acesso fluido, orgânico, célere e, também, virtual.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR

O desenvolvimento da sociedade tem como um dos marcos a extinção das relações comerciais artesanais, unitárias, e o apogeu as relações industriais, ou seja, para a produção em larga escala. Este contexto trouxe uma série de conseqüência sociais que exigia a regulamentação da por parte do Estado no sentido de disciplinar as relações jurídicas e tutelar a parte mais vulneráveis da relação.

De certo, essa dinâmica social com o fornecimento de produtos em larga escala gerou uma distopia, também, no mundo das relações de consumo e os consumidores de produtos e serviços se viram em uma situação desigualdade frente aos fornecedores.

Nessa conjuntura, emerge o Direito do Consumidor, buscando regulamentar essas relações jurídicas e tutelar o consumidor na relação de consumo.

No contexto jurídico brasileiro, a Constituição Federal de 1988 positivou a necessidade de se proteger, até mesmo como um princípio da ordem econômica nacional, a defesa dos interesses do consumidor, conforme os artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, da CF:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor (BRASIL, 1990).

A previsão Constitucional da obrigação estatal de legislar na defesa do consumidor, se consolidou no ordenamento jurídico pátrio na edição do Código de Defesa do Consumidor em 1990.

O CDC nasce como norma de ordem pública (natureza cogente) e interesse social e rompe com o sistema legal civilista anteriormente utilizado para regulamentar as relações entre consumidor e fornecedor.

Ademais, o Código Consumerista vai muito além de regulamentar as relações entre as partes e passa a instrumentalizar o Estado para fiscalizar e regular as

relações, corrigindo as distorções sociais, ilegitimidades e ilegalidade, bem como cria a Política Nacional de Relações de Consumo e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A criação dos órgãos de Defesa do Consumidor, como mecanismos a oportunizar esclarecimento, conciliação e defesa dos direitos e interesses do consumidor, foi um marco na defesa dos vulneráveis.

O legislador, logo no início do compendio consumerista, trouxe em seu corpo legal a conceituação precisa do elo subjetivo e objetivo da relação jurídica, senão vejamos:

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.

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.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

Esta delineação por parte do Estado no sentido de insculpir precisamente as partes, bem como objeto da relação jurídica, busca obstruir qualquer tentativa por parte dos fornecedores para se desviar dos preceitos insertos no CDC.

Percebe-se a tutela do consumidor nas manifestações doutrinária a seguir:

A existência do direito do consumidor justifica-se pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor. É esta vulnerabilidade que determina ao direito, que se ocupe da proteção do consumidor (MIRAGEM, 2021).

Aqui, cabe, também, reconhecer a importância do consumidor como membro de uma sociedade. Contudo, estes estão esparsos na sociedade, conforme se vê nas lições de Cavalieri Filho

"Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...]. Mas são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos." (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. 2022.)

A regulamentação dessas relações jurídicas, por meio de corpo normativo e princípios próprios, concretiza o mandamento constitucional e cumpre o propósito

existencial do Estado: a proteção do vulnerável.

3 PROCON

Os Órgãos de Defesa do Consumidor (Procon) criados na forma de programas, superintendências, autarquias ou fundações, constituindo a administração direta ou indireta, têm a finalidade equilibrar e harmonizar as relações de consumo, protegendo os direitos dos consumidores e fiscalizando o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Ciente da dimensão continental do Brasil e dada na necessidade de proteger os consumidores nas localidades mais ermas da nossa nação, tem os entes Municipais e Estaduais a faculdade de instituir Procon próprios. Desta forma, o Poder Estatal agasalha o consumidor vulnerável na sua localidade.

Sob o prisma da autuação do Poder Legislativo, constata-se a existência de diversos Procon no Estado do Ceará, tendo inclusive o Procon da Assembleia Legislativa do Ceará celebrado convênios de parceria com as Câmaras Municipais para apoio e transferência de conhecimento, através de treinamentos.

O Procon da Alece foi originariamente criado pela Resolução Nº 464, de 13 de dezembro de 2001 e estava vinculado a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa (CDC/ALECE), desempenhando suas funções de orientação, fiscalização e proteção do consumidor de forma vinculada a CDC/ALECE.

Em 31 de outubro de 2019, o Procon foi, então, reestruturado pela Resolução Nº 698, que o desvinculou da Comissão de Defesa do Consumidor da ALECE e o alçou a órgão de promoção à cidadania da Assembleia Legislativa do Ceará, subordinado diretamente à Mesa Diretora sob a denominação de Programa de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor.

Por certo em sua origem, o Procon da ALECE realizava seus atendimentos na modalidade presencial para abertura de reclamações de consumo, podendo ainda o consumidor coletar esclarecimentos ou pedir orientações por telefone ou presencialmente.

Desta forma, o atendimento ocorria com a exigência de um técnico para acolhimento e tratamento da demanda do usuário, cabendo ao colaborador o registro do atendimento em livros arquivo e tramitação processual em processos físicos. Ressaltamos ainda que a internet e o acesso ao conhecimento jurídico não estavam democratizados, ou seja, distante da grande massa.

Por óbvio, essa realidade era também vivenciada por vários órgãos de Defesa do Consumidor pelo País, o que de fato impactava no desenvolvimento de uma ação conjugada dos diversos atores na defesa do consumidor, pois as violações a defesa do consumidor estavam registradas nos unicamente nos escaninhos de cada órgão.

Visando a integração dos dados e desenvolvimento de uma melhor coordenação de ações na tutela do consumidor, a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, passou a se debruçar sobre o desenvolvimento de uma plataforma comum. A ação resultou no desenvolvimento de Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e o Procon passou a utilizar o Sistema em 2015, mediante convenio celebrado com o Ministério Público do Ceará.

Em 2020, com a Pandemia do Covid-19, o setor público, ainda, despreparado para o atendimento ao usuário de na modalidade remota, se viu obrigado a desenvolver soluções para o atendimento. Nesse instante, o Procon Alece passou a acolher as reclamações dos consumidores por e-mail, haja vista a determinação de distanciamento social. Por certo, as ferramentas e procedimentos tiveram que ser ajustados para o efetivo processamento das reclamações.

Nessa ótica, o Sindec, plataforma desenvolvida para outro momento social, foi sucedido pela plataforma Proconsumidor com uma plataforma mais intuitiva e linha mais modernas.

O Procon Alece, desde 2023, passou a usar o Proconsumidor como ferramenta de registro reclamações, denúncias e acompanhamento procedimentos. O Sistema, ainda, busca agilizar o atendimento e a resolução de conflitos entre consumidores e empresas.

Nessa toada, o Procon Alece aboliu a tramitação física de processos e passou a registrar as reclamações também de forma eletrônica, por e-mail.

Feitas essas considerações, passa-se ao momento atual com a constatação de necessidade ainda maior da atuação do Órgão de Defesa do Consumidor para atender cada vez mais consumidores, consciente dos seus direitos e que exige um atendimento célere e virtual (menos oneroso).

A Constituição Federal de 1988 em seu art. 1, II preceitua o princípio fundamental da cidadania. Senão vejamos:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

II - a cidadania;

É a cidadania um dos pilares dos Estados Republicanos, pois expressa a participação passiva e ativa daqueles que compõe a sociedade, ou seja, todo cidadão brasileiro pode e deve participar da vida e do governo de seu povo.

Nessa toada, é imprescindível se analisar a cidadania sob a ótica, também, digital e, sob este prisma, usar a tecnologia de forma responsável para ter acesso a informações sobre seus direitos (cidadania passiva), bem como utilizar os mecanismos estatais para cessar a lesão ou ameaça ao direito do consumidor (cidadania ativa).

De certo, instrumentalização digital por parte do Estado é o cumprimento do direito fundamental incerto na Constituição Federal de promoção da defesa do consumidor.

4 GOVERNANÇA PÚBLICA E GOVERNANÇA DIGITAL

O conceito de governança na Administração Pública ganha relevo principalmente, quando se busca como sociedade a continuidade nos programas e serviços públicos e, assim, minimizar os riscos da descontinuidade das ações pelas mudanças de gestão, ocasionadas por vez em razão processo eleitoral.

Vejamos o conceito de Governança Pública, segundo Tribunal de Contas da União:

É a aplicação de práticas de liderança, de estratégia e de controle, que permitem aos mandatários de uma organização pública e às partes nela interessadas avaliar sua situação e demandas, direcionar a sua atuação e monitorar o seu funcionamento, de modo a aumentar as chances de entrega de bons resultados aos cidadãos, em termos de serviços e de políticas públicas. (TCU, 2020)

O conceito esposado pelo TCU traz em si os princípios da transparência, prestação de contas, equidade, participação, ética e integridade, e eficiência e efetividade.

Outro conceito que merece destaque é o Governança Digital, derivação da governança pública, por seu turno focada no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação alinhada à prestação de contas, transparência, eficiência e efetividade.

Hodiernamente, a tecnologia da informação está visceralmente ligada à vida social e aos serviços públicos, que devem atender a implementação de Governança Digital Pública, oportunizando ao consumidor meios de exercer seus direitos com

registro de reclamações e acompanhamento de seus processos.

Sob estas diretrizes, os Procons, como partes de um grande sistema de nacional de defesa do consumidor, devem desenvolver o Planejamento Estratégico com planos e ações para a consecução da tutela individual e coletiva dos consumidores.

5 ATENDIMENTO VIRTUAL

Diante da atuação finalística dos órgãos de defesa do consumidor em proteger os consumidores, a parte vulnerável na relação de consumo, tornou-se indispensável o uso de tecnologia para atender ao usuário do serviço público, uma vez que o registro das reclamações é um direito que assiste o consumidor que tenha por ventura sofrido uma lesão na relação jurídica.

A Plataforma Consumidor.gov, desenvolvida pela Senacon, prima pela automação do registro da reclamação. Contudo, a plataforma tem algumas limitações, quais sejam: necessidade de a empresa/fornecedor estar cadastrada na plataforma para receber a notificação, que ocorre eletronicamente, e, no caso de a empresa apresentar uma resposta não satisfatória, ainda assim o procedimento no Consumidor.gov será encerrado.

Desta forma, faz-se necessária a intervenção do Procon na conciliação entre consumidor e fornecedor como mecanismo estatal produtor de processo administrativo para apuração de violação na relação de consumo.

Atualmente, os Órgãos de Defesa do Consumidor se vêm na obrigatoriedade de desenvolver tecnologias assistiva para executar a filtragem nos atendimentos remotos (virtuais), uma vez que as demandas dos atendimentos virtuais superam os atendimentos presenciais.

O desenvolvimento de programas de computador ou robô de conversação, usando Inteligência Artificial (IA) por exemplo, na automação de triagens das demandas dos consumidores que, de fato, variam desde o registro de consultas como funcionamento do órgão, direitos do consumido ou orientações extra procon; denúncias e reclamações, é uma ferramenta necessária ao atendimento assertivo e efetivo por parte da Administração Pública, utilizando o capital humanos, servidor público, na operacionalização de atos administrativos, que exijam o capital intelectual do órgão.

A ferramenta das audiências virtuais, utilizando-se plataformas tecnológicas, desde que regulamentadas pelos órgãos da Administração, é outro recurso que se soma a tutela da consumerista, quando cria um ambiente virtual seguro, acolhedor, célere e menos oneroso ao consumidor, pois faculta ao consumidor um momento de audiência sem a necessidade do deslocamento ao Procon.

Conscientes do momento que se vive, a utilização da Inteligência Artificial como ferramenta de tratamento e análise massiva de dados no âmbito das relações de consumo, cabe aos Procons o desafio de desenvolver essas ferramentas que otimizem a estrutura do serviço Público. O desenvolvimento de agente específicos em plataforma de IA tem a capacidade de bem orientar o consumidor acerca de seus direitos e efetivamente registrar a reclamação do usuário.

6 RESISTÊNCIA DAS EMPRESAS

Frente a disseminação do direito do consumidor, que empodera o cidadão dos seus direitos, e o acesso tecnológico, que acelera processos, os Órgãos de Defesa do Consumidor são diariamente demandados com questões que evidenciam uma clara e ilegal violação ao direito de informação, consolidado no art.6 do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (BRASIL, 1990).

Esta sonegação de informação por parte das empresas pode ser constatada no Boletim da Senacon do ano de 2023, quando da categorização dos principais problemas relatados pelos consumidores:

Posição	Problema	Quantidade	Percentual
1º	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	172.129	13,31%
2º	Renegociação / parcelamento de dívida	132.867	10,28%
3º	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	103.516	8,01%
4º	Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa /	99.518	7,70%

	publicidade enganosa		
5º	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	68.830	5,32%
6º	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	67.670	5,23%
7º	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	67.347	5,21%
8º	Não entrega / demora na entrega do produto	40.356	3,12%
9º	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	35.609	2,75%
10º	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	26.701	2,07%
	Demais Problemas	478.373	37,00%
Total		1.292.916*	100%

* BOLETIM SINDEC E BOLETIM PROCONSUMIDOR, pag 28

Certo é que as empresas são resistentes à apresentação de uma solução conclusiva aos consumidores, principalmente quando se trata reconhecimento de cobranças indevidas, sendo imprescindível a intervenção estatal dos Procon ou do Poder Judiciário.

Nesta tônica temos como principais empresas reclamadas, segundo o Boletim da Senacon, as empresas de telefonia e do setor financeiro, senão vejamos:

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO	41.988
2º	BRADESCO	37.599
3º	VIVO/TELEFONICA	35.247
4º	TIM/INTELIG	34.224
5º	OI s/a	28.864
6º	BMG	27.861
7º	PAN	25.468
8º	cef	21.350
9º	OI MOVEL	18.581
10º	VIA VAREJO	16.913

* BOLETIM SINDEC E BOLETIM PROCONSUMIDOR, pag, 29

Conforme tabelas supra apresentadas, os problemas relatados pelos

consumidores se debruçam em larga escala acerca de prova documental, ou seja, as demandas, que desde que haja a boa-fé da empresa em apresentar os documentos, são prontamente solucionáveis com os esclarecimentos ou o cancelamento dos valores eventualmente lançados indevidamente.

7 CONSUMIDOR VULNERÁVEL

De fato, quando tratamos de consumidor o legislador reconhece a vulnerabilidade no art. 4, I do CDC e a Doutrinadora Claudia Lima Marques assim conceitua, senão vejamos:

A **vulnerabilidade** é uma característica de todo consumidor, individual ou coletivo, pessoa física ou jurídica. Esta característica, a **vulnerabilidade**, significa que o consumidor, na relação de consumo, possui uma **fraqueza ou fragilidade** diante do fornecedor, que detém o poder econômico, o saber, a tecnologia e a informação. O CDC presume esta vulnerabilidade (presunção *juris et de jure*) como forma de garantir o **reequilíbrio** da relação. É esta vulnerabilidade que **justifica** a aplicação do CDC e de suas normas protetoras (MARQUES, 2017, p. 308).

Aprofundando o conceito Bruno Miragem discorre:

A **vulnerabilidade** do consumidor é o princípio-base de toda a atuação do CDC, caracterizando-se pela **desigualdade material** entre os sujeitos da relação jurídica de consumo, que se manifesta em, pelo menos, três níveis: a) vulnerabilidade **técnica**, pela ausência de conhecimentos específicos sobre o objeto da relação; b) vulnerabilidade **fática ou socioeconômica**, pela sujeição do consumidor ao poder de mercado do fornecedor, seu monopólio ou oligopólio, pela ausência de alternativa ou pela impossibilidade de discussão das cláusulas contratuais; e c) vulnerabilidade **científica ou informacional**, pela ausência de informações adequadas e completas sobre os produtos e serviços (MIRAGEM, 2021, p. 196).

Rizzato Nunes aponta substancial esclarecimento:

"Essa afirmação [do art. 4º, I, do CDC] é uma primeira medida da isonomia. A verdadeira isonomia não é tratar todos iguais, mas sim a isonomia material. A isonomia de verdade é tratar os iguais na sua igualdade e os desiguais na proporção de sua desigualdade. **Privilegiar a parte mais vulnerável na relação é atingir a real desigualdade.** É exatamente da discriminação que nasce esse princípio." (NUNES, 2013, p. 194)

Aos Procons incumbe a função de se servir de meio a solucionar os conflitos existentes entre as partes, certo de que por muitas vezes aos consumidores não foram apresentadas todas as singularidades contratuais como direitos e obrigações contratuais, ou quando apresentadas estas são incompreensíveis.

A Revolução Tecnologia da sociedade moderna com hiper conectividade das

pessoas, que se evidencia em relações jurídicas de consumo virtuais e imediatas não retira o atributo de vulnerabilidade do Consumidor.

Esta realidade é fartamente observada nos Órgãos de Defesa do Consumidor que recebem atualmente suas reclamações, principalmente, em seus canais de atendimento virtual. Contudo, o grande desafio ainda é se comunicar assertivamente com o consumidor, na coleta de dados que possam subsidiar a abertura de uma reclamação e penalização de condutas ilícitas praticadas pelas empresas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A jornada de análise empreendida demonstra que a sociedade moderna está imersa em uma Revolução Tecnológica que, embora promova a instantaneidade e a hiperconectividade, que reconfigura a vulnerabilidade do consumidor. A promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990 foi um marco crucial para tutelar a parte frágil da relação de consumo no contexto industrial; hoje, essa proteção deve ser reafirmada e adaptada ao contexto digital, onde as relações jurídicas são celebradas de forma virtual e imediata, muitas vezes obscurecendo os deveres de transparência e informação do fornecedor.

O imperativo constitucional de promover a defesa do consumidor (Art. 5º, XXXII e Art. 170, V da CF/88) ganha uma nova dimensão. A intervenção estatal nas relações de consumo, por meio de órgãos como o PROCON, transcende o papel de mero pacificador de conflitos; torna-se um instrumento essencial de realização da cidadania material. A simples existência de um canal de reclamação célere é um pilar da cidadania ativa, permitindo que o indivíduo exerça seu direito de exigir o cumprimento da lei e a reparação de lesões.

Constatou-se que o cerne dos problemas de consumo reside, majoritariamente, na violação do direito à informação (Art. 6º, III do CDC), manifestada em cobranças indevidas, dificuldades de cancelamento e ofertas não cumpridas, conforme evidenciam os dados da Senacon. As empresas, especialmente nos setores de telefonia e financeiro, demonstram resistência na

solução consensual, o que exige um Órgão de Defesa do Consumidor cada vez mais robusto, fiscalizador e, acima de tudo, digital.

Neste cenário, a implementação de uma Governança Digital Pública nos Procons não é uma opção administrativa, mas uma obrigação fundamental para o cumprimento do princípio da cidadania. A Governança Digital, ao alinhar o uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com transparência, eficiência e prestação de contas.

O desenvolvimento de ferramentas avançadas, como a aplicação da Inteligência Artificial (IA) para a orientação consultiva e o registro inicial de reclamações, representa o próximo salto qualitativo. Agentes de IA bem treinados têm a capacidade de orientar o consumidor sobre seus direitos e realizar a pré-triagem de demandas em tempo real, liberando o capital intelectual dos servidores do PROCON para atuar em atos administrativos complexos que exigem a análise de mérito, a conciliação e a fiscalização.

O grande desafio reside em bem utilizar a massa de dados coletada. O uso coordenado do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e de novas tecnologias deve favorecer o desenvolvimento de Políticas Públicas mais eficientes. Por exemplo, a análise massiva de reclamações pode identificar padrões emergentes de conduta ilícita por parte dos fornecedores antes que atinjam grandes proporções, permitindo ações preventivas e sanções mais direcionadas.

Em suma, a despeito de todos os avanços tecnológicos, a vulnerabilidade do consumidor permanece como o axioma fundamental que justifica a existência e a atuação do Estado. O futuro da defesa do consumidor no Brasil depende da capacidade da Administração Pública de abraçar a transformação digital, elevando a Governança Digital ao status de ferramenta primordial para garantir que a proteção legal, há muito estabelecida pelo CDC, se concretize de forma ágil, fluida e orgânica na vida de cada cidadão.

O desenvolvimento e a aplicação estratégica de tecnologias assistivas e de IA nos PROCONS são, portanto, a materialização moderna do mandamento

constitucional de promover a defesa do consumidor, garantindo que o acesso à justiça e à reparação não seja mais um luxo da presença física, mas um direito fundamental acessível a todos na era digital.

5 REFERÊNCIAS

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 7. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 11. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências** (Código de Defesa do Consumidor). **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, ano 128, nº 176, p. 1, 12 set. 1990. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 20 nov. 2025.

BRASIL. Tribunal de Contas da União (TCU). **Referencial Básico de Governança**. Brasília, 2020. Disponível em:
https://portal.tcu.gov.br/data/files/FB/B6/FB/85/1CD4671023455957E18818A8/Referencial_basico_governanca_organizacional_3_edicao.pdf. Acesso em: 20 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJ). **Boletim Sindec ♦ Boletim Proconsumidor 2023**. Brasília, 2023. Disponível em:
https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf. Acesso em: 20 nov. 2025.

ASSINATURAS

Acadêmico: Rodrigo Caminha Quintas Colares

Orientador: Eveline de Castro Correia

Fortaleza/2025