

RESUMO EXPANDIDO 9

O PAPEL DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NA PROMOÇÃO DA PAZ E JUSTIÇA

Fabrcio Germano Alves

Advogado. Especialista em Direito do Consumidor e Relações de Consumo (UNP), Direito Eletrônico (Estácio), Direito Autoral e Propriedade Intelectual (Uniamérica), Direito Educacional (Uniamérica), MBA em Educação (Conexão) Publicidade e Propaganda: mídias, linguagens e comportamento do consumidor (Intervale), Marketing Digital (Intervale), Docência no Ensino Superior (FMU), Metodologias em Educação a Distância (Intervale) e Metodologia da Pesquisa Científica (FACSU). Mestre em Direito (UFRN). Mestre e Doutor Cum Laude pela Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) – Espanha. Líder do Grupo de Pesquisa Direito das Relações de Consumo. Coordenador do Laboratório de Estudos e Pesquisas em Direito das Relações de Consumo (LABRELCON). Professor da Graduação e Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Avaliador do INEP/MEC.

 Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4247505371266682>.

 E-mail: fabriciodireito@gmail.com.

Pedro Henrique da Mata Rodrigues Sousa

Professor e Mentor da Insigne Acadêmica. Editor-chefe da Insigne Acadêmica Editora e da Revista Insigne de Humanidades. Mestre em Direito (PPGD/UFRN). Pós-graduado em Metodologia da Pesquisa Científica (FACSU) e em Linguística Aplicada (Intervale). Pós-graduado em Publicidade/Comportamento do Consumidor (Intervale). Pós-graduado em Docência no Ensino Superior (FACSU). Graduado em Direito (UFRN). Graduado em Letras (PROMINAS). Graduando em Pedagogia (UNIFAHE). Pesquisador em Direito Publicitário e em Direito Educacional. +65 trabalhos publicados, entre capítulos, artigos qualis A e B, resumos e o livro "Pesquisa Científica: Aspectos Práticos".

 Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8307765062275242>.

 E-mail: pedro.damatta@outlook.com.br.

Hellen Dayane Dias Souza

Graduanda no Curso de Direito do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Aluna bolsista do projeto de pesquisa "Fundamentos do Direito Educacional brasileiro". Editora Assistente na Editora Insigne Acadêmica.

 Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8927476018391036>.

 E-mail: hellendayane.direito@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A proteção do consumidor constitui um pilar fundamental no ordenamento jurídico contemporâneo, uma vez que assegura a equidade nas relações de consumo e preserva os direitos dos indivíduos contra práticas comerciais abusivas. Este tema adquire relevância crescente na medida em que a globalização e o avanço tecnológico ampliam o alcance das transações comerciais, expondo os consumidores a novos riscos e desafios. A legislação consumerista, por sua vez, desempenha um papel essencial na manutenção do equilíbrio entre fornecedores e consumidores, promovendo um ambiente de transparência e confiança mútua. Tal proteção, além de garantir a justiça nas relações de consumo, contribui para a estabilidade social e econômica.

Quanto à promoção da paz e da justiça, pode-se perceber que a proteção do consumidor exerce uma função substancial na construção de sociedades mais justas e equitativas. Por via de estruturas legais eficazes, é possível prevenir e remediar conflitos decorrentes de práticas comerciais desleais, assegurando que os consumidores sejam tratados com respeito e dignidade. Considera-se, então, que a implementação de mecanismos de proteção ao consumidor não apenas salvaguarda os direitos individuais, mas também fortalece a confiança nas instituições jurídicas e administrativas.

Nesse sentido, como problema de pesquisa, questiona-se: é possível afirmar que a proteção ao consumidor contribui para a promoção da paz e da justiça em uma sociedade a partir dos mecanismos legais responsáveis por assegurar que os seus direitos sejam respeitados?

A justificativa para este estudo fundamenta-se em sua importância social e relevância acadêmica. Socialmente, a proteção ao consumidor assegura relações comerciais justas e transparentes, contribuindo para a

paz social e a justiça, essenciais ao desenvolvimento de sociedades equilibradas. Academicamente, o estudo aprofunda a compreensão do impacto das políticas de proteção ao consumidor na promoção da justiça social, evidenciando a relevância de estruturas legais eficazes. Espera-se que esta análise reforce o debate sobre a importância de fortalecer as instituições de defesa do consumidor, revelando como esses mecanismos legais podem fomentar uma convivência mais justa e harmoniosa, sustentando a confiança e a segurança no ambiente de consumo.

2 OBJETIVOS

O objetivo geral deste estudo é investigar a contribuição da proteção ao consumidor para a promoção da paz e da justiça em uma sociedade, com ênfase na eficácia dos mecanismos legais que asseguram o respeito aos direitos dos consumidores. A pesquisa visa analisar de que forma as estruturas jurídicas vigentes previnem e resolvem conflitos decorrentes de práticas comerciais abusivas, promovendo um ambiente de confiança e equidade nas relações de consumo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo possui uma natureza aplicada, uma vez que busca fornecer soluções práticas para a questão de como a proteção ao consumidor pode contribuir para a promoção da paz e da justiça em uma sociedade. Trata-se de uma pesquisa teórica, que se utiliza do método dedutivo para examinar os pressupostos legais e as estruturas jurídicas existentes, analisando a relação entre a proteção ao consumidor e a justiça social.

A abordagem qualitativa é empregada para explorar profundamente os aspectos subjetivos e contextuais das legislações consumeristas e suas implicações na sociedade. Os procedimentos técnicos adotados incluem a pesquisa bibliográfica e documental, onde serão examinadas fontes teóricas e empíricas, como livros, artigos científicos, legislações, relatórios institucionais e documentos oficiais relacionados ao tema.

O objetivo descritivo desta pesquisa é mapear e descrever os mecanismos legais de proteção ao consumidor, avaliando sua eficácia e impacto na promoção da paz e justiça. A partir destes procedimentos, espera-se fornecer uma compreensão detalhada e crítica das estruturas legais vigentes e das práticas de proteção ao consumidor, bem como propor recomendações para seu aprimoramento no contexto brasileiro.

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

No contexto das sociedades contemporâneas, as relações de consumo tornaram-se cada vez mais complexas, especialmente diante da expansão do comércio digital e da globalização dos mercados. A proteção ao consumidor, portanto, emerge como um elemento crucial para garantir a equidade e a justiça nessas relações, prevenindo conflitos e promovendo um ambiente de consumo mais seguro e justo. Nesta seção, discutem-se os principais resultados da análise dos mecanismos legais existentes e suas implicações para a promoção da paz e da justiça social.

A proteção ao consumidor, estabelecida de forma central no ordenamento jurídico brasileiro por meio do Código de Defesa do Consumidor (CDC), representa um mecanismo essencial para a promoção de justiça e equidade nas relações comerciais. A legislação tem como objetivo principal assegurar os direitos dos consumidores, equilibrando a

relação entre fornecedores e consumidores, frequentemente marcada por assimetrias de informação e poder. O CDC, desde sua promulgação em 1990, estabelece diretrizes para proteger os consumidores contra práticas abusivas, irregularidades contratuais e outras ações que possam comprometer a transparência e a confiança no mercado (Brasil, 1990).

É importante compreender também que a legislação de proteção ao consumidor não atua apenas em favor do indivíduo, mas também desempenha um papel estratégico na estabilização social. O fortalecimento das normas de proteção contribui para a criação de um ambiente de consumo pautado pela confiança e segurança, valores fundamentais para a harmonia social. Ao reduzir práticas abusivas e promover a transparência nas transações, as leis consumeristas ajudam a equilibrar os interesses de consumidores e fornecedores, mitigando potenciais conflitos que poderiam desestabilizar o tecido social (Silvestrini; Geraige Neto; Vilela, 2019).

Nesse sentido, a proteção ao consumidor é também um instrumento de promoção da paz social, essencial para a construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa. Ao assegurar que os consumidores tenham seus direitos respeitados e prevenir abusos, o CDC contribui para um ambiente onde as disputas são minimizadas, e a confiança nas relações comerciais é reforçada. Esse aspecto preventivo é fundamental para a paz social, uma vez que consumidores que se sentem protegidos tendem a interagir de forma mais segura e colaborativa no mercado, reduzindo a necessidade de litígios e promovendo uma convivência mais pacífica e estável (Grando, 2020).

De modo conceitual, a paz social está associada a uma série de princípios constitucionais, como o bem-estar social e a dignidade humana. Ela é fundamental para o Estado Democrático de Direito, funcionando

como um vetor que orienta a interpretação e aplicação das leis para manter a harmonia e a segurança na sociedade (Grando, 2020).

Apesar de não estar explicitamente na norma, à paz social engloba um conjunto de garantias apresentadas na Constituição federal, no *caput* do art. 4º, o qual assegura que o Brasil conduza suas relações internacionais com base em princípios de independência, respeito aos direitos humanos, autodeterminação, não intervenção, igualdade entre Estados, promoção da paz, solução pacífica de conflitos, rejeição ao terrorismo e racismo, e cooperação para o progresso global. Ou seja, busca proporcionar uma segurança integral para os indivíduos (Brasil, 1988).

Ademais, em um contexto de globalização e expansão das mídias digitais e plataformas de marketplace, as práticas abusivas nas relações de consumo se intensificaram, explorando a vulnerabilidade dos consumidores e tornando a proteção para a promoção da paz social cada vez mais necessária. Entre essas práticas, destaca-se a publicidade parasitária, que confunde o público ao se apropriar indevidamente da imagem e credibilidade de marcas consolidadas. Essa manipulação das percepções dos consumidores compromete a transparência no mercado e cria um ambiente de consumo inseguro, induzindo decisões com base em informações distorcidas (Alves; Sousa; Rêgo, 2024).

Diante desse cenário, o art. 39 do CDC, em seu *caput*, proíbe expressamente práticas abusivas como publicidade enganosa e a imposição de condições que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Além disso, o art. 51, inciso IV, da referida norma considera nulas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações desproporcionais para o consumidor.

A proteção ao consumidor, nesse contexto, é cada vez mais necessária. O Código do consumidor se apresenta como uma ferramenta eficaz para promover a paz social, criando um ambiente de consumo mais

justo e seguro. A legislação prevê sanções para fornecedores que violem os direitos estabelecidos na norma, com medidas como multas e outras penalidades administrativas, conforme disposto nos art. 56 a 60 do Código do Consumidor.

Em síntese, ao proibir práticas abusivas e reforçar a transparência nas relações de consumo, essa proteção fortalece a confiança entre consumidores e fornecedores, ajudando a evitar conflitos e a promover a harmonia social. Assim, o Código do Consumidor se estabelece como um pilar essencial para uma sociedade mais equilibrada, onde o respeito ao consumidor contribui para a justiça e a estabilidade social.

Em contrapartida, além da necessidade de uma legislação eficiente, é importante mencionar a importância do fortalecimento das instituições responsáveis pela proteção ao consumidor. Esse aspecto é essencial para a promoção da paz social, pois essas entidades garantem que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que as práticas comerciais se mantenham justas e equilibradas.

Em um ambiente cada vez mais dominado pelo consumo digital e pela exposição a práticas abusivas, a atuação de órgãos como os PROCONs, agências reguladoras e o CONAR contribui diretamente para reduzir conflitos entre consumidores e fornecedores. Ao promover a transparência, coibir fraudes e assegurar um tratamento equitativo, essas instituições ajudam a estabelecer um ambiente de consumo baseado na confiança e no respeito mútuo, o que é fundamental para a estabilidade social (Alves; Sousa; Rocha, 2022). Assim, ao desempenharem seu papel com eficiência e autonomia, essas instituições não apenas protegem os interesses dos consumidores, mas também fomentam a harmonia social, contribuindo para um mercado mais ético e uma convivência mais pacífica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proteção ao consumidor se consolida como um pilar essencial para a promoção da paz e da justiça social, especialmente em um cenário marcado pela expansão do comércio digital e pela complexidade crescente das relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e outras legislações consumeristas desempenham um papel vital na preservação dos direitos dos consumidores, equilibrando as relações entre consumidores e fornecedores e assegurando que práticas abusivas sejam inibidas. Essa proteção é fundamental para evitar conflitos e promover um ambiente de consumo baseado na confiança e no respeito, contribuindo diretamente para a harmonia e a estabilidade social.

Além de uma legislação robusta, o fortalecimento das instituições responsáveis pela fiscalização e defesa do consumidor, como os PROCONs, agências reguladoras e o CONAR, revela-se imprescindível. A atuação eficaz dessas entidades, com autonomia e recursos adequados, assegura que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que as práticas comerciais sejam mantidas justas e equilibradas.

Em um contexto de crescente digitalização, onde a vulnerabilidade do consumidor é ampliada, a presença dessas instituições coíbe fraudes e promove a transparência. Ao mesmo tempo, a educação dos consumidores sobre seus direitos e a promoção de parcerias entre entidades governamentais e o setor privado são estratégias que fortalecem as iniciativas de proteção, permitindo uma resposta integrada às práticas abusivas.

Assim, a união entre uma legislação eficiente e instituições fortes não apenas protege os interesses dos consumidores, mas também fomenta a confiança nas relações de mercado, promovendo a paz social e contribuindo para uma convivência mais pacífica e ética. Dessa forma, o

respeito ao consumidor se traduz em um importante vetor de justiça social, fortalecendo as bases para uma sociedade mais equilibrada e harmoniosa.

REFERÊNCIAS

ALVES, Fabricio Germano; SOUSA, Pedro Henrique da Mata Rodrigues; RÊGO, Danielly Novais do. Publicidade parasitária e possível tutela do consumidor a partir da utilização de inteligência artificial pelas plataformas de mídia social. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, v. 24, n. 1, e12553, p. 285-296, jan./abr. 2024. DOI: 10.17765/2176-9184.2024v24n1.e12553. Acesso em: 02 nov. 2024.

ALVES, Fabricio Germano; SOUSA, Pedro Henrique da Mata Rodrigues; ROCHA, Vinícius Wdson do Vale. Proteção do consumidor acerca da publicidade comparativa em plataformas de marketplace. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 1–24, 2022. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/740>. Acesso em: 2 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 02 nov. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 ago. 2024.

GRANDO, Maiquel. A Contribuição do Código de Defesa do Consumidor na Promoção da Paz Social. *Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas*, Santo Ângelo, v. 19, n. 34, p. 97-112, maio/ago. 2019.

SILVESTRINI, João Pedro; GERAIGE NETO, Zaiden; VILELA, Thiago Ribeiro Franco. A contribuição do Código de Defesa do Consumidor na tutela de interesses individuais e coletivos. **Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas**, Santo Ângelo, v. 19, n. 34, p. 97-112, maio/ago. 2019.

Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31512/rdj.v19i34.2869>. Acesso em: 02 nov. 2024.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no Direito**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.