

## **A ATUAÇÃO DO PROCON/ALAGOAS NAS CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR: PERÍODO 2009-2010**

*Anderlyse de Araujo Costa  
Sônia Maria Albuquerque Soares  
Faculdade de Direito de Maceió - FADIMA*

*RESUMO: Esta pesquisa objetivou verificar se a atuação do PROCON foi compatível com as exigências legais quanto à conscientização dos direitos das relações de consumo em 2009/2010, levando em conta que a informação é o instrumento básico para a população conhecer e exigir seus direitos de consumidor. Realizou-se levantamento de teóricos da área, bem como se averiguou o que dizem a Constituição Federal Brasileira e o Código de Defesa do Consumidor acerca do tema, além de visitas ao órgão para coleta de dados, constatando-se o seu desempenho na orientação e apoio à sociedade alagoana, alertando-a para um consumo consciente.*

*PALAVRAS-CHAVE: informação. Consumidor. Direito.*

*ABSTRACT: This study aimed to verify the performance of the PROCON was consistent with legal requirements regarding the awareness of the rights of consumer relations for 2009/2010, taking into account that information is the basic tool for people to know and demand their rights as consumers. We conducted a survey of the theoretical area as well as what they say was learned the Brazilian Federal Constitution and the Code of Consumer Protection on the subject, as well as visits to the agency for data collection, verifying their performance in the guidance and support Alagoas society, prompting it to a conscious consumer.*

*KEYWORDS: informacion. Consumer. Rights.*

### **INTRODUÇÃO**

O desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade atual faz com que as pessoas tomem conhecimento das últimas notícias, as novidades sobre produtos, serviços, presenciando-se um intenso movimento mercadológico que influencia vertiginosamente a área do consumidor. São muitos os investimentos das empresas que lançam, a todo o momento, diversos tipos de produtos que irão atender às mais diversas classes sociais.

Outra característica da sociedade contemporânea é o enorme desejo de consumir os bens imprescindíveis para sua subsistência, além dos indispensáveis e supérfluos. Entretanto, para que a sociedade possa satisfazer o seu desejo consumidor, é necessário que ela tenha conhecimento sobre quais produtos ou serviços estão no mercado a sua disposição, como mostra Almeida (2000).

Em Alagoas, o Procon (Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor) é encarregado das relações de consumo. Vinculado à Coordenadoria de Justiça e Defesa Social, o órgão acolhe e processa as reivindicações dos consumidores. É o órgão executor da política de defesa do consumidor. Assim, ao receber as reclamações, deve solucioná-las junto aos fornecedores de produtos ou serviços, além de fiscalizar o cumprimento das normas das relações de consumo pelos estabelecimentos comerciais

ou, ainda, orientar para um consumo consciente, divulgando os direitos dos consumidores.

Diante disso é que se propõe verificar a atuação do Procon/AL nas campanhas de conscientização dos direitos do consumidor em 2009-2010. A temática vem ocupando importante destaque no cenário nacional e regional, conservando permanente atualidade, pois há sempre uma discussão no sentido de que haja um incentivo direcionado à conscientização dos direitos do consumidor na sociedade brasileira. Além disso, a polêmica tem-se mostrado bastante promissora, oferecendo diversos ângulos de enfoque, visto que o Código de Defesa do Consumidor não visa apenas punir os fornecedores, mas também protegê-lo.

Nesse contexto, cresce a importância de se investigar o assunto porque a prevalência dos direitos do cidadão deve constituir a tônica do novo paradigma global. Isso já seria suficiente para justificar o tema proposto. Há de se considerar o que as pesquisas mostram, reconhecendo que, para que a sociedade responda contra as práticas enganosas, é necessário que todos tenham o conhecimento básico dos seus direitos de consumidor, como lembra Coelho (2009).

Diante dessa realidade, questiona-se: O Procon/AL tem contribuído para o esclarecimento dos direitos do consumidor? Como se dá a sua atuação? Quais as ações desenvolvidas em 2009-2010 por este órgão de proteção ao consumidor para conscientizar a população dos seus direitos? Através do tema proposto, infere-se que o consumidor, muitas vezes, não tem consciência dos direitos que efetivamente possui e que o Procon tem contribuído para a conscientização dos seus direitos, pois tem um papel que vai além de punir eventuais colações de direitos na defesa do consumidor: tem função de conscientizar consumidores de seus direitos e deveres, bem como os fabricantes, fornecedores e prestadores de serviços sobre suas obrigações.

O objetivo desta pesquisa é demonstrar que a atuação do Procon/AL (2009-2010) é compatível com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) quanto à conscientização dos seus direitos. Para tanto, verifica-se que diz o CDC acerca da conscientização dos direitos do consumidor; o que preconiza a Constituição Federal de 1988 sobre direitos e deveres individuais e coletivos; averigua o que dizem os especialistas da área a respeito do tema; lista as campanhas de conscientização do Procon/AL (2009-2010) acerca dos direitos do consumidor, publicadas em jornais e sites da internet, além da visita ao órgão para coleta de dados; para, enfim, avaliar a repercussão das campanhas de conscientização dos direitos do consumidor realizadas em Alagoas.

## 2 MATERIAIS E METODOS

Na década de 50 e 60, verificou-se o tratamento dos consumidores como um problema social. Em 1962, no dia 15 de março, o Presidente dos Estados Unidos, John Kennedy, encaminhou mensagem ao Parlamento reconhecendo quatro direitos básicos: direito à segurança ou proteção contra a comercialização dos produtos perigosos à saúde e à vida; à *informação*; à opção e o direito de ser ouvido. Estabeleceu-se, assim, o dia internacional do consumidor. No entanto, desde a Idade Antiga, já existam menções à proteção do consumidor. No Código de Hamurabi – Babilônia, século XVIII a.C, existiam regras que tratavam de assuntos familiares e patrimoniais. Já na Idade Média, século XV – França, os casos de adulterações de alimentos eram tratados com castigo físico aos aplicadores (GAMA, 2000).

Ao longo dos anos, o Direito do Consumidor foi consolidando-se no Brasil e aos poucos a população foi ficando mais protegida. Um exemplo foi a criação do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078 de 1990, uma consequência da Constituição

Federal Brasileira de 1988 que incluiu diversos princípios em seus artigos, entre eles, o da defesa do consumidor em juízo, elevando a defesa do consumidor a domínio constitucional do ordenamento jurídico brasileiro, como observa Marins (1993).

No artigo 5º da CF, estão dispostos 77 itens, explanando os direitos e deveres individuais e coletivos que devem ser respeitados. O princípio da igualdade aponta que a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor deve ser evitada, para que se possa acatar os princípios constitucionais. O artigo 170, inciso V, caracteriza o princípio da defesa do consumidor.

Para reforçar mais ainda esses direitos, o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro (CDC), um instrumento que protege o consumidor e tem o objetivo de diminuir a desigualdade técnica, jurídica e financeira dos fornecedores em relação ao consumidor, busca a harmonização das relações de consumo. No art. 2º, estabelece que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Já sob o ponto de vista econômico, consumidor é considerado todo indivíduo que se faz destinatário da produção de bens; do ponto de vista sociológico, é qualquer indivíduo que usufrui ou se utiliza de bens e serviços, mas pertencente a uma determinada categoria ou classe social. Consumir significa ceder sempre às sugestões veiculadas pela publicidade (BITTAR, 1991).

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor define quais são os direitos básicos dos consumidores, entre eles o direito de informação sobre os produtos, os serviços e suas características. O artigo 7º complementa o artigo anterior.

Segundo o artigo 6º, a informação é responsabilidade não apenas dos órgãos públicos de proteção de defesa dos consumidores, mas também dos próprios fornecedores, através das suas propagandas, buscando sempre cientificar sobre as peculiaridades dos produtos e do serviço a serem utilizados, a ponto de não pairar dúvidas sobre a relação consumidor e fornecedor.

Isso porque as políticas de *marketing* tornam-se cada vez mais abrangentes e nem sempre estão de acordo com a realidade, ensejando à quebra do Princípio da Boa-Fé – orientador do CDC, visto que se coaduna com todos os direitos fundamentais do consumidor – por parte dos fornecedores. Segundo Costa (1991, p. 88), “[...] o princípio da boa-fé, a par de impor as partes da relação contratual, os deveres anexos de lealdade, informação e esclarecimento, veracidade, honestidade, etc., expande-se por todo o processo formativo do vínculo, atingindo, portanto, as fases pré e pós-contratual.”

Nogueira (2000), ao pesquisar acerca das relações de consumo, argumenta que a evolução na indústria, comércio, ciência e tecnologia acarretou o aumento das relações comerciais entre os povos e entre os indivíduos, o que originou o aumento da produção e o consumo de bens.

Para Gama (2000), a relação de consumo é um o vínculo jurídico por meio do qual uma pessoa física ou jurídica denominada consumidor adquire ou utiliza produto ou serviço de outra pessoa denominada fornecedor. Assim, o consumidor é uma pessoa, natural ou jurídica, que contrata a aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço para sua utilização, com direitos básicos estabelecidos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; [...].

A propaganda enganosa está exemplificada no parágrafo 1º do art. 37 do Código de Direito do Consumidor:

É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

A propaganda enganosa pode ser por omissão, quando o anunciante omite dados relevantes sobre o que está sendo anunciado e por comissão é aquela em que o fornecedor afirma algo que não é, ou seja, atribui mais qualidades ao produto ou ao serviço do que ele realmente possui. (GRINOVER, 1999). A publicidade enganosa provoca uma distorção na capacidade decisória do consumidor.

Já a propaganda abusiva, segundo o Código de Direito do Consumidor, parágrafo 2º do art. 37,

É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Diante da quantidade de consumidores, que aumenta a cada ano, torna-se inevitável a ocorrência de prática abusiva e, para o induzimento ao erro, não se considera apenas o consumidor bem informado, mas também o desinformado. (MATTOS NETO, 2009). Assim, entre os direitos dos consumidores, previstos no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, está o da educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços para o consumo, o que significa promover a conscientização dos seus direitos e responsabilidades nas relações de consumo. Isso porque os fornecedores geralmente não têm o hábito de atender às exigências legais do Código de Direito do Consumidor, seja por não haver campanhas efetivas nesse sentido, ou ainda por não haver qualquer exigência do seu comprometimento

Como se pode observar, a informação é o instrumento básico para a população conhecer e exigir seus direitos como consumidor, como já defendia Ceneviva (1991). É assim que, para atender ao que estabelece o CDC, vários organismos, públicos e privados, têm sido instituídos, visando à defesa ou proteção do consumidor, entre elas, os Procons, hoje existentes em praticamente todos os estados brasileiros, tendo como objetivo “[...] planejar, elaborar, coordenar, harmonizar e executar a política estadual de orientação e apoio ao consumidor; tem ainda como objetivo informar ao consumidor através de programas, campanhas e meios de comunicação sobre seus direitos e garantias” (GONÇALVES, s/d).

Em Alagoas, o Procon foi criado no dia 13 de novembro de 1987.<sup>1</sup> A partir daí, o órgão foi estruturando-se, tentando melhor atender ao consumidor, por meio de campanhas variadas. Na busca de levar cidadania aos consumidores, promove campanhas na televisão, internet, cursos, palestras, fóruns e eventos sobre o Direito e Defesa do Consumidor, além do atendimento em suas instalações e em pontos

---

<sup>1</sup>Informação retirada dos arquivos do Procon/AL.

distribuídos na cidade de Maceió. Atualmente é um órgão vinculado à Secretaria da Mulher, da Cidadania e dos Direitos Humanos.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Rosa (1995) aponta que o Direito Brasileiro tem marchado na direção de uma política que mira a disciplina das relações de consumo. Como órgão de defesa do consumidor, o Procon movimenta-se para combater os abusos por parte dos fornecedores, oferecendo palestras sobre o assunto, objetivando levar o conhecimento às pessoas. Outro instrumento para que as pessoas conheçam os direitos do consumidor é a publicidade, através da divulgação em sites e a panfletagem informativa. Esse fato é comprovado nas ações desenvolvidas pelo Procon/Alagoas colocadas a seguir:

Em 2009, foram desenvolvidas inúmeras ações pelo Procon/AL<sup>2</sup>, entre elas:

Em janeiro, preveniu à população acerca dos materiais que as escolas podem solicitar.

Isso de acordo com a responsabilidade do poder público enquanto órgão fiscalizador das atividades de produção e de serviços. Atuação Administrativa (CDC, art. 55).

Implantação do Procon Comunitário, que visa levar às comunidades conhecimentos acerca dos seus direitos de consumidor, além de realizar atendimentos nos casos de dúvidas, bem como a formação de multiplicadores, que servem de elo entre o órgão e a comunidade (fev).

Os postos de atendimento estão localizados em escolas dos bairros a seguir: Benedito Bentes; Cidade Universitária; Clima Bom; Jacintinho Trapiche e Vergel do Lago.

Na ocasião, foi realizada uma Capacitação de Jovens e Adultos Multiplicadores, que se tornaram aliados do Procon. Consumidor e fornecedor informados dos seus direitos e deveres tornam-se ativos e conscientes, sendo responsáveis por mudanças no cenário do consumo.

O Projeto Procon Comunitário levou cidadania para o interior de Alagoas (fev.).

Os postos de atendimento encontram-se nas seguintes cidades:

Arapiraca; Coruripe; Palmeira dos Índios; Penedo; Porto Calvo Santa do Ipanema; Rio Largo; Viçosa.

Visando garantir o acesso à informação para o interior do Estado, o órgão dispôs uma logística adequada para atender as suas especificidades, levando em consideração a melhora de atendimento ao público.

Ofereceu um curso de capacitação na Casa da Indústria (mar.).

O projeto é uma oportunidade para empresas de diversos segmentos compartilharem desafios que possam criar soluções para melhorar e resolver problemas de atendimento aos clientes consumidores.

O Projeto Procon Comunitário seleciona estudantes para serem multiplicadores de cidadania (mar.)

A seleção é resultado do curso de capacitação oferecido pelo órgão.

Levou estudantes de uma escola estadual para orientar e fiscalizar, no Supermercado Extra, sobre os produtos mais comprados na Semana Santa. (abr. 2009).

O evento faz parte do projeto Procon Mirim: fazer com que os estudantes tornem-se multiplicadores dos conhecimentos acerca dos direitos do consumidor

---

<sup>2</sup>Informações disponíveis no site do Procon/AL.

Em julho, foi ao município de Major Isidoro, para orientar e fiscalizar fabricantes locais que trabalham com derivados do leite bovino.

O cidadão detentor do conhecimento reage mais rapidamente a um problema do que outra com uma menor bagagem de conhecimento.

Em agosto, o Procon, junto ao Programa de Educação Fiscal- PEF, participou da campanha dos consumidores cadastrados na Nota Fiscal Alagoana, que concorreram a prêmios.

Assim, os consumidores também podiam procurar o órgão para se cadastrar no programa. Outro fato relevante é que, quando o estabelecimento não estava fornecendo a Nota Fiscal, o consumidor dirigia-se ao Procon, que estava à disposição da população para as providências cabíveis.

Em setembro, o Procon comemorou 19 anos do Código de Defesa do Consumidor, lançando, concomitantemente com todos os Procons do Brasil, o Cadastro das Empresas mais Reclamadas do Estado. Na ocasião, foram realizadas palestras em escolas públicas e particulares de Alagoas, ressaltando a importância do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, foi realizado atendimento aos consumidores, em frente à sede do órgão, contando com apresentação teatral, distribuição de material educativo e um bolo para celebrar os 19 anos do Código.

De 29 de setembro a 01 de outubro, o Procon realizou uma pesquisa de preços sobre os produtos mais comercializados no dia das crianças em Maceió, procurando mostrar as variações dos preços entre produtos similares.

O órgão aconselhou os consumidores a não comprar no mercado informal, pois não poderiam reclamar, caso a mercadoria apresentasse algum problema. Alertou, também, para a faixa etária indicada nas embalagens, que deve atender à idade da criança, bem como deve conter o selo do INMETRO.

Em novembro, o Procon destacou a implantação da Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), há dois anos, sendo a pioneira no Brasil. A escola tem o objetivo de aprimorar o estudo da proteção e relações de consumo por meio de cursos de capacitação de técnicos e de multiplicadores.

O projeto possui convênio com o Ministério da Justiça através da Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Conferências, palestras, seminários e eventos são algumas das atividades desenvolvidas pela EEDC. O grande diferencial é que os cursos são feitos de forma gratuita, tanto para os colaboradores do Procon/AL, quanto para comunidade em geral.

Outro benefício da EEDC é a troca de experiência entre os profissionais, uma vez que há um intercâmbio de conhecimentos: os seminários contam com a participação de professores de diversas regiões do Brasil para discutir os assuntos rotineiros do órgão, que servem de fortalecimento ao diálogo entre a comunidade acadêmica e a sociedade civil sobre o Código de Defesa do Consumidor. A troca de experiências facilita soluções para possíveis problemas.

Em dezembro, uma pesquisa natalina, realizada em mais de 10 (dez) estabelecimentos comerciais em Maceió, constatou aumento nos preços de supermercados e lojas de decoração, sendo analisados mais de 74 itens.

O Procon prossegue com a sua missão, promovendo educação, conscientização, defesa do direito dos consumidores e, sobretudo, ética nas relações de consumo. Na oportunidade, alertou a população para o planejamento na hora das compras.

As principais ações desenvolvidas pelo Procon/AL em 2010 foram:<sup>3</sup> Implantação do Procon Móvel (jan.).

---

<sup>3</sup>Informações disponíveis no site do Procon/AL.

Um ônibus que passa pelos estabelecimentos comerciais dos bairros de Maceió. O objetivo é orientar consumidores e lojistas nas compras. Também são distribuídos materiais educativos. Com um atendimento *in loco*, garante-se a população dos municípios e bairros o acesso ao CDC e a defesa dos seus direitos, levando em consideração que essas localidades são de comunidades carentes, que têm dificuldade de acesso à sede do Procon.

Principais atividades do Procon Móvel: Atendimentos à comunidade local; Audiências de conciliação – consumidor x fornecedor

Atendimento socioeducativo – campanhas de conscientização

Inscrições do I Concurso Procon Cultural (jan).

I Concurso Procon Cultural: socioeducandos do Neas são treinados para participar (fev.).

Projeto Procon Mirim: crianças são orientadas ao consumo consciente (fev.).

Arapiraca recebe Procon Móvel (março).

Iniciativa que estreita a relação do órgão com as cidades de Alagoas.

Rio Largo é agraciada pelo Procon Móvel (abril).

Procon Comunitário inaugura posto de atendimento na Pajuçara (maio).

II Concurso Procon Cultural: “A criança e o consumo” (maio).

Em julho, para orientar os comerciantes sobre a importância da Lei 12.291, foram realizadas visitas às lojas dos Shoppings Maceió (Mangabeiras) e Pátio (Benedito Bentes).

A referida lei dispõe sobre a obrigatoriedade da manutenção de exemplar do CDC nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, devendo ficar em um local visível de fácil acesso ao público. O descumprimento da legislação acarreta multa.

Inauguração, em agosto de 2010, de um novo pólo de audiência, no *Já Mangabeiras*, possibilitando a comunidade mais rapidez na conclusão dos processos e de informações.

Implantação de um chat de atendimento online disponível no site do Procon (out).

Dúvidas, reclamações e sugestões são feitas através do computador, com respostas instantâneas. Isso para melhor atender e facilitar o acesso dos consumidores às informações e às reclamações, já que, com as facilidades de compras, o consumo vem aumentando cada vez mais.

Curso à Distância para o Jovem Consumidor (set./out. 2010).

O intercâmbio de conhecimento entre os participantes propiciou uma formação de equipe e administração de informações, presenciando-se a importância do papel do Procon como peça fundamental para as situações de consumo.

Em novembro, Judiciário e Procon inauguram novo sistema de audiências.

Isso faz lembrar que o acesso à Justiça é garantido constitucionalmente.

Em dezembro, realizou pesquisa de preços sobre os produtos natalinos nas lojas e supermercados de Maceió, para informar à população dos locais mais acessíveis.

O grande desafio do Procon é solucionar os conflitos de interesse da sociedade e a conscientização dos direitos é uma interessante técnica para evitar conflitos.

Foi implantado o Núcleo de Tratamento do Consumidor Super-Endividado, que se caracteriza quando uma pessoa não consegue pagar suas dívidas com suas receitas.

Como se pode constatar, cada vez mais, o consumidor alagoano está tendo acesso à informação e conhecendo seus direitos. Assim, passa a exigí-los: a cada ano, o Procon tem aumentado a quantidade de atendimentos realizados, conforme tabela 1<sup>4</sup>:

<sup>4</sup>Segundo dados coletados no Procon/AL.

<b>Ano</b>	<b>Atendimentos</b>
De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2008	<b>14.259</b>
De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2009	<b>16.010</b>
De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010	<b>19.002</b>
De 1º de janeiro até o dia de hoje, 28 de junho de 2011	<b>9.755</b>

Tabela 1: Número de atendimentos realizados pelo Procon de janeiro de 2008 a junho de 2011.

Como se viu acima, não há como negar a confiabilidade que o Procon vem conquistando. A ampliação dos atendimentos é notória, como demonstrado. Ainda há a informação de que os assuntos financeiros lideram o *ranking* de reclamação e estão sendo tratados com prioridade pelo Núcleo de Tratamento do Consumidor Super-Endividado, desde o final de 2010. É um tema que está sendo tratado de forma diferenciada para trazer as pessoas, que por algum motivo não conseguem sanar suas dívidas, de volta ao mercado de consumo.

## CONCLUSÃO

Com esta pesquisa, pode-se verificar que a Constituição Brasileira de 1988 trouxe avanço nas relações de consumo. Ao estabelecer os princípios, explanando os direitos e deveres individuais e coletivos que devem ser respeitados, exige de todos (governo e sociedade) posturas que resultam à imposição de deveres constitucionais em defesa das relações de consumo.

Quanto à Lei nº 8.078 de 1990, observou-se que ela teve a intenção de criar – como realmente criou – mecanismos eficazes no amparo dos direitos do consumidor. As definições basilares dos princípios de proteção aos consumidores, abrangendo especialmente a fixação dos seus direitos básicos, encontram sua principal temática no art. 6º e incisos do CDC.

Percebeu-se, ainda, que a criação dos Procons reforça o esforço dos legisladores brasileiros para normatizar as relações de consumo. Pelo estudo feito acerca da atuação do Procon/AL nas campanhas de conscientização dos direitos do consumidor, entende-se que, em Alagoas, o órgão, no uso das suas atribuições constitucionais e legais, muito tem praticado para minimizar a situação do consumidor. Assim, no exercício da jurisdição ou nas atividades administrativas, procura soluções que se vinculam a uma ação social ativa nas relações de consumo: orienta para um consumo consciente, divulgando os direitos dos alagoanos na hora de efetuar suas compras.

Constatou-se, nesta pesquisa, que é preciso a conscientização dos direitos dos cidadãos alagoanos, com políticas públicas eficazes, inclusive para divulgar mais sobre o direito fundamental à defesa do consumidor, protegendo-se, assim, o polo vulnerável da relação de consumo. E o Procon/AL destaca-se com o Projeto Procon Itinerante, que estreita a relação do órgão com a sociedade, além dos cursos de capacitação, formando multiplicadores que atuam em defesa do consumidor.

Defende-se, desse modo, que esses projetos são essenciais para que o órgão contribua, cada vez mais, para a conscientização dos direitos e deveres da população alagoana. Nesse sentido, é necessário que o conhecimento suscite aplicação prática na vida dos consumidores, permitindo que se atente para o modo como o resultado das



informações atinja seus destinatários. Com isso, habilita-se a busca do aprimoramento ao acesso à justiça. Exemplo disso são as ações intensificadas (2009-2010) em prol da comunidade.

A conclusão que se chega é que o Procon/AL, como órgão encarregado na defesa do consumidor, tem uma atuação compatível com o Código de Defesa do Consumidor quanto à conscientização dos seus direitos. Assim, as normas das relações de consumo são fiscalizadas e difundidas, tornando-se uma realidade social, com o pleno engajamento do Estado e da sociedade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Os Direitos do Consumidor**. Coimbra: Almedina, 2000.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Rideel, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

CENEVIVA, Walter. **Publicidade e Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Comentários ao Código de Proteção ao Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2009.

COSTA, Judith M. **Proteção ao Consumidor – conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

GONÇALVES, Sérgio Ricardo Marques. O direito do consumidor - garantia de cidadania. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ccj.ufsc.br>>. Acesso em: 15 abr. 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.

MARINS, James. **Responsabilidade da Empresa pelo Fato do Produto**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

MATTOS NETO, Antônio José. **Manual do Consumidor: Doutrina, Ilegível e legislação**. Belém: Cejup, 2009.

NOGUEIRA, Tânia Lis Tizzoni. **A Prova no Direito do Consumidor**. Curitiba: Juruá, 2000.

ROSA, Josimar Santos. **Relações de Consumo. A Defesa dos Interesses de Consumidores e Fornecedores.** São Paulo: Atlas, 1995.

**Site pesquisado:** <http://www.procon.al.gov.br/>