

O papel da advocacia pública na governança do sistema de defesa do consumidor: a experiência do núcleo do Procon na PGE/ES

Resumo

Este artigo analisa a atuação da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE/ES) na governança do sistema de defesa do consumidor, com ênfase no *Núcleo do Procon*. Explora-se como a existência de um núcleo especializado contribui para a efetividade das sanções administrativas, prevenindo nulidades e assegurando a manutenção das multas aplicadas. Discute-se, ainda, o papel da PGE/ES na dosimetria das sanções e os impactos positivos dessa atuação na promoção de um ambiente jurídico seguro e na construção de um futuro mais inclusivo, sustentável e democrático.

Palavras-chave: Advocacia Pública; Governança; Defesa do Consumidor; Procon; PGE/ES; Cobrança de Multas; Segurança Jurídica.

Introdução

A governança pública eficaz é fundamento essencial para a concretização dos direitos fundamentais e para o fortalecimento das instituições democráticas, sendo especialmente relevante no contexto da regulação das relações de consumo.

A boa governança, nesse cenário, pressupõe não apenas a edição de normas protetivas, mas também a implementação de mecanismos que garantam a efetividade das decisões administrativas, especialmente no que se refere à aplicação e cobrança das sanções impostas aos fornecedores que infringem os direitos dos consumidores.

No âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a atuação dos órgãos administrativos deve ser pautada pela legalidade, pela eficiência e pela segurança jurídica, exigindo, para tanto, um suporte jurídico especializado capaz de assegurar a conformidade dos atos sancionatórios aos princípios do devido processo legal, da proporcionalidade e da razoabilidade.

A cobrança das multas aplicadas pelos Procons, nesse contexto, é etapa decisiva para a efetividade das penalidades, mas frequentemente negligenciada pela ausência de estrutura técnica adequada para sua execução.

A experiência institucional da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE/ES), por meio da criação do Núcleo do Procon, representa um modelo de excelência na integração entre a atividade sancionatória do órgão de defesa do consumidor e a atuação consultiva e contenciosa da Advocacia Pública.

O referido núcleo tem atuado de forma estratégica na recuperação de créditos públicos oriundos das sanções administrativas, conferindo efetividade ao poder de polícia do Procon e garantindo a preservação do interesse público na tutela dos consumidores.

Além da cobrança, a PGE/ES exerce papel preventivo e orientador, assessorando juridicamente os membros do Procon durante a instrução e o julgamento dos processos administrativos sancionadores. Essa atuação consultiva qualificada contribui para evitar nulidades, conferir robustez às decisões e assegurar a validade formal e material dos atos administrativos.

A participação da Procuradoria também se estende à construção da dosimetria das sanções, com critérios técnicos que respeitam os parâmetros legais e os princípios constitucionais, evitando excessos e assegurando a legitimidade da atuação sancionatória do Estado. Este artigo propõe-se a aprofundar essa experiência, destacando sua relevância para o aprimoramento do modelo de defesa do consumidor no Brasil.

1. A governança pública e a defesa do consumidor

A governança pública voltada à defesa do consumidor deve ser analisada sob a ótica de um sistema institucional complexo, no qual múltiplos atores — estatais e não estatais — interagem para assegurar a efetividade dos direitos consumeristas.

Esse modelo pressupõe uma atuação estatal estruturada em redes de governança multinível, com competências normativas, executivas e judiciais distribuídas entre União, Estados e Municípios, conforme o pacto federativo e o princípio da subsidiariedade, permitindo o enfrentamento eficaz das assimetrias nas relações de consumo.

A governança eficaz neste setor exige não apenas transparência e *accountability*, mas também mecanismos de participação social — como os conselhos de defesa do consumidor e audiências públicas — que permitam a incorporação de demandas sociais na formulação de políticas públicas.

A atuação das agências reguladoras é essencial para o equilíbrio entre a liberdade de iniciativa e a proteção do consumidor, especialmente em setores de serviços públicos e de interesse coletivo (como energia, telecomunicações, transportes e planos de saúde), sendo estas dotadas de competência técnica e autonomia decisória para regular, fiscalizar e sancionar condutas abusivas.

Já os Procons cumprem papel central na mediação de conflitos, orientação do consumidor e aplicação de sanções administrativas, devendo atuar em consonância com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e legalidade.

A atuação da advocacia pública, especialmente pelas Procuradorias-Gerais dos Estados e pela Advocacia-Geral da União, deve ser vista não apenas sob o viés contencioso, mas como função estratégica de Estado, voltada à conformação jurídica das políticas públicas de consumo, à edição de pareceres normativos e orientadores, à defesa judicial e extrajudicial dos interesses difusos e coletivos dos consumidores e à proposição de ações estruturantes que garantam a eficácia dos direitos previstos no CDC.

Nesse cenário, a governança pública deve assumir um papel indutor de boas práticas empresariais, por meio de políticas de incentivo à autorregulação, de fomento à educação para o consumo e de promoção da inclusão digital e financeira, a fim de que o consumidor, especialmente o vulnerável e o hipervulnerável, possa exercer com plenitude sua cidadania nas relações de consumo.

Portanto, a defesa do consumidor não pode ser reduzida à repressão de condutas abusivas, mas deve ser compreendida como política pública transversal e estratégica para o desenvolvimento econômico sustentável, a redução das desigualdades sociais e a promoção da dignidade da pessoa humana.

2. O papel da PGE/ES na defesa do consumidor

A atuação da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE/ES) na defesa do consumidor deve ser compreendida dentro do modelo constitucional de advocacia pública, previsto no art. 132 da Constituição Federal, que confere às Procuradorias estaduais a função institucional de representar judicial e extrajudicialmente o Estado, além de exercer consultoria e assessoramento jurídico ao Poder Executivo.

No campo das relações de consumo, essa atribuição adquire contornos específicos, dada a relevância da proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXII) e como princípio da ordem

econômica (art. 170, V), o que impõe ao Estado o dever de adotar medidas estruturadas e integradas para garantir a efetividade desses direitos.

A PGE/ES, nesse contexto, atua como garantidora da juridicidade das políticas públicas de defesa do consumidor, assegurando que a atuação administrativa do Estado observe os princípios constitucionais e as normas infraconstitucionais pertinentes, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Uma das atribuições mais relevantes da PGE/ES é a cobrança judicial das multas administrativas aplicadas pelo Procon-ES a fornecedores que descumprem normas de proteção ao consumidor. Essa cobrança não possui apenas finalidade arrecadatória, mas também desempenha papel essencial no sistema sancionatório, conferindo efetividade às penalidades previstas no art. 56 do CDC e reforçando o caráter pedagógico e dissuasório das sanções.

A atuação da Procuradoria, nesse ponto, contribui diretamente para o fortalecimento da autoridade administrativa do Procon-ES e para o desestímulo à reiteração de práticas comerciais abusivas, funcionando como mecanismo de reforço da política pública de proteção e defesa do consumidor.

Esse papel é ainda mais relevante diante da constatação do chamado *ilícito lucrativo*, situação em que o fornecedor, mesmo violando normas de proteção ao consumidor, auferir vantagem econômica superior ao valor da sanção aplicada, o que incentiva a reiteração da conduta ilícita.¹

A cobrança efetiva e tempestiva das multas pela PGE/ES busca romper essa lógica de vantagem econômica indevida, assegurando que o descumprimento da norma não seja mais rentável do que sua observância, o que fortalece o caráter preventivo e repressivo do sistema sancionatório previsto no Código de Defesa do Consumidor.

No plano consultivo, a PGE/ES exerce papel estratégico na orientação jurídica dos processos administrativos instaurados pelo Procon-ES, garantindo a observância dos princípios do devido processo legal, contraditório, ampla defesa, motivação e razoabilidade, previstos tanto na

¹ A profa. Flávia do Canto, citando Pedro Rubim, aponta que "sem que haja a sanção adequada às irregularidades, as agências e autoridades administrativas, "testemunharão o fenômeno da lucrativa ilegalidade, e dessa forma as empresas serão reincidentes violando a lei se tiverem incentivos econômicos para fazê-lo". (*Proteção Administrativa do Consumidor*. Ed. RT. Pg. 139)

Constituição Federal quanto na Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal e serve de paradigma subsidiário aos Estados.

Ao prevenir nulidades procedimentais e orientar a aplicação adequada das sanções, a PGE/ES contribui para a segurança jurídica dos atos administrativos, reduzindo a judicialização indevida e assegurando que os direitos dos consumidores sejam protegidos de forma eficaz e conforme o ordenamento jurídico.

Além dessas funções, a PGE/ES exerce papel institucional relevante no Conselho Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Condecon), órgão colegiado responsável pela formulação e acompanhamento das políticas públicas estaduais de defesa do consumidor.

Como membro do Condecon, a PGE/ES participa ativamente das deliberações sobre diretrizes e prioridades da política de consumo, bem como da fiscalização da destinação dos recursos do Fundo Estadual de Defesa dos Direitos Difusos (FEDDD). Esse fundo tem por finalidade o custeio de projetos voltados à reparação de danos causados a interesses difusos e coletivos, em áreas como meio ambiente, patrimônio público e relações de consumo. A atuação da Procuradoria nesse colegiado reforça seu papel estratégico na formulação de políticas públicas e na governança dos recursos públicos destinados à tutela dos consumidores.

Dessa forma, a atuação da PGE/ES transcende a tradicional função de representação judicial, consolidando-se como agente jurídico e institucional das políticas públicas de consumo no Estado.

Sua participação ativa na elaboração normativa, no assessoramento preventivo, na cobrança efetiva das sanções e na governança institucional demonstra o papel central da advocacia pública na promoção de uma governança eficiente, transparente e comprometida com a redução das desigualdades sociais e a afirmação da dignidade da pessoa humana nas relações de consumo.

3. A importância de um núcleo especializado na cobrança de multas

A criação de um núcleo especializado na cobrança de multas administrativas no âmbito da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE/ES) constitui medida de racionalização e qualificação da atuação da advocacia pública, alinhada aos princípios da eficiência (CF, art. 37, caput) e da supremacia do interesse público.

A especialização funcional, neste contexto, possibilita a concentração de conhecimento técnico-jurídico sobre a matéria consumerista, permitindo que os procuradores atuem com maior profundidade analítica e domínio sobre os aspectos normativos, processuais e estratégicos relacionados à execução fiscal de créditos oriundos de sanções administrativas aplicadas pelo Procon.

Tal estrutura favorece a construção de uma jurisprudência institucional estável e coerente, além de fomentar a padronização de teses e procedimentos, o que se traduz em maior segurança jurídica e eficiência na cobrança.

A existência de um núcleo especializado também fortalece a atuação preventiva e a gestão por resultados na recuperação de créditos públicos. Com base em critérios objetivos de materialidade e relevância, o núcleo pode estabelecer parâmetros para a seleção de casos estratégicos, priorizando grandes devedores, infrações reincidentes ou setores com elevado índice de lesividade ao consumidor.

Essa atuação orientada por inteligência institucional permite otimizar recursos públicos, reduzir o acervo de execuções fiscais com baixa perspectiva de êxito e concentrar esforços em ações com maior potencial de retorno financeiro e impacto regulatório.

Outro aspecto relevante é a melhoria da articulação institucional entre a PGE/ES e o Procon-ES, potencializada pela atuação coordenada entre o núcleo especializado e os setores de fiscalização, instrução processual e inteligência administrativa do órgão consumerista.

Essa integração favorece o intercâmbio de dados, o aperfeiçoamento das peças técnicas que instruem os processos judiciais e a retroalimentação do sistema com informações relevantes para a formulação de políticas públicas de consumo. A atuação sinérgica entre os órgãos permite alinhar estratégias repressivas e preventivas, promovendo a efetividade do sistema estadual de defesa do consumidor como um todo.

Assim, a institucionalização de um núcleo especializado na cobrança de multas administrativas no âmbito da PGE/ES não apenas promove ganhos de eficiência administrativa e arrecadatória, mas também fortalece a política pública de defesa do consumidor em sua dimensão estrutural, ao assegurar a efetividade do poder sancionatório do Estado, a racionalidade da atuação contenciosa e a integridade do sistema normativo de proteção aos direitos do consumidor.

4. Prevenção de nulidades e manutenção das multas aplicadas

A atuação preventiva da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE/ES) nos processos administrativos sancionatórios instaurados pelo Procon-ES é essencial para assegurar a validade e a eficácia das multas aplicadas, evitando que falhas procedimentais comprometam a concretização da política pública de defesa do consumidor.

A orientação jurídica fornecida pela Procuradoria garante a observância dos princípios constitucionais da legalidade, do devido processo legal, da ampla defesa, do contraditório e da motivação dos atos administrativos, conforme estabelecido no art. 5º, incisos LIV e LV, da Constituição Federal, e no art. 50 da Lei nº 9.784/1999.

A ausência desses elementos essenciais pode acarretar a nulidade do ato administrativo, fragilizando a atuação fiscalizatória do Estado e enfraquecendo o efeito dissuasório das sanções.

A atuação da PGE/ES é especialmente relevante na fase de julgamento dos autos de infração, quando a autoridade administrativa deve decidir pela aplicação ou não da penalidade. Nessa etapa, a Procuradoria presta assessoramento técnico para garantir a correta tipificação da conduta, a adequada instrução probatória e a individualização do infrator, elementos indispensáveis para a validade da decisão.

Além disso, orienta sobre a necessidade de fundamentação clara, específica e coerente, evitando decisões genéricas ou padronizadas, que não resistiriam ao controle judicial. Esse acompanhamento técnico-jurídico confere robustez às decisões administrativas, reduzindo significativamente o risco de anulação por vícios formais ou materiais.

Outro ponto fundamental é a dosimetria da sanção administrativa, que deve observar critérios legais e objetivos, como a gravidade da infração, a vantagem auferida pelo infrator, a eventual reincidência e a capacidade econômica do fornecedor.

A falta de fundamentação específica quanto à escolha e ao valor da penalidade pode levar à revisão ou anulação da multa, comprometendo não apenas a arrecadação, mas também o efeito preventivo da atuação estatal.

A orientação da PGE/ES nesse aspecto evita a aplicação arbitrária de sanções e assegura que a pena seja proporcional à conduta, protegendo o erário contra perdas e garantindo o equilíbrio na repressão às práticas abusivas.

Por fim, a segurança jurídica proporcionada por essa atuação preventiva fortalece a confiança dos diversos atores do mercado — consumidores, fornecedores e o próprio Estado — em um sistema regulatório justo, previsível e eficaz.

A correta fundamentação das decisões administrativas e a padronização procedimental evitam disputas desnecessárias e reforçam a legitimidade das ações do Procon-ES.

A consequência prática é a busca pela manutenção dos valores originais das multas, assegurando a preservação do caráter pedagógico da sanção, o desestímulo à reiteração de condutas infracionais e o combate ao chamado “ilícito lucrativo”, em que o descumprimento da norma se mostra mais vantajoso economicamente do que sua observância.

5. A dosimetria das sanções e o princípio da razoabilidade

A dosimetria da sanção administrativa é etapa essencial do processo sancionador, pois concretiza o poder-dever da Administração de aplicar penalidades proporcionais à infração praticada. Esse juízo de adequação entre conduta e sanção decorre do princípio da proporcionalidade, implícito no artigo 37, caput, da Constituição Federal, e amplamente reconhecido como limite ao exercício do poder punitivo estatal.

Trata-se de exigência do Estado de Direito, que impõe à Administração o dever de justificar tecnicamente seus atos, especialmente os restritivos de direitos, sob pena de nulidade por excesso ou desvio de poder.

A razoabilidade, como expressão da racionalidade administrativa, exige que a sanção não seja arbitrária nem simbólica, devendo atender à finalidade preventiva e retributiva do Direito Administrativo Sancionador.

A ausência de critérios objetivos compromete não apenas a legitimidade do ato punitivo, mas também sua estabilidade jurídica, ampliando o risco de anulação judicial com base no princípio do devido processo legal substancial, previsto nos incisos LIV e LV do art. 5º da Constituição.

A Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), em seu art. 20, reforça essa diretriz ao determinar que a imposição de sanções considere as peculiaridades do caso concreto, os obstáculos enfrentados e as consequências práticas da decisão administrativa.

Nesse cenário, a atuação da PGE/ES tem sido estratégica para conferir racionalidade e técnica à atividade sancionadora do Procon. A Procuradoria auxiliou o Procon na elaboração da instrução normativa estadual destinada à definição da dosimetria, por meio da criação de matrizes que orientam a fixação de faixas de penalidade com base em critérios como o grau de lesividade da infração, o porte econômico do infrator, a existência de reincidência, o potencial de dano ao consumidor e a vantagem econômica obtida com a prática ilícita.

Esses elementos são compatíveis com os parâmetros utilizados no Direito Administrativo Sancionador em geral e garantem que a pena seja adequada à infração, evitando tanto a ineficácia da sanção quanto a desproporcionalidade punitiva.

Ao sistematizar esses critérios e aplicá-los em cada caso concreto, a PGE assegura a coerência das decisões administrativas e fortalece a credibilidade institucional do Procon. Essa atuação promove também a segurança jurídica e a uniformidade da ação estatal, contribuindo para a efetividade da política pública de defesa do consumidor. Trata-se de postura que respeita os limites constitucionais do poder sancionador, reforça o papel pedagógico das sanções e impede abusos ou omissões que comprometam o interesse público tutelado.

6. Os resultados práticos da atuação da PGE/ES

Os resultados da atuação articulada entre a PGE/ES e o Procon-ES são expressão concreta da efetividade do modelo técnico-jurídico adotado na aplicação das sanções administrativas no âmbito da defesa do consumidor.

O primeiro impacto mensurável dessa cooperação é a significativa redução do número de anulações judiciais de multas por vícios formais, o que revela um aprimoramento substancial na instrução dos autos de infração. Essa melhoria decorre da incorporação sistemática dos princípios da legalidade, motivação, proporcionalidade e contraditório ao processo administrativo sancionador, em consonância com o art. 2º da Lei nº 9.784/1999, que exigem da Administração condutas justificadas, coerentes e tecnicamente fundamentadas.

Outro reflexo relevante dessa atuação integrada é o incremento no índice de recuperação dos créditos decorrentes das sanções aplicadas, em um cenário no qual as penalidades administrativas são constantemente reduzidas pelo Judiciário. A atuação técnica e especializada da PGE/ES tem justamente buscado combater esse problema, conferindo maior estabilidade e segurança jurídica às

decisões administrativas, o que dificulta a reversão judicial das penalidades e assegura a manutenção dos valores fixados.

Tal circunstância fortalece a arrecadação pública e viabiliza o reinvestimento desses recursos em políticas públicas voltadas à proteção do consumidor, concretizando o princípio da eficiência administrativa (CF, art. 37, caput) e promovendo a sustentabilidade financeira do sistema sancionador.

Além dos ganhos materiais, a atuação preventiva e tecnicamente qualificada da Procuradoria projeta efeitos institucionais relevantes, ao consolidar a imagem de um sistema de defesa do consumidor estruturado, confiável e pautado por critérios objetivos. Para o fornecedor, isso representa a existência de um ambiente regulatório previsível e racional, no qual o cumprimento voluntário das normas se torna uma escolha lógica e vantajosa. Trata-se da concretização do efeito pedagógico da sanção, que ultrapassa a esfera individual do infrator e induz o mercado a uma conduta mais conforme aos padrões legais.

Sob a perspectiva do consumidor, a atuação eficaz do Estado em punir práticas abusivas gera percepção de justiça e fortalece a confiança nas instituições públicas, elevando o grau de cidadania e o sentimento de pertencimento democrático.

A efetividade da sanção administrativa funciona como mecanismo de empoderamento social, pois comunica ao cidadão que seus direitos são respeitados e protegidos de maneira concreta, o que reforça a legitimidade das decisões administrativas e promove o ideal republicano de um Estado voltado à proteção da dignidade da pessoa humana nas relações de consumo, nos termos do art. 170, V, da Constituição Federal.

7. Inclusão, sustentabilidade e democracia: a advocacia pública como pilar

A atuação da PGE/ES, ao apoiar tecnicamente o Procon-ES, ultrapassa a função tradicional de representação judicial e consultoria jurídica do Estado, assumindo papel protagonista na concretização dos valores constitucionais da inclusão social, da sustentabilidade e da democracia substantiva.

Essa atuação estratégica insere-se no novo paradigma da advocacia pública contemporânea, que não apenas defende o interesse estatal, mas colabora ativamente na formulação e na execução de políticas públicas orientadas pela justiça social, pela equidade e pela eficiência, em conformidade com os princípios estabelecidos nos artigos 1º, 3º e 37 da Constituição Federal.

No que tange à inclusão, a atividade coordenada da PGE/ES e do Procon-ES assegura a efetividade de direitos fundamentais dos consumidores, especialmente os mais vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência, hipossuficientes econômicos e grupos minorizados.

A atuação jurídica qualificada permite que o aparato estatal intervenha de forma mais incisiva e legítima contra práticas comerciais abusivas, promovendo a igualdade material no acesso à justiça administrativa e a proteção integral do consumidor, como prevê o art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Esse processo também se coaduna com o princípio da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, III), fundamento que orienta toda a ordem jurídica brasileira.

A sustentabilidade, por sua vez, emerge não apenas sob a ótica ambiental, mas também sob a perspectiva econômica e social das relações de consumo. A repressão qualificada e sistemática a práticas desleais contribui para a construção de um mercado mais transparente, ético e responsável, que valoriza fornecedores comprometidos com a legalidade e desestimula condutas oportunistas.

A atuação da PGE/ES nesse campo induz um modelo de consumo mais consciente, pautado pela boa-fé objetiva, pela informação clara e pela lealdade nas relações contratuais, princípios esses previstos no art. 6º do CDC e diretamente vinculados à função social do consumo (CF, art. 170, III e V). Essa transformação da cultura mercadológica fortalece a sustentabilidade das relações de consumo a longo prazo e preserva o equilíbrio econômico do sistema.

Por fim, no campo democrático, a atuação da advocacia pública garante que o exercício do poder sancionador do Estado ocorra dentro de um marco jurídico racional e transparente, em consonância com os princípios do devido processo legal (CF, art. 5º, LIV e LV), da legalidade (CF, art. 37, caput) e da moralidade administrativa.

Ao assegurar que todas as decisões sejam motivadas, técnicas e impessoais, a PGE/ES atua como garantidora da legitimidade institucional, afastando o arbítrio e fortalecendo a confiança da população na Administração Pública.

Essa forma de atuação promove o acesso à justiça administrativa e reforça o caráter democrático das decisões estatais, permitindo que o cidadão compreenda, questione e participe do processo de construção e fiscalização das políticas públicas. Trata-se, portanto, de uma advocacia pública que opera como vetor de fortalecimento da democracia deliberativa, da cidadania ativa e da governança pública baseada em direitos.

8. Conclusão

Diante da análise desenvolvida ao longo deste artigo, evidencia-se que a atuação da advocacia pública no campo da defesa do consumidor não deve ser apenas reativa, restrita à cobrança judicial das multas ou à representação processual do Estado. Ao contrário, deve ser essencialmente propositiva, técnica e integrada à estrutura de governança administrativa, colaborando ativamente na construção de políticas públicas eficazes, sustentáveis e juridicamente seguras.

Com base na experiência do *Núcleo do Procon da PGE/ES*, propõe-se:

1. A institucionalização de núcleos especializados em cobrança de multas administrativas em todas as Procuradorias-Gerais dos Estados, com equipes capacitadas para atuar tanto na cobrança judicial quanto na prevenção de vícios formais nos procedimentos administrativos, assegurando a efetividade das sanções.

2. O fortalecimento do assessoramento jurídico preventivo junto aos órgãos de defesa do consumidor, por meio de atuação conjunta nos julgamentos administrativos e na orientação contínua sobre a legalidade dos procedimentos, evitando nulidades e promovendo decisões juridicamente sustentáveis.

3. A elaboração de manuais e normativas internas conjuntas entre Procons e Procuradorias, voltadas à padronização da dosimetria das sanções, com critérios técnicos e objetivos que respeitem os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da motivação adequada, reduzindo o risco de anulação judicial.

4. A integração efetiva entre os sistemas de controle, fiscalização e execução da política pública de defesa do consumidor, promovendo uma governança colaborativa entre os diversos entes estatais, inclusive com o uso de tecnologias de informação para automatizar etapas de cobrança, controle e acompanhamento das sanções.

5. O investimento contínuo na capacitação dos membros do Procon e da Procuradoria, especialmente nas áreas de processo administrativo sancionador, direito do consumidor e técnicas de governança pública, a fim de consolidar um modelo de atuação interdisciplinar e resolutive.

Com tais propostas, reforça-se que a advocacia pública, ao ser integrada de forma estratégica ao sistema de defesa do consumidor, contribui diretamente para a realização de um futuro mais inclusivo, sustentável e democrático, onde os direitos dos consumidores são protegidos com efetividade e as instituições públicas operam com segurança jurídica, eficiência e legitimidade.

Referências

ANDRADE, Vitor Morais de. *Sanções administrativas no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2008.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2016.

BONAVIDES, Paulo. *Curso de Direito Constitucional*. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 35. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

FERRAZ, Sergio; DALLARI, Adilson Abreu. *Processo administrativo*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2020.

FILOMENO, José Geraldo Brito (Org.). *Tutela administrativa do consumidor*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 20. ed. Salvador: JusPodivm, 2025.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MARQUES, Carla de Abreu. *A sanção no âmbito do direito consumerista*. São Paulo: Editora Dialética, 2021.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 7. ed. São Paulo: RT, 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. *Curso de direito constitucional*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

OSÓRIO, Fábio Medina. *Direito administrativo sancionador*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024.