REVISTA DE DIREITO E ABORDAGENS CONTEMPORÂNEAS

INEFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA CONSUMERISTA EM BREVES/PA: UM ESTUDO DE CASO

INEFFECTIVENESS OF ACCESS TO CONSUMER JUSTICE IN BREVES/PA: A CASE STUDY

Adriely Fabrícia Barbosa Furtado[1]
Claudinete Cirino Pereira[2]
Lorena Santiago Fabeni[3]

Submissão em: 14/11/2025
Aprovado em: 12/12/2025
Publicado em: 31/01/2026

RESUMO: Este artigo investiga os fatores determinantes para a baixa procura pelos serviços do PROCON e do Juizado Especial Cível (JEC) no município de Breves/PA, entre 2022 e 2024, um paradoxo que sinaliza a inefetividade prática do Código de Defesa do Consumidor (CDC) na região. Parte-se da hipótese de que a baixa procura é sintoma de barreiras extrajurídicas, notadamente a vulnerabilidade jurídica (desconhecimento dos direitos e mecanismos de defesa) e a vulnerabilidade fática (dificuldades geográficas e econômicas), que geram descrença no sistema. Com base em dados quantitativos que comprovam a subutilização dessas ferramentas, o trabalho buscou identificar quais barreiras socioeconômicas, culturais e institucionais dificultam o acesso da população consumerista local à justiça. A técnica de pesquisa consistiu na análise documental e bibliográfica-doutrinária. Foram analisados os dados quantitativos de atendimento dos órgãos no período, que serviram como evidência empírica do problema. A análise dos dados à luz do referencial teórico – focado no princípio da vulnerabilidade (art. 4º, I, do CDC) – permitiu concluir que a pouca utilização não significa a inexistência de problemas de consumo, mas sim que barreiras práticas impedem que os conflitos sejam formalmente levados adiante.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Direito do Consumidor; PROCON; Juizado Especial Cível; Vulnerabilidade.

ABSTRACT: This article investigates the determining factors behind the low demand for the services of PROCON and the Special Civil Court (JEC) in the municipality of Breves, Pará, between 2022 and 2024—a paradox that signals the practical ineffectiveness of the Consumer Protection Code (CDC) in the region. The study is based on the hypothesis that the low demand is a symptom of extralegal barriers, notably legal

[1] Graduanda em Direito pela Faculdade Metropolitana do Marajó (FAMMA). ORCID: https://orcid.org/0009-0009-6545-6854. E-mail para contato: dryfurtado6@gmail.com
[2] Graduanda em Direito pela Faculdade Metropolitana do Marajó (FAMMA). ORCID: https://orcid.org/0009-0003-0295-0675. E-mail para contato: claudinetecirino04@gmail.com
[3] Professora do curso de Direito da Faculdade Metropolitana do Marajó (FAMMA). Doutora em Direito. ORCID: https://orcid.org/0009-0000-8480-6885. E-mail para contato: lorenafabeniadv@gmail.com

vulnerability (lack of knowledge of rights and defense mechanisms) and factual vulnerability (geographical and economic difficulties), which generate distrust in the system. Based on quantitative data demonstrating the underutilization of these mechanisms, the research sought to identify the socioeconomic, cultural, and institutional barriers that hinder access to justice for local consumers. The research method consisted of documentary analysis and bibliographic-doctrinal review. Quantitative data on service provision by the institutions during the period were analyzed as empirical evidence of the problem. The data analysis, grounded in the theoretical framework focused on the principle of vulnerability (art. 4, I, of the CDC), led to the conclusion that low utilization does not indicate the absence of consumer issues, but rather that practical barriers prevent conflicts from being formally pursued.

Keywords: Keywords: Access to Justice; Consumer Law; PROCON; Special Civil Court; Vulnerability.

INTRODUÇÃO

Há 35 anos, o Brasil dava um passo significativo no ordenamento jurídico rumo à proteção dos direitos dos consumidores, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) que ocorreu em 11 de setembro de 1990, instituindo um sistema de proteção integral e prioritária à parte mais frágil na relação de consumo. Nesse sistema, destacam-se como pilares de efetivação prática dos direitos consumeristas o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), na esfera administrativa, e os Juizados Especiais Cíveis (JECs), na esfera judicial. Estes mecanismos foram concebidos para serem canais acessíveis e eficientes de solução de conflitos, materializando o princípio constitucional do acesso à justiça.

Entretanto, observa-se um paradoxo preocupante, na medida em que a presença formal desses mecanismos de proteção não se traduz automaticamente em sua efetiva utilização pela população. Nesse contexto, situa-se o problema central investigado por esse artigo, que consiste na escassa demanda pelos serviços do PROCON e do JEC no município de Breves/Pa, entre 2022 e 2024, em razão de sua acessibilidade.

A partir dessa constatação empírica, parte-se da hipótese de que essa subutilização não demonstra a inexistência de conflitos de consumo, mas sim, barreiras extrajurídicas que dificultam o acesso à justiça. Especificamente, sustenta-se que a vulnerabilidade jurídica – evidente na falta de conhecimento da população sobre seus direitos e sobre a presença e a função desses serviços – combinada com a vulnerabilidade fática – que se refere a possíveis barreiras geográficas, financeiras e logísticas – resultam em descrença no sistema e de litigiosidade reprimida.

Diante disso, o objetivo principal deste artigo é analisar os fatores que explicam a escassa demanda por esses mecanismos em Breves, interpretando os dados quantitativos disponíveis conforme o princípio da vulnerabilidade do consumidor.

METODOLOGIA

O presente trabalho é uma pesquisa de caráter jurídico-social com enfoque qualitativo, fundamentada na análise bibliográfica e documental. A investigação está inserida no campo do Direito do Consumidor, interagindo com políticas públicas e centrando-se no princípio da vulnerabilidade do consumidor, previso no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

A pesquisa bibliográfica consistiu na revisão de obras doutrinárias clássicas e contemporâneas, selecionadas pela relevância teórica e pela contribuição à compreensão da vulnerabilidade jurídica e fática nas relações de consumo. O levantamento teórico abrangeu autores como Bruno Miragem (2020), André Gama (2012) e Izabelle Melo (2018), além da legislação vigente e de documentos institucionais.

Na dimensão documental foram coletados e analisados dados quantitativos referentes aos atendimentos realizados pelo PROCON Municipal de Breves, bem como pelo Juizado Especial Cível (JEC) da comarca local, no período de 2022 a 2024. As informações foram obtidas juntos à administração municipal e através de consultas no Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA).

Os dados coletados foram interpretados à luz do referencial teórico consumerista, possibilitando o confronto entre o marco normativo e a realidade empírica local, com o intuito de identificar barreiras fáticas e jurídicas que comprometem o acesso à justiça.

Durante o processo de investigação e coleta de dados, limitações na obtenção de séries históricas completas junto ao PROCON Municipal foram mitigadas pela triangulação de fontes e pela análise cruzada dos registros disponíveis, assegurando a consistência dos resultados.

Assim, o percurso metodológico adotado permitiu a compreensão crítica da inefetividade dos mecanismos de defesa do consumidor em contextos de vulnerabilidade extrema, como o observado no município de Breves/PA.

A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

A pedra angular do sistema jurídico de proteção ao consumidor no Brasil é princípio da vulnerabilidade, conforme é estipulado no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) que coloca o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo” como diretriz da Política Nacional das Relações de Consumo. A vulnerabilidade ultrapassa um mero conceito, servindo como justificativa ontológica para a existência de um sistema jurídico autônomo e protetivo, constituindo a *ratio legis* do próprio CDC. Gama (2012) aponta que:

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

> O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º, inciso I, apresenta como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, não enumerando quaisquer critérios para que o consumidor seja reconhecido como vulnerável (Gama, 2012, p. 17).

Esse posicionamento demonstra a escolha do legislador por uma definição abrangente de vulnerabilidade, visando garantir ao consumidor uma proteção eficaz, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. O reconhecimento da vulnerabilidade como princípio geral fortalece a função protetiva do Código de Defesa do Consumidor, servindo de base para a aplicação das demais normas consumeristas.

Embora a doutrina classifique a vulnerabilidade em diversas espécies – como técnica, jurídica, fática e informacional –, o contexto socioeconômico do município de Breves/PA evidencia com maior intensidade a vulnerabilidade jurídica e a vulnerabilidade fática, que atuam de forma sinérgica para impedir o acesso à justiça.

Segundo Miragem (2020) “A vulnerabilidade jurídica compreende a falta de conhecimento, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo”, então manifesta-se no desconhecimento generalizado por parte da população acerca de seus direitos consumeristas e, crucialmente, dos mecanismos institucionais existentes para sua defesa, como o PROCON e o Juizado Especial Cível (JEC). Não se trata apenas de ignorar dispositivos legais, mas de não saber como, onde e a quem recorrer quando um direito é violado. Este déficit de informação jurídica prática transforma o cidadão em titular de direitos que não consegue exercer, tornando as normas do CDC letra morta em sua experiência cotidiana. Gama (2012) salienta que:

> Na maioria dos casos, nem mesmo sabe que possui determinados direitos na relação de consumo, e quando os conhece, enfrenta a dificuldade de fazê-los exequíveis, ou seja, não sabe a quem recorrer e qual a maneira adequada de fazê-lo (Gama, 2012, p. 20).

Paralelamente, opera a vulnerabilidade fática, que em Breves assume contornos específicos. Ela se refere às dificuldades concretas, materiais, logísticas e econômicas que obstruem o caminho do consumidor até os órgãos de proteção. Não se trata apenas de uma presunção legal, mas de uma condição concreta que impede ou dificulta o exercício mesmo daqueles direitos que são formalmente conhecidos. Miragem (2020) argumenta que:

> A vulnerabilidade fática é espécie ampla, que abrange, genericamente, diversas situações concretas de reconhecimento da debilidade do consumidor a partir de qualidades subjetivas que denotem sua subordinação estrutural em relação ao

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

> fornecedor. Poderá se dar em razão da diferença de porte econômico entre as partes, a refletir-se na desproporção dos meios de defesa de interesses e exercício de suas pretensões (vulnerabilidade econômica) (Miragem, 2020, p. 5).

O autor aponta o obstáculo econômico como uma das condições de subordinação estrutural do consumidor em relação ao fornecedor, mas isso ultrapassa a simples comparação de poder aquisitivo. Se manifesta nos custos indiretos associados à busca pelos direitos. Um dos mais significativos é o custo de oportunidade, representado pela perda de um dia de trabalho para se deslocar até o órgão de proteção, esperar por atendimento e dar andamento à demanda. Para trabalhadores informais, autônomos ou aqueles com renda fixa e baixa, a escolha entre garantir o sustento do dia ou buscar a reparação de um direito é, frequentemente, uma decisão imposta pela própria condição de vulnerabilidade. Ademais, há a dificuldade ou impossibilidade de obter a documentação necessária, como notas fiscais, contratos, para instruir uma reclamação válida.

E quanto à análise dos múltiplos fatores de subutilização do PROCON em Breves, vai além das vulnerabilidades inerentes ao consumidor, apontando falhas estruturais no próprio sistema de divulgação. Durante a pesquisa, destacou-se uma barreira fática concreta: a divulgação de informações desatualizadas no canal oficial (site[4]) da prefeitura, que apresentava endereço e contato antigos do órgão. Essa falha, longe de ser um mero detalhe operacional, ativa e agrava a vulnerabilidade fática do consumidor. O cidadão, que ultrapassando o desconhecimento inicial, procura ativamente o caminho para seus direitos, depara-se com uma informação incorreta que o desorienta e desestimula.

Isso se concretiza em uma barreira logística e de acesso, exigindo do consumidor um ônus extra de tempo e esforço para descobrir o endereço correto, assim, desestimulando a procura. Esse caso ilustra como a própria ineficiência na gestão pública pode se tornar um dos fatores extrajurídicos que perpetuam o ciclo de desinformação e descrença nos mecanismos de defesa.

Dessa forma, a intrincada teoria das vulnerabilidades consumerista – jurídica e fática – fornece o marco analítico indispensável para decifrar a aparente contradição entre a existência formal de direitos e sua inefetividade prática. Para aplicar esse instrumental teórico e desvendar os fatores específicos que operam em Breves, o próximo capítulo dedicar-se-á a uma minuciosa descrição do município, analisando seu perfil socioeconômico, sua geografia singular e suas carências infraestruturais, que conformam o terreno fértil no qual a subutilização dos mecanismos de defesa prospera.

[4] Dado disponível em: PROCON Breves → Telefone, Endereço e Informações | PROCONS. Acesso em 04 de setembro de 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

ANÁLISE SÓCIOECONÔMICA DO MUNICÍPIO DE BREVES

Esse capítulo realiza uma análise multidimensional do município de Breves localizado no arquipélago do Marajó, no estado do Pará. Através de uma análise geográfica, demográfica e econômica, pretende-se evidenciar como as especificidades locais acentuam um ambiente favorável à intensificação das vulnerabilidades jurídicas e fáticas do consumidor, detalhadas no capítulo teórico. Distante de ser um mero exercício descritivo, esta seção tem como objetivo identificar os elementos concretos que elucidam a subutilização dos serviços do PROCON e do Juizado Especial Cível, conformando o cenário de litigiosidade reprimida que é o objeto central desta pesquisa.

Localizado no lado ocidental do Marajó com uma área territorial de 9.566,499km², o município de Breves é o maior e mais populoso do arquipélago, contando com uma população estimada de 106.187 pessoas, de acordo com o IBGE (2022). Possui uma geografia singular, caracterizada por sua condição de arquipélago, e é composto pela sede de Breves e os distritos de Antônio Lemos, Curumu e São Miguel dos Macacos, contando ainda com inúmeras comunidades ribeirinhas dispersas ao longo dos rios e braços navegáveis. Essa configuração singular conforma uma realidade distinta, como destaca Leão (2022) que “Por esse motivo, apresenta características históricas, geográficas e culturais bem diferentes do lado oriental”. Compreender essa identidade única é crucial não apenas do ponto de vista cultural, mas também para analisar como estas particularidades moldam relações sociais e econômicas específicas, incluindo as de consumo

A principal via de acesso e deslocamento é o transporte fluvial, sendo a viagem da sede do município até a capital estadual, Belém, um percurso que pode levar em média 12 horas, com passagens em navios que custam em torno de R$ 100,00 a 120,00 reais em redes. Para além do acesso à capital, o deslocamento intramunicipal é um desafio igualmente crítico, e essa realidade geográfica impõe uma barreira logística intransponível para grande parte da população ribeirinha. O custo e o tempo de deslocamento transformam uma ida ao PROCON ou ao Fórum, localizados na sede urbana, em uma jornada economicamente proibitiva e logisticamente extenuante. Este é o primeiro e mais evidente fator de vulnerabilidade fática, que materializa a desproporção dos meios de defesa citada por Miragem (2020).

A análise dos dados demográficos revela um panorama de profundas disparidades e vulnerabilidades socioeconômicas. Conforme o IBGE (2022), dos 106.187 habitantes, 46% (48.813 pessoas) residem em área rural, distribuídas pelos distritos e comunidades ribeirinhas, enquanto 54% (57.374) vivem na área urbana da sede. Esta distribuição espacial já estabelece barreira fática intransponível: quase metade da população está

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

estruturalmente distanciada dos serviços de defesa do consumidor, localizados necessariamente na sede urbana, condenada ao isolamento geográfico que inviabiliza o acesso.

A dimensão dessa vulnerabilidade é drasticamente amplificada por indicadores econômicos recentes e alarmantes. Os dados do IBGE (2022) mostram que 27,1% da população vive em situação de extrema pobreza e 46,7% encontram-se abaixo da linha da pobreza. Este contexto de privação material absoluta é agravado pelo fato de que apenas 10.036 pessoas – menos de 10% da população total – estão ocupadas em postos de trabalho formais, evidenciando uma economia local dominada pela informalidade, subemprego e dependência de transferências de renda.

Dessa forma, a análise geográfica, demográfica e econômica de Breves não descreve um simples pano de fundo, mas explica o mecanismo causal da subutilização. A conjugação do isolamento geográfico, da dispersão populacional e da precariedade econômica extrema cria um ciclo vicioso de exclusão que neutraliza a eficácia dos mecanismos de defesa do consumidor. O PROCON e o JEC existem, mas operam em um ambiente onde a população, aprisionada pela vulnerabilidade fática, não consegue alcançá-los. Este é o retrato real da litigiosidade reprimida que este trabalho se propõe a decifrar. O próximo capítulo dedicar-se-á, portanto, a analisar estes mecanismos de defesa – o PROCON e o Juizado Especial Cível –, detalhando seu funcionamento ideal para, em seguida, contrastá-lo dramaticamente com os dados de baixíssima procura observados na realidade local, comprovando empiricamente a tese central desta pesquisa.

OS MECANISMOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A REALIDADE DE BREVES

O acesso à justiça consolida-se como direito fundamental de segunda dimensão, intimamente vinculado à efetividade material dos direitos. No contexto do Direito do Consumidor, tal direito adensa-se em razão do reconhecimento constitucional expresso da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, nos termos do art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, que impõe ao Estado o dever de defesa do consumidor. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) erige o acesso à justiça à categoria de direito básico, nos termos do art. 6º, VIII, assegurando ao consumidor:

> a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (Brasil, 1990, n.p.).

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

Nessa esteira, como bem salienta Melo (2018), “o acesso à justiça é um direito que atende a todos os indivíduos que necessitarem, de forma equitativa, sem desigualdades”. Para tanto, a autora destaca que a busca por um Poder Judiciário capaz de alcançar todas as demandas foi edificada com base na desconstrução de barreiras e na contínua descoberta de formas de aprimorar esse sistema. Neste contexto, o legislador consumerista estruturou uma rede de proteção baseada em dois eixos principais de atuação, designados para funcionarem de forma complementar: a via administrativa, protagonizada pelos PROCONs, e a via judicial, materializada pelos Juizados Especiais Cíveis (JECs).

O PROCON edifica-se como a peça fundamental do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), consolidando-se como órgão público de natureza legal, integrante da estrutura administrativa da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, consoante previsão do art. 105 do Código de Defesa do Consumidor. Melo (2018) destaca que:

> O PROCON como Órgão Administrativo visa garantir os direitos consumeristas, de uma forma menos cansativa e mais célere do que os Órgãos do Poder Judiciário, sendo um meio alternativo para solucionar as reclamações perante as empresas. O supracitado Órgão tem maneiras próprias de intervir nas relações de consumo, seja de uma forma preventiva ou repressiva, através de procedimentos fiscalizatórios, divulgação de informações pertinentes aos consumidores sobre determinada empresa ou produto, ou até mesmo com aplicação de sanções administrativas, e outras medidas (Melo, 2018, p. 48).

Trata-se, portanto, da porta de entrada preferencial do sistema, por ser menos intimidatório e mais adequado para resolver a grande massa de conflitos de consumo de menor complexidade.

Em caráter complementar e subsidiário, o Juizado Especial Cível (JEC) surge, através da Lei 9.099/95, como a via judicial adequada para as demandas que não puderam ser solucionadas via PROCON ou que, pela sua natureza, já demandem o crivo do Judiciário – como é o caso das ações indenizatórias por danos morais ou materiais. Sendo assim, Ferraz (2024) ressalta que “a Lei 9.099/95 surge com uma resposta legislativa inovadora, que busque simplificar e agilizar o trâmite processual, especialmente nos casos envolvendo uma menor complexidade”.

Todavia, a realidade operacional dos mecanismos de defesa do consumidor no município de Breves/PA revela um profundo contraste em relação a este modelo teórico integrado e eficiente. A promessa constitucional e legal de um acesso à justiça célere, descomplicado e efetivo esbarra em um cenário de fragilidade institucional e barreiras fáticas que perpetuam a condição de hipervulnerabilidade do consumidor local. A análise

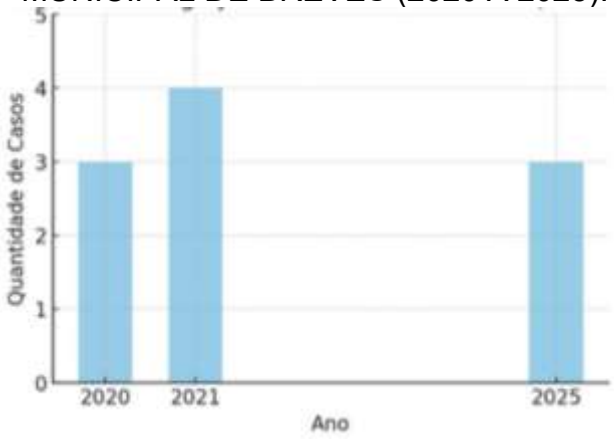
Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

dos dados disponíveis demonstra que a subutilização não é uma opção do consumidor, mas a única resposta possível a um sistema que, na prática, se mostra inacessível.

Esta dissonância torna-se evidente a partir da instabilidade do próprio PROCON Municipal. Conforme apurado junto à gestão do órgão, a obtenção de dados históricos foi severamente comprometida devido a problemas técnicos em equipamento que resultaram na perda de dados referentes aos anos de 2022 a 2024. Este incidente, longe de ser um mero detalhe operacional, é a materialização empírica da precária infraestrutura que assola o órgão, constituindo-se, em si, em uma grave barreira ao acesso à justiça.

Os dados parciais que foram recuperados, referentes aos anos de 2020, 2021 e ao acumulado até agosto de 2025, são elucidativos de um cenário de subutilização crítica. Conforme ilustrado abaixo na imagem 1, a operacionalização do órgão encontra-se em patamar imensuravelmente abaixo de sua capacidade potencial e de sua missão legal. Foram registrados apenas 3 casos em todo o ano de 2020, e 4 casos em 2021. Até agosto de 2025, o número de casos registrados era de 3, indicando uma projeção anual que se mantém na ordem de grandeza ínfima.

Imagem 1 – GRÁFICO DOS CASOS DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR NO PROCON MUNICIPAL DE BREVES (2020 A 2025).



Fonte: Gráfico elaborado pelos autores com dados fornecidos pela gestão do PROCON Municipal de Breves (2025).

Estes números, literalmente residuais para uma população de mais de 100 mil habitantes, configuram mais do que uma simples subutilização, configuram a prática inoperância do canal administrativo na maior parte do período analisado. Tal cenário sugere um desamparo absoluto do consumidor, seja por desconhecimento dos mecanismos de defesa, descrença na efetividade do serviço ou pelas dificuldades físicas e institucionais de acesso a um órgão marcado pela instabilidade.

A projeção para 2025, longe de representar uma meta otimista, consolida um estado de paralisia funcional. A ausência de dados para os anos de 2022 a 2024 – sintomática em

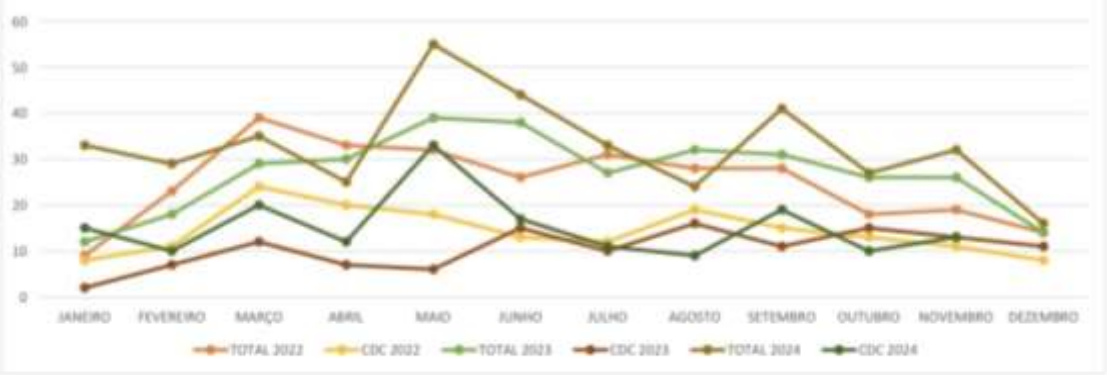
Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

si mesma – e a estagnação dos números nos anos disponíveis demonstram que o PROCON de Breves ainda não conseguiu se estabelecer como a porta de entrada preferencial do sistema, falhando em cumprir sua função de instrumento realmente acessível a todos.

Diante da paralisia funcional constatada na esfera administrativa, caberia ao Juizado Especial Cível (JEC) assumir seu papel de instância judicial complementar. A análise dos dados do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA), no entanto, revela um fenômeno mais complexo que é a sobrecarga do JEC com demandas de baixa complexidade que poderiam – e deveriam – ser resolvidas na esfera administrativa, evidenciando uma falha sistêmica na arquitetura de acesso à justiça em Breves.

Conforme detalhado abaixo, o JEC de Breves é um órgão com expressiva movimentação processual, registrando um total de 1.016 processos ao longo do triênio (2022-2024).

Imagem 2 – GRÁFICO DAS DEMANDAS TOTAIS E CONSUMERITAS NO JEC DE BREVES (2022 A 2024).



Fonte: Gráfico elaborado pelos autores com dados fornecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA) (2025).

Uma análise mais aprofundada dos números, contudo, é reveladora. As 483 causas consumeristas movidas no período representam 47,5% de toda a demanda do juizado. Este percentual, significativamente alto, indica que o JEC gasta quase metade de sua capacidade operacional julgando litígios consumeristas que, em sua grande maioria, envolvem questões de baixa complexidade, como cobrança indevida, vícios em produtos ou quebra de contrato.

Esta é a materialização prática do fracasso do PROCON local. O JEC, concebido para ser a exceção (a via judicial para casos complexos ou não solucionados), tornou-se a regra. Ele foi transformado na porta de entrada primária para conflitos de consumo, sobrecarregando a máquina judiciária com milhares de horas de trabalho que poderiam ter sido resolvidas de forma mais célere, barata e eficaz por um órgão administrativo

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

devidamente estruturado. A consequência imediata desse quadro é um duplo prejuízo, que atinge simultaneamente o sistema de justiça e o cidadão em situação de hipervulnerabilidade.

Para o sistema, observa-se a alocação inadequada de recursos humanos e financeiros escassos: magistrados e servidores do Poder Judiciário são direcionados para a conciliação e o julgamento de causas de baixa complexidade, que poderiam ser resolvidas no âmbito administrativo. Essa distorção onera o erário público e contribui para a morosidade processual, prejudicando a tramitação de litígios estruturalmente mais complexos.

Para o consumidor, a ineficiência do canal administrativo impõe a judicialização compulsória de conflitos consumeristas – solucionáveis em poucos dias através do PROCON – submetendo-o à intricada tramitação processual do Juizado Especial Cível (JEC). Mesmo diante do *jus postulandi*, a assimetria técnica apontada por Ferraz (2024) manifesta-se de forma crua: o consumidor, desassistido pelo PROCON e pelo JEC (sobrecarregado), enfrenta desvantagem estrutural frente aos fornecedores, habituados à dinâmica litigiosa.

Assim, os dados demonstram não apenas a subutilização pontual do PROCON, mas o colapso sistêmico do modelo integrado de acesso à justiça. A inoperância do canal administrativo produz um efeito cascata que satura o canal judicial, comprometendo a eficiência global do sistema e negando ao consumidor o direito constitucional à tutela jurisdicional adequada e tempestiva. A disfunção de um mecanismo retroalimenta a sobrecarga do outro, e o ônus mais severo recai invariavelmente sobre o consumidor de Breves.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa demonstrou que a aparente inefetividade do CDC em Breves/PA, materializada na subutilização do PROCON, é um fenômeno causado por obstáculos extrajurídicos. A hipótese foi confirmada e, de fato, a conjugação da vulnerabilidade jurídica (desconhecimento dos direitos e mecanismos de defesa) com a vulnerabilidade fática (isolamento geográfico e precariedade socioeconômica) cria um cenário de litigiosidade reprimida, onde o acesso à justiça se mostra formalmente existente, mas materialmente inacessível.

Os dados quantitativos corroboraram a hipótese inicial ao evidenciarem a inoperância do PROCON Municipal. O número residual de atendimentos é alarmante. Este cenário de paralisia funcional, agravado pela precária infraestrutura do órgão

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

(exemplificada pela crítica perda de dados de 2022 a 2024), consolida-se como sintoma máximo da fragilidade institucional do sistema de defesa do consumidor local. O JEC opera com sobrecarga, já que 47,5% de suas 1.016 demandas (2022-2024) são causas consumeristas de baixa complexidade, indicando a falha do PROCON. Essa judicialização compulsória distorce o modelo ideal, sobrecarregando o sistema e prejudicando o consumidor, que enfrenta uma via mais complexa e desigual.

O estudo identificou a vulnerabilidade jurídica (déficit de informação) e a fática (obstáculos geoeconômicos) como os fatores extrajurídicos perpetuadores do problema. A análise local corroborou esse achado, revelando que o isolamento, a dispersão populacional, a precariedade econômica e os custos logísticos proibitivos do transporte fluvial inviabilizam o acesso à justiça. Nesse contexto, falhas gerenciais do poder público, a exemplo da divulgação de informações desatualizadas, intensificam a vulnerabilidade fática e ampliam o abismo entre a lei e a realidade local.

Conclui-se que esta pesquisa ultrapassou o mero diagnóstico, desvendando a intrincada teia de fatores socioeconômicos, geográficos e institucionais que obstruem a concretização dos direitos consumeristas em cenários de hipervulnerabilidade. A subutilização do PROCON e a consequente saturação do JEC emergem não como anomalias, mas como o reflexo direto de um sistema que, formalmente instituído, mostra-se inadaptado à realidade local. Esta dissonância gera um ciclo vicioso de descrença e desamparo, no qual a litigiosidade reprimida consolida-se como norma.

A superação do quadro diagnosticado exige uma atuação multifacetada e coordenada, baseada em três eixos principais: o fortalecimento institucional do PROCON (com investimentos em infraestrutura, recursos humanos e tecnologia); a implementação de campanhas educativas que mitiguem a vulnerabilidade jurídica, adaptadas ao contexto local e a descentralização dos serviços por meio de unidades itinerantes para transpor barreiras fáticas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2025.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 7 set. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268

CÂMARA MUNICIPAL DE BREVES. **O município. Breves**, [20--]. Disponível em: https://camarabreves.pa.gov.br/o-municipio/. Acesso em: 13 set. 2025.

FERRAZ, Thaiany Kaistelly Lacerda. **Juizados especiais cíveis como instrumento de acesso à justiça: uma análise do princípio da paridade das armas dentro da relação de consumo**. 2024. 43 f. Tese (Bacharelado em Direito) - Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2024. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/8176. Acesso em: 10 set. 2025.

GAMA, André Carvalho da. **A informação como mitigadora da vulnerabilidade nas relações de consumo**. 2012. 61 f. Tese (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/123456789/556. Acesso em: 10 set. 2025.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Breves: panorama**. [S. l.], 2022. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pa/breves/panorama. Acesso em: 15 set. 2025.

LEÃO, Dione do Socorro de Souza. **Conhecendo Breves**. Breves: Editora Tocantins, 2022.

MELO, Isabelle Teixeira Curi de. **O papel dos Procons na efetivação do direito de acesso à justiça**. 2018. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, Santa Rita, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/14713?&locale=pt_BR. Acesso em: 13 set. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. **Direito do consumidor,** v. 30, p. 233-261, 2025. Disponível em: 015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf. Acesso em: 08 set. 2025.

PROCONS. **Procon Breves: telefone, endereço e informações.** [S. l.], [20--]. Disponível em: https://www.procons.com.br/procon-breves-telefone-endereco-e-informacoes/. Acesso em: 4 set. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3268