

## **Órgãos de proteção ao consumidor e desafios institucionais: um estudo bibliométrico**

Luiz Gustavo Camarano Nazareth

Marina Helena Vale Sousa

Paula Karina Salume

Saulo Cardoso Maia

### **Resumo**

A evolução das questões voltadas ao direito consumerista, em conjunto com as dinâmicas e com as reclamações dos consumidores em razão de problemas enfrentados com fornecedores, tem intensificado os desafios para uma proteção ao consumidor de forma mais eficaz e, conseqüentemente, para os órgãos de proteção a nível local. O presente estudo bibliométrico tem como propósito identificar e analisar as limitações enfrentadas pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor na sua atuação, sejam qualquer que sejam as limitações, especialmente de ordem jurídicas, técnicas e operacionais, preenchendo uma lacuna na produção científica sobre uma análise específica sobre esses desafios. A revisão da literatura foi realizada utilizando como base de dados principal a plataforma *Web of Science*, buscando identificar padrões de pesquisas e abordagens sobre o assunto, de forma que, a partir dessas considerações, sugere-se caminhos para futuras investigações que possam aprofundar o entendimento e a atuação dos órgãos de proteção ao consumidor.

**Palavras-chave:** Proteção ao consumidor; Bibliometria; Órgãos de defesa do consumidor; Desafios institucionais; Inovação

## **1. Introdução**

A proteção ao direito do consumidor e a análise sobre o comportamento relacionado às formas de reclamação é um tema de relevância atualmente, uma vez que é fundamental para entender a confiança dos consumidores, a promoção da inclusão social e financeira e, também, a sustentabilidade nas organizações (Garz et al., 2021).

Mais precisamente as reclamações dos consumidores contra os fornecedores representam um alerta para entender quais são as maiores deficiências dos prestadores de serviços ou fornecedores de produtos (Stevenson, 2005), de forma que podem servir como parâmetro para que as empresas possam aprimorar seus serviços e, conseqüentemente, satisfazer os clientes (Chang; Chin, 2011).

Além disso, a reclamação é uma forma de levar empoderamento ao consumidor, pois permite que ele expresse a sua insatisfação e busque a devida reparação ou solução para o seu problema (Donoghue; De Klerk, 2009).

A literatura acadêmica dispensa uma atenção para essas questões voltadas ao direito do consumidor como um todo, buscando compreender as intenções por trás das reclamações em diferentes contextos (Chang; Chin, 2011), levando em conta, ainda, a proteção financeira do consumidor.

Os órgãos de proteção ao consumidor têm por objetivo orientar, educar e tutelar os consumidores contra abusos dos fornecedores, porém, como trazem diversos estudos, esses órgãos passam por desafios significativos, como falta de profissionais capacitados, recursos financeiros insuficientes, recursos tecnológicos limitados, falta de campanhas educativas e informativas suficientes (Silva; Borges, 2024).

Ocorre que, apesar do crescimento de produção científica na área consumerista, percebe-se, pelas pesquisas realizadas na base de dados do presente artigo com termos de busca específicos para bibliometria, que foi identificada uma ausência de um estudo bibliométrico voltado para questões específicas, mais precisamente, que trate das limitações dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, tendo em vista serem os órgãos disponíveis para tratamento das reclamações, dos problemas consumeristas, de aplicação de penalidades e busca de alternativas para solução, principalmente, a nível local.

Diante dessa lacuna, o presente estudo busca realizar uma investigação bibliométrica concentrada na literatura sobre os desafios institucionais enfrentados por órgãos de proteção ao consumidor em nível local, com o intuito de identificar padrões, abordagens teóricas e ausências na literatura, procurando compreender, também, os desafios para inovação em serviços para proteção ao consumidor. O estudo bibliométrico, consegue identificar o estado da arte, conseqüentemente, permite fazer afirmativas, com uma fundamentação teórica mais aprofundada.

## **2. Fundamentação teórica**

A proteção ao direito do consumidor era antes centralizada em regulamentações de produtos que pudessem permitir um controle dos padrões de consumo. Com as transformações sociais, econômicas e tecnológicas, houve uma mudança também na visão do consumidor, que deixou de ser visto apenas por seus interesses econômicos e passou a ser compreendido como consumidor-cidadão, que possui escolhas com implicações para a sociedade, incorporando

aspectos como acesso à informação, equilíbrio nas relações contratuais, direito à reparação de danos (Koolen, 2023; Winn; Jondet, 2008).

Além disso, existe dificuldade de articulação entre esferas de governo e agências, lacunas normativas (Benöhr, 2020), falta de capacitação técnica (Delgadillo, 2013), que comprometem a efetividade das políticas públicas de defesa do consumidor e acabam dificultando o atendimento das demandas.

O fortalecimento institucional de órgãos depende da consolidação de estruturas administrativas estáveis e de processos transparentes e são importantes os mecanismos de participação da sociedade (Davola; Querci; Romani, 2023; Delgadillo, 2013; Dickinson-Delaporte et al., 2020; Koolen, 2023; Winn; Jondet, 2008).

Outro ponto relevante diz respeito aos mecanismos de reclamação dos consumidores (Delgadillo, 2013; Ryngelblum; Vianna; Rimoli, 2013), sendo possível compreender o papel que os órgãos desempenham na mediação dos conflitos. Estudos de caso, como o da Costa Rica, indicam que o aumento de reclamações não é necessariamente um cenário negativo, mas pode representar um empoderamento do consumidor (Delgadillo, 2013). Porém, para que isso aconteça, é preciso haver canais acessíveis, confiança nas instituições, utilização estratégica, tornando a intervenção dos órgãos de defesa necessária para a solução dos conflitos consumeristas (Benöhr, 2020a; Delgadillo, 2013; Dickinson-Delaporte et al., 2020; Winn; Jondet, 2008).

Nesse sentido, importante se faz a percepção de justiça na resolução das reclamações, pois estudos apontam que os consumidores não valorizam apenas o resultado final, mas também a forma como são tratados durante o processo (Donoghue; De Klerk, 2009; Ryngelblum; Vianna; Rimoli, 2013). Autores também apontam a importância da multidisciplinaridade na atuação dos órgãos locais (Decker, 2017; Delgadillo, 2013; Koolen, 2023; Pappalardo, 2022) e a questão da complexidade de demandas que exigem profissionais capacitados, capazes de oferecer respostas mais eficazes (Delgadillo, 2013; Pappalardo, 2022). Porém, a falta de investimentos em capacitação (Delgadillo, 2013) acaba comprometendo o desenvolvimento dessa atuação multidisciplinar.

Outro aspecto significativo é a descentralização da política de defesa do consumidor (Winn; Jondet, 2008), que embora positiva em termos de alcance, os estudos científicos sugerem que podem levar a uma fragmentação institucional, ou a uma disparidade de atuação entre regiões (Benöhr, 2020a; Decker, 2017; Koolen, 2023; Vila, 2020).

Destaca-se o papel das associações de defesa do consumidor, que atuam como parceiros de órgãos públicos (Benöhr, 2020a; Delgadillo, 2013; Dickinson-Delaporte et al., 2020; Winn; Jondet, 2008) e contribuem para o monitoramento de práticas abusivas, promoção de campanhas educativas, ajuizamento de ações coletivas. Acontece que sua atuação acaba também sendo limitada por restrições orçamentárias (Delgadillo, 2013), dificuldade de acesso a dados e demais barreiras (Winn; Jondet, 2008).

Apesar da relevância de todos os aspectos mencionados, ainda existe uma escassez e uma dispersão no que se refere aos desafios institucionais enfrentados por órgãos locais de proteção e defesa ao consumidor. Há uma tendência a se concentrar em análises setoriais, estudos de caso pontuais ou abordagens normativas, faltando uma análise mais ampla, que seja possível identificar padrões e lacunas teóricas sobre o funcionamento cotidiano desses órgãos e as inovações que podem aprimorar sua atuação.

### 3. Método de pesquisa

O artigo é um estudo bibliométrico que faz uma análise da literatura científica que trata dos desafios institucionais enfrentados por órgãos de proteção ao consumidor em nível local. A bibliometria é um instrumento robusto para avaliar publicações científicas e identificar sua evolução e tendências (Maia et al., 2019).

No estudo foi utilizada a base de dados *Web of Science*, da plataforma *Clarivate Analytics*. Foram utilizados termos que abrangeram “desafios institucionais”, “órgãos de proteção ao consumidor” e “nível local”. Como uma das intenções do artigo é verificar os projetos de inovação relacionados ao tema, foram incluídos termos voltados à inovação em serviços públicos, resultando na seguinte *string*:

TI=("consumer protection" OR "consumer protection agenc\*" OR "consumer claim\*" OR "consumer redress" OR "consumer conflict resolution" OR "consumer rights enforcement" OR "customer complaint handling" OR "consumer feedback mechanism" OR "consumer complaint\*") AND TS=("challenge\*" OR "limitation\*" OR "barrier\*" OR "constraint\*" OR "risk\*" OR "innovation").

A metodologia foi dividida em 5 (cinco) estágios, sendo eles: planejamento, busca, organização de dados, análise e relatório. Essa estrutura foi proposta por Maia *et al* em seu estudo de 2019, que foi por eles adaptado de Prado et al. (2016) e Costa et al. (2017).

#### 3.1. Etapa 1: Planejamento

Na fase inicial, o planejamento do estudo, a proposta é verificar qual a relevância do tema, se há a necessidade de se realizar um estudo bibliométrico sobre o assunto, definir o escopo, os métodos e ferramentas adequadas e selecionar quais as fontes científicas que irão embasar a pesquisa.

Ao fazer uma revisão preliminar da literatura científica, é possível confirmar a importância do tema, principalmente ao se considerar que os órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), são mecanismos institucionais essenciais para a proteção ao consumidor no nível local no Brasil (Vázquez et al., 2005). Os desafios institucionais podem incluir desde a capacidade limitada do Estado para regulação e fiscalização (Garz et al., 2021) até a individualização dos problemas de consumo e a eficácia limitada da disseminação de informações (Hemais, 2018).

Na base *Web of Science*, ao buscar os termos listados mencionados anteriormente, e acrescentar “bibliometric\*”, “scientometric\*”, “systematic\*” e “review”, o resultado não retornou registros específicos sobre essas limitações, mas sim, estudos bibliométricos mais relacionados ao direito do consumidor de um modo geral. Por isso, o escopo do estudo foi delimitado como sendo uma análise bibliométrica abrangente da literatura de atuação dos órgãos de proteção ao consumidor, sem fazer restrições a tempo ou local.

Foi utilizado o programa *R-Studio*, que ajuda a mapear a rede de colaboração intelectual, as referências, a linha do tempo e os artigos de referência, por meio do pacote *Biblioshiny*, que fornece uma interface para o *Bibliometrix*. No referido programa, foi exportada a lista de artigos analisados na plataforma *Web of Science*.

#### 3.2. Etapa 2: Busca

As buscas foram realizadas no mês de julho de 2025, com dois blocos, sendo o primeiro com termos no título dos artigos e o segundo no assunto relacionado ao tema. O segundo bloco foi inserido na busca em razão da intenção de se buscar artigos que tratam de projetos de inovação dentro do tema proposto, sendo importante mencionar que, se não restringir os termos de busca, muitos artigos que não se relacionam com a questão das limitações dos órgãos de proteção ao consumidor são retornados, por isso a necessidade de uma restrição (Maia et al., 2019). Posteriormente, foi criada uma lista com os trabalhos mais próximos do tema a ser estudado.

### *3.3.Etapa 3: Organização de dados*

Nesta etapa, foi realizado o download dos artigos encontrados, importando o arquivo para a plataforma *Biblioshiny*, no programa *R-Studio*, bem como para uma planilha no *Excel*, a fim de fazer uma adequação e organização dos dados.

Ressalta-se que foi essencial fazer uma revisão dos registros importados para identificar e eliminar possíveis duplicidades ou falhas. Para a realização do fichamento dos artigos selecionados, foi utilizada a plataforma *Notebook Lm*. Entretanto, sua aplicação ficou restrita exclusivamente à etapa de organização e síntese dos conteúdos analisados.

### *3.4.Etapa 4: Análise*

Com os dados organizados, foi realizada a análise por meio de planilhas, softwares de gerenciamento bibliográfico e de redes, identificando os artigos mais citados em publicações, os principais países que abordam o tema, os periódicos, autores e citações.

### *3.5.Etapa 5: Relatório*

Por fim, na última etapa, foi possível chegar a um relatório com todas as análises realizadas, resultando em tabelas, figuras, gráficos que ilustram e orientam a interpretação, por meio das seguintes divisões: base de dados, visão geral dos resultados, países, periódicos, autores, artigos, base intelectual, temas, caminhos para pesquisas futuras.

## **4. Resultados e discussão**

A partir da busca com os termos de pesquisa definidos na *Web of Science*, foram encontrados 188 (cento e oitenta e oito) artigos. Após a análise dos resumos de cada um deles, foram filtrados 76 (setenta e seis) artigos que mais se aproximaram do assunto proposto.

### *4.1.Visão geral dos resultados*

Conforme se verifica do Figura 01 resultante da lista de 76 (setenta e seis) artigos filtrados, existe um crescimento, tanto no número de artigos publicados (linhas azuis), quanto no número de citações (linha laranja) no decorrer dos últimos 30 (trinta) anos aproximadamente.

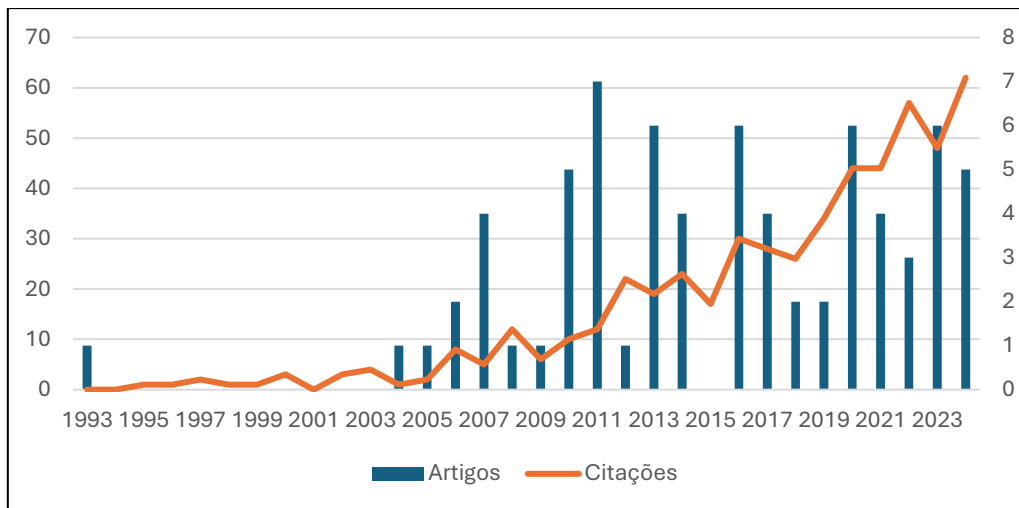


Figura 1: Evolução da literatura sobre órgãos de proteção ao consumidor com base em dados do Web of Science (1993 a 2024)

Fonte: Elaborada pelos autores, a partir dos resultados do Studio R

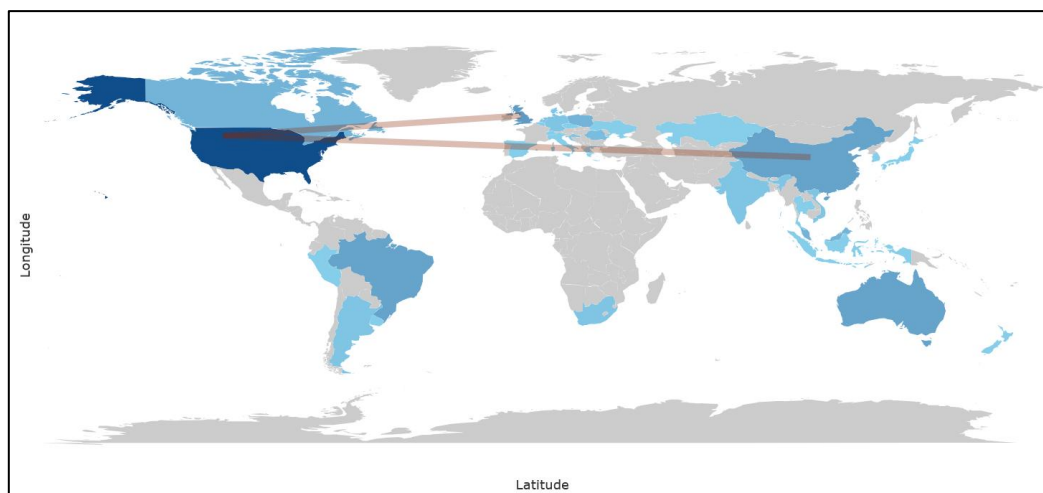
No início dos anos 2000, a produção científica sobre o tema era reduzida. Depois do ano de 2004, houve um crescimento no número das publicações, com destaque para os anos de 2007, 2010, 2011, 2013 e 2016, que tiveram picos elevados. O maior número de artigos publicados foi em 2011, com aproximadamente 7 (sete) trabalhos. Posteriormente, apesar de algumas oscilações nos anos seguintes, a produção voltou a aumentar entre 2020 e 2023.

Analisando os artigos de cada ano, constata-se que nos artigos mais antigos, as reclamações consumeristas são vistas como dados para avaliar o serviço das empresas (Stevenson, 2005) ou como forma de verificar o comportamento dos consumidores (Chang; Chin, 2011). Já em artigos mais recentes, há um foco em formatos ou destinação das reclamações (Yan et al., 2021), e nas lacunas da legislação consumerista (Magau, 2023).

#### 4.2. Países

Ao observar o mapa com a localização dos autores que publicaram artigos sobre o tema, é possível verificar que os Estados Unidos aparecem como o país com maior densidade de publicações, já que está com o tom mais escuro de azul na Figura 02. Pelas linhas, observa-se que há uma forte colaboração com países europeus e asiáticos. Essas linhas indicam parcerias entre autores de diferentes localidades.

Apesar de existir uma concentração em alguns países, a figura 02 mostra uma ampla participação global, com o destaque para América do Norte, Europa, Ásia e América do Sul.



*Figura 2: Localização dos autores que publicaram artigos sobre órgãos de proteção e defesa do consumidor indexados no Web of Science*  
 Fonte: Elaborada a partir dos resultados do Studio R

Estados Unidos e Reino Unido são referidos como fontes de teorias, modelos e abordagens que passam a influenciar a proteção ao consumidor, seja por meio da economia comportamental (Akinbami, 2011), das organizações de consumidores (Mazurek; Hilton, 2007), ou das políticas financeiras (Garz et al., 2021).

Ademais, a Polônia foi palco de um estudo que conecta o consumerismo da região soviética com as tendências globais e ocidentais, por meio da *Poland's Federacja Konsumentów (FK)* e da sua filiação ao *IOCU (International Organization of Consumers Unions)* (Mazurek; Hilton, 2007).

Apesar da produção científica se mostrar dispersa em várias questões do direito do consumidor, existe uma colaboração internacional, tendo em vista que os artigos abordam uma variedade de contextos e problemas relacionados ao tema, como comportamento de reclamações, proteção do consumidor financeiro, ambos em artigo na China (Chang; Chin, 2011), história do movimento de consumidores, na Polônia (Mazurek; Hilton, 2007), reclamações em plataformas de serviços sob demanda, na China, (Yan et al., 2021), comportamentos de reclamação em economias urgentes, na África do Sul, (Donoghue; De Klerk, 2009).

### 4.3.Periódicos

Na análise dos principais periódicos presentes na base de dados, 3 (três) tiveram mais presença, sendo que as demais, constam com apenas 1 (um) artigo na lista de artigos, conforme Tabela 01.

Tabela 1 – Principais periódicos

#	ISSN	Nome	JIF	JIC	Artigos
1	0168-7034	Journal of Consumer Policy	1,6	0,35	7
2	0928-9801	European Review Private Law	0,4	0,38	3
3	1582-9146	Amfiteatru Economic	2,0	0,54	2

Fonte: Elaborada pelos autores.

Cada um dos periódicos em destaque aborda a proteção do direito do consumidor de forma diferente. No caso do *Journal of Consumer Policy*, é um periódico que se dedica à política do

consumidor, incluindo aspectos econômicos, legais e sociais, sendo, no caso do presente trabalho, de grande relevância para a área da proteção do consumidor.

Os artigos presentes na lista demarcada na base de dados que pertencem a esse periódico, tratam das políticas de proteção ao consumidor, considerando o ambiente que constantemente está em mudança, principalmente global e digital. Alguns discutem, por exemplo, a necessidade de novas abordagens regulatórias e a importância da cooperação e da governança global na proteção ao consumidor, ressaltando que as abordagens tradicionais não são suficientes (Vila, 2020; Winn; Jondet, 2008).

O *Journal of Consumer Policy* é um periódico de destaque na área do direito do consumidor e é natural que os artigos abordem uma evolução, desafios e propostas de modelos para a proteção do consumidor. Já o periódico *European Review of Private Law*, foca no direito europeu e os artigos que pertencem a ele concentram seus estudos na questão dos desafios da digitalização e da inteligência artificial às estruturas legais existentes. Há menção, por exemplo, de que a proteção ao consumidor na era da inteligência artificial necessita de uma abordagem combinada entre diversos níveis, saindo da tradicionalidade e vendo o consumidor como “cidadãos-consumidores” (Koolen, 2023).

Já o *Amfiteatru Economic* é mais voltado para estudos relacionados à economia, negócios e políticas, sendo que seus artigos na base de dados têm um foco na implementação de políticas da União Europeia em países específicos, e abordam a proteção ao consumidor avaliando a prontidão do mercado, a confiança dos consumidores, processos de legislação (Alexandru; Irina; Alice, 2014; Baci; Deac, 2010).

A presença dos três periódicos e suas particularidades mostra a importância de se buscar uma literatura que trate dos desafios institucionais dos órgãos de proteção ao consumidor, tendo em vista os artigos terem demonstrado a necessidade de cooperação, de confiança do consumidor, as complexidades envolvidas e as falhas nas legislações relacionadas ao tema.

#### 4.4. Autores

Os autores que mais se destacaram na base de dados analisada foram Arnaldo L. Ryngelblum, Nadia Vianna, Sally M. Gainsbury, Douglas J. Angus, Lindsey Procter, Sally M. Gainsbury e Alexander Blaszczynski. Seus artigos trazem abordagens sobre o direito do consumidor, principalmente no que se refere às reclamações dos consumidores e nas formas de lidar com essas reclamações. Os autores abordam, ainda, sobre como as empresas tratam as reclamações consumeristas, seus padrões de respostas, ferramentas de proteção ao consumidor.

Em número de publicações na base de dados, a Tabela 02 destaca os principais autores:

Tabela 2 – Principais autores

#	Autor	Universidade (País)	Artigos Tema (Geral)	H-index
1	Ryngelblum, Arnaldo	Universidade Paulista (Brasil)	3 (9)	3
2	Angus, D.J.	Bond University (Austrália)	2 (50)	12
3	Blaszczynski, Alexander	The University of Sydney (Austrália)	2 (233)	57
4	Gainsbury, Sally M.	The University of Sydney (Austrália)	2 (144)	42
5	Procter, Lindsey	The University of Sydney (Austrália)	2 (2)	2
6	Sorensen, Marie Jull	Aalborg University (Dinamarca)	2 (3)	2
7	Vianna, Nadia	Universidade Paulista (Brasil)	2 (2)	1

Fonte: Elaborada pelos autores.

Arnaldo L. Ryngelblum e Nadia Vianna são da Universidade Paulista, no Brasil. Seus campos de estudo são voltados para Negócios e Economia, sendo que Arnaldo L. Ryngelblum também abrange Administração Pública e engenharias. Nadia Vianna possui 2 (duas) publicações na *Web of Science*, as duas presentes na base de dados do presente estudo, e Arnaldo L. Ryngelblum possui 9 (nove).

Em coautoria, eles têm um foco no cenário brasileiro relacionado ao direito do consumidor. Em seus artigos (Ryngelblum; Vianna, 2017; Ryngelblum; Vianna; Rimoli, 2013; Ryngelblum; Vianna; Onusic, 2016), eles reconhecem a vulnerabilidade do consumidor, e mencionam a respeito da Constituição Federal de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, que estabeleceram bases legais para a proteção do consumidor. Destacam, ainda, sobre o fato de que apenas a existência de leis e regramentos não serem suficientes, com a necessidade da atuação do Estado e de órgãos de proteção e defesa do consumidor para que exista um equilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor.

Interessante mencionar que os autores fazem considerações sobre os órgãos de proteção e defesa do consumidor, tanto governamentais (Procon-SP) quanto da sociedade civil (Idec, Proteste), que são considerados participantes essenciais no campo da proteção ao consumidor (Ryngelblum; Vianna, 2017). Ainda, mencionam que, como as empresas podem ter um costume de reter ou adiar a solução de um problema trazido por uma reclamação de consumidor, quando é tratada por um órgão de proteção, há uma tendência de solução.

No campo da inovação dos serviços prestados por órgãos de proteção e defesa do consumidor, os autores ressaltam o modelo do Procon de São Paulo, como um órgão modelo e pioneiro, pois tem projetos de planejamento e de implementação de políticas estaduais, com divulgação de estatísticas, buscando a solução administrativa para os problemas consumeristas (Ryngelblum; Vianna, 2017).

Em uma abordagem mais direcionada para um campo específico, os trabalhos de Sally M. Gainsbury, Douglas J. Angus, Lindsey Procter e Alexander Blaszczynski focam na utilização de ferramentas de proteção ao consumidor no contexto dos jogos de azar online. Douglas J. Angus é da Bond University, com 50 publicações na *Web of Science* e Alexander Blaszczynski, Sally M. Gainsbury e Lindsey Procter são da The University of Sydney, com 233, 144 e 2 publicações na *Web of Science*, respectivamente. Seus campos de estudo estão concentrados na Psicologia, com Alexander Blaszczynski também atuando em Neurociência.

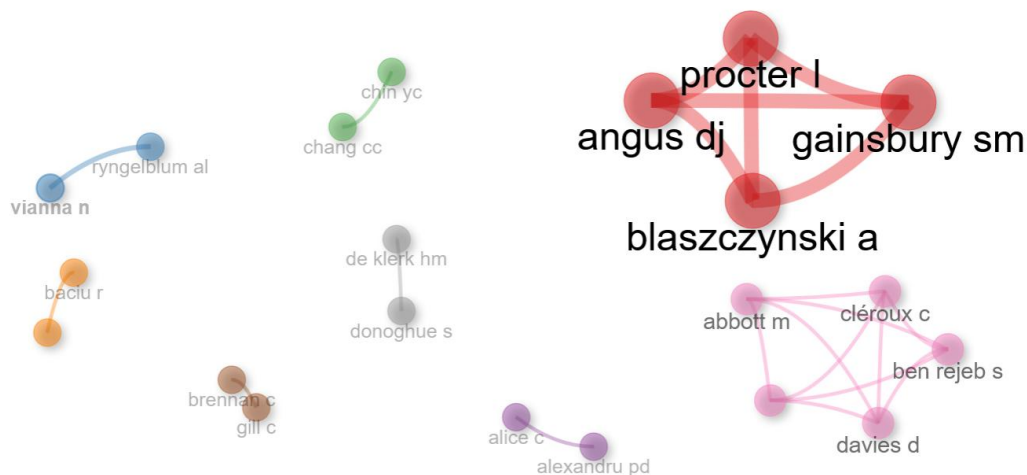
Os autores argumentam que a legalização do jogo online deve estar acompanhada pelo fornecimento de ferramentas de proteção ao consumidor para prevenir e minimizar danos relacionados ao jogo, pois seriam fundamentais para garantir uma melhor experiência (Gainsbury et al., 2020).

Por fim, Marie Jull Sorensen tem 3 (três) publicações na *Web of Science*, sendo 2 (duas) delas presente na base de dados do presente artigo. É da Aalborg University Dept Law e seu campo de assunto é governo e Direito. Seu trabalho destaca o Tribunal de Justiça Europeu (TJE) que estabeleceu que, em certas circunstâncias, os tribunais nacionais têm a obrigação de aplicar disposições específicas de proteção ao consumidor *ex officio*, significando que os juízes devem agir por iniciativa própria para proteger os consumidores, mesmo que não seja explicitamente solicitado pelas partes (Sorensen, 2016).

Enquanto os autores anteriores apresentam a questão da proteção ao consumidor com desafios significativos na efetivação das leis e na agilidade do sistema judiciário, Marie Jull Sorensen

sugere uma abordagem europeia mais robusta e proativa, com o TJE buscando garantir a aplicação mais rigorosa das disposições de proteção ao consumidor.

Pela figura 3, é possível observar a rede de colaboração entre os autores, chamando a atenção para o cluster de cor vermelha que realça exatamente 4 (quatro) dos 5 (cinco) autores presentes na tabela 2. As linhas indicam um forte vínculo entre os autores, e até mesmo citação mútua, já que eles abordam temas próximos, como o comportamento dos consumidores e reclamações dentro das relações de consumo.



*Figura 3: Rede de colaboração entre os autores*  
 Fonte: Elaborada a partir dos resultados do Studio R

A contribuição dos referidos autores é fundamental, tendo em vista oferecerem uma compreensão sobre a realidade de órgãos de proteção e defesa do consumidor, as formas de abordagens relacionadas ao tratamento das reclamações dos consumidores, os projetos de inovação de órgãos existentes. Essa análise é importante para entender quais são as omissões nos estudos científicos a respeito limitações dos referidos órgãos e para direcionar futuras pesquisas e políticas públicas para a proteção ao consumidor mais direcionada às necessidades.

#### 4.5. Artigos

A tabela 3 apresenta os artigos mais citados localmente, classificados de acordo com a contagem de suas citações na base de dados da *Web of Science*.

Tabela 3 – Artigos mais citados localmente

#	Título	Autor	Periódico	Citações Web of Science
1	Market for lemons - quality uncertainty and market mechanism	(Akerlof, 1970)	Quarterly Journal of Economics	10,330
2	Prospect theory - analysis of decision under risk	(Kahneman; Tversky, 1979)	Econometrica	31,813
3	Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness	(Leonard, 2008)	Constitutional Political Economy	4,653

4	Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study	(RICHINS, 1983)	Journal of Marketing	884
5	Consumer complaint intentions and behavior - definitional and taxonomical issues	(Singh, 1988)	Journal of Marketing	528
6	The Theory Of Planned Behavior	(Ajzen, 1991)	Organizational Behavior and Human Decision Processes	52,320
7	Financial services and consumer protection after the crisis	(Akinbami, 2011)	International Journal of Bank Marketin	35
8	Trust, Reciprocity, And Social-History	(Berg; Dickhaut; McCabe, 1995)	Games and Economic Behavior	3,044
9	The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior	(Blodgett; Hill; Tax, 1997)	Journal of Retailing	775
10	The effect of word of mouth on sales: Online book reviews	(Chevalier; Mayzlin, 2006)	Journal of Marketing Research	3,554

Fonte: Elaborada pelos autores.

O artigo intitulado *The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism* (Akerlof, 1970) aborda cenários de informações, com aplicações teóricas para tratar de mercados de crédito. A pesquisa não menciona diretamente a respeito de órgãos de proteção ao consumidor, ou de aspectos relacionados ao direito do consumidor propriamente dito, mas traz uma análise sobre o fato de que a intervenção governamental pode aumentar o bem-estar de todas as partes, sugerindo essa intervenção.

*Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk* (Kahneman; Tversky, 1979) também não traz um estudo voltado para o direito do consumidor. Apesar disso, sua teoria traz abordagens regulatórias e uma ideia de que o comportamento de decisão sob risco pode gerar implicações e, comparando isso com as questões consumeristas, é possível entender as escolhas de caminhos dos consumidores dentro das tratativas para solução de problemas com fornecedores.

Em *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness* (Leonard, 2008), o problema de pesquisa reside na suposição econômica de que a alegação de que as pessoas são racionais e sempre fazem escolhas ótimas para seu próprio bem-estar é falsa, com o objetivo de ajudar as pessoas a tomarem melhores decisões. Ao comparar com o estudo da proteção dos consumidores, é possível pensar em uma intervenção do Estado dentro dos conflitos consumeristas, a fim de guiar os consumidores para a solução que atenda seu interesse.

Em sequência, o artigo *Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study* (Richins, 1983) é um estudo mais direcionado para o campo do direito do consumidor. Seu problema se refere ao baixo número de pesquisa detalhada sobre as respostas do consumidor à insatisfação, especialmente a boca a boca negativa, e porque alguns consumidores se engajam nela enquanto outros não. Apesar de não tratar diretamente sobre órgãos de proteção e defesa do consumidor, aponta sobre empresas que subestimam a reclamação de clientes se baseando em baixas taxas de reclamação.

*Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues* (Singh, 1988) menciona sobre organizações de consumidores e agências governamentais como terceiros para reclamações e foca seu trabalho nessas questões de comportamento e reclamações. Os autores chegam a trazer um ponto sobre as limitações, incluindo a generalização de resultados para outras regiões e a baixa confiabilidade de órgãos específicos.

O estudo *The Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) objetiva explicar o comportamento humano em contextos específicos, não sendo um trabalho voltado para o direito do consumidor, mas sim uma teoria mais psicológica. Como foca em comportamentos, seria possível aplicar o entendimento para entender as decisões dos consumidores de reclamar ou buscar reparação, influenciados por normas e atitudes.

Os autores de *Financial services and consumer protection after the crisis* (Akinbami, 2011) têm em seu problema de pesquisa a questão da crise financeira global, que teria exposto falhas na proteção do consumidor, com o objetivo de trabalho de analisar as abordagens de proteção do consumidor direcionando aos serviços financeiros do Reino Unido antes e após a crise financeira global. Detalham planos inovadores de criação de uma nova autoridade de proteção ao consumidor e aos mercados e discutem a iniciativa de tratar os clientes de forma justa visando uma reparação eficaz para os consumidores para os seus conflitos com os fornecedores. Mencionam a respeito de limitações, especialmente a questão da limitação de divulgação de informações, bem como o fato de que a proteção ao consumidor pode acabar sendo menos prioritária do que uma supervisão.

*Trust, Reciprocity, and Social History* (Berg; Dickhaut; McCabe, 1995) busca estudar a confiança e reciprocidade em jogos de investimento, para determinar se são elementos básicos do comportamento humano. Tratam sobre o direito do consumidor, mas pode ser levado em consideração para os estudos por tratarem os autores sobre esses conceitos de confiança e reciprocidade que, em relações consumeristas, são fundamentais para uma boa relação de consumo.

*The Effects of Distributive, Procedural, and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior* (Blodgett; Hill; Tax, 1997) é um estudo que tem como problema de pesquisa a questão da existência de pouco entendimento teórico sobre como os consumidores avaliam as respostas dos fornecedores às reclamações, buscando examinar os efeitos da justiça. Menciona órgãos terceiros como opções de reclamação para o consumidor e foca diretamente em reclamações de consumidores e comportamento após essas reclamações.

Por fim, *The Effect of Word of Mouth on Sales: Online Book Reviews* (Chevalier; Mayzlin, 2006) busca caracterizar os padrões de comportamento e examinar o efeito das reclamações dos consumidores em vendas específicas de livros na internet. Não trata diretamente sobre os direitos do consumidor ou de órgãos de proteção, mas trata do impacto das avaliações dos consumidores nas vendas.

Em uma análise conjunta dos referidos artigos, diversos deles tratam sobre a forma de agir dos consumidores, que nem sempre seria de forma racional, o que os torna mais vulneráveis, necessitando de uma proteção (Akinbami, 2011; Kahneman; Tversky, 1979; Leonard, 2008).

Leonard, (2008) reitera que pessoas cometem erros sistemáticos, são influenciadas por informações irrelevantes e sofrem de inércia. Ainda, Akinbami, (2011) usa a economia comportamental para argumentar que as pessoas não fazem escolhas racionais, o que faz com que haja a necessidade de abordagens de intervenção para a proteção ao consumidor.

Ainda sobre a intervenção para a proteção dos direitos dos consumidores, há um reconhecimento de que a falta de informação entre consumidores e fornecedores leva a falhas de mercado, justificando essa intervenção (Akerlof, 1970; Akinbami, 2011). Segundo Blodgett; Hill; Tax, (1997), a forma como as reclamações são tratadas após a compra são fundamentais para a lealdade dos consumidores e Richins, (1983) observa que incentivar as reclamações pode fazer com que os fornecedores passem a resolver melhor os problemas.

Fica clara a necessidade de uma atuação precisa e inovadora dos órgãos de proteção e defesa dos consumidores, principalmente pelo fato de que há uma assimetria de informação, em que o fornecedor sabe mais sobre a qualidade do produto do que o consumidor, por exemplo (Akerlof, 1970) fazendo com que haja a necessidade de informação adequada. Porém, a simples divulgação de informações não é suficiente para empoderar os consumidores e reduzir as necessidades de intervenção (Akinbami, 2011).

A fim de minimizar as limitações nas questões de atuação na proteção dos consumidores, os artigos trazem inovações como a necessidade de mudança para uma supervisão intensiva (Akinbami, 2011) que seria mais focada nos resultados para o consumidor, incluindo uma maior disposição para agir contra as empresas e incentivar atitudes certas que priorizem os consumidores.

Outro modelo trazido é a criação de agências dedicadas à proteção do consumidor, como proposta no Reino Unido (Akinbami, 2011), que ajudasse a evitar a confusão de objetivos e focasse na conduta dos fornecedores e na proteção dos consumidores. Essa inovação para os órgãos de proteção e defesa dos consumidores passa por uma compreensão da psicologia do consumidor, sobre o seu comportamento mais propriamente dito, com adoção de estratégias regulatórias mais ativas e com foco na gestão das expectativas e no tratamento aos consumidores.

#### 4.6. Base intelectual

Nesta análise, foi verificada a base intelectual das referências mais citadas nas pesquisas relacionadas ao tema objeto do presente estudo e a Figura 4 apresenta as redes de referências citadas e suas conexões.

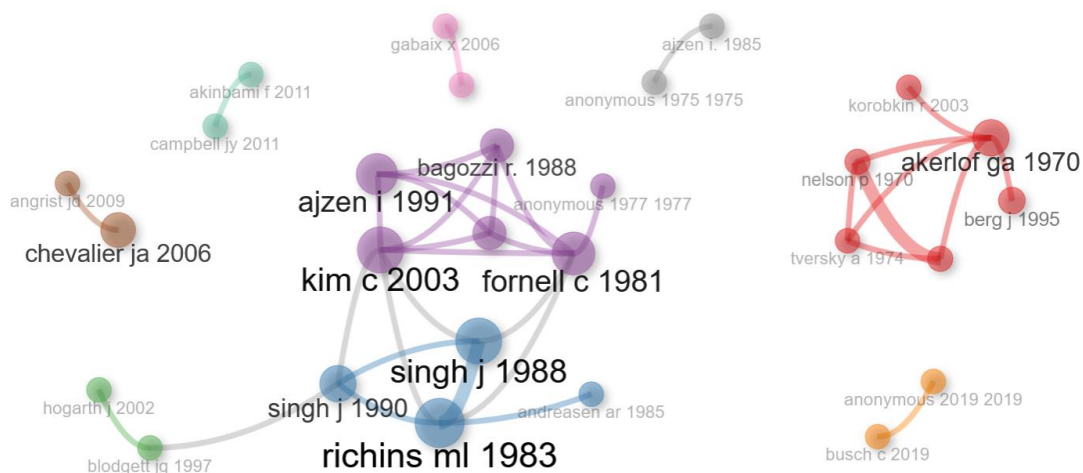


Figura 4 – Referências mais citadas

Fonte: Elaborada a partir dos resultados do Studio R

A imagem representa a rede de citações, organizadas por *clusters*, onde os nós são os autores e as linhas são as conexões que indicam quais deles são frequentemente citados juntos nos estudos científicos sobre o tema.

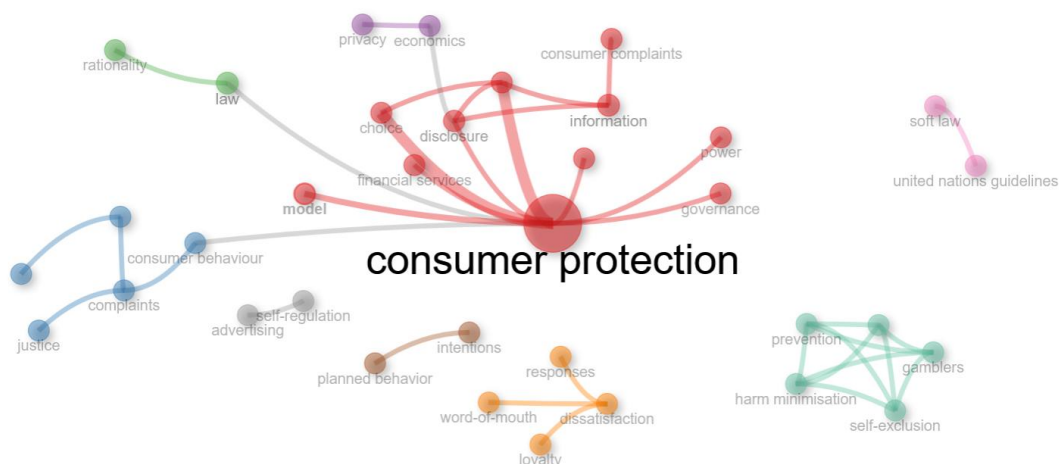
Uma das conexões mais fortes na figura é entre os autores Richins e Singh, o que demonstra uma convergência teórica importante no comportamento do consumidor. Os dois autores se dedicaram a investigar sobre as respostas dos consumidores em razão da insatisfação com os produtos ou serviços, destacando a importância das reclamações.

Richins (1983) chama atenção para o baixo número de pesquisas sobre esse tipo de comportamento e enfatiza o papel das agências e terceiros como canais de manifestação. Na mesma linha, em Singh (1988) menciona a respeito das alternativas e buscas de terceiros, como órgãos governamentais, para a resolução de conflitos consumeristas. A ligação entre esses autores mostra como os seus estudos podem fundamentar a compreensão dos mecanismos de reclamações e de solução de conflitos, servindo como base teórica para o fortalecimento dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Os estudos analisados demonstram uma profunda convergência teórica no estudo das respostas dos consumidores à insatisfação e na importância das reclamações. Os dois autores são pilares nas pesquisas sobre o comportamento de reclamação do consumidor e frequentemente co-citados para fundamentar estudos nesse campo.

O conjunto na cor roxa traz autores que trabalham a teoria do comportamento planejado e da ação racional. Para Ajzen e Kim a teoria é utilizada para prever a intenção de reclamar, considerando atitudes, normas subjetivas e controle comportamental dos consumidores. Nesse sentido, Bagozzi é citado em relação à avaliação de modelos estruturais, incluindo a confiabilidade, também contribuindo para a discussão sobre como a intenção se traduz em comportamento dentro das teorias trazidas por Ajzen. Além disso, Fornell é referência para a validade em modelos estruturais. Juntos, os autores representam uma base para estudos de comportamento, sendo convergentes na construção de uma metodologia nessa linha de análise (Chang; Chin, 2011).

#### 4.7. Temas

Nas pesquisas sobre o direito do consumidor, voltadas para os órgãos de proteção, suas limitações e projetos de inovação, foram encontradas palavras-chaves concomitantes na literatura específica sobre o tema, conforme demonstrado nas figuras 5.



*Figura 5: Palavras-chave concomitantes na literatura*  
*Fonte: Elaborada a partir dos resultados do Studio R*

A Figura 5 coloca como palavra central o termo “*consumer protection*”, o que já indica ser o principal eixo temático das publicações analisadas. A partir do referido termo, vários outros surgem como palavras-chave associadas, como *disclosure, information, governance, financial services, power, model*. Dos artigos presentes na base de dados trabalhada, verifica-se que a literatura ressalta a importância de políticas de informação clara e acessível ao consumidor, bem como o papel regulatório dos órgãos, sejam eles públicos ou privados, na proteção dos seus interesses (Davola; Querci; Romani, 2023; Püster, 2010; Zywicka, 2023). A transparência de dados (*disclosure*) é apontada pelos autores como algo central para a efetivação dos direitos dos consumidores (Davola; Querci; Romani, 2023). Apesar disso, as abordagens baseadas em escolha racional resultaram em uma mudança para modelos mais intervencionistas, principalmente nos serviços financeiros, devido às limitações dos consumidores (Akinbami, 2011).

O termo *governance*, também merece uma atenção especial, uma vez que existem falhas das abordagens tradicionais de divulgação baseadas na racionalidade do consumidor e a necessidade de estratégias mais eficazes, destacando a evolução da governança global e o papel dos órgãos governamentais no fortalecimento da proteção do consumidor (Akinbami, 2011; Benöhr, 2020; Davola; Querci; Romani, 2023; Vila, 2020).

Outros termos presentes nas figuras que dizem respeito à inovação e prevenção são *self-exclusion, harm minimisation, gamblers, prevention*. Esse cluster merece atenção, em razão de uma abordagem mais voltada à inovação em proteção do consumidor, como políticas preventivas e os trabalhos apontam para importantes inovações e abordagens futuras para os órgãos de proteção ao consumidor, como o caso de plataformas digitais de resolução de conflito, sendo um exemplo a plataforma brasileira Consumidor.gov (Militao et al., 2020) que oferece um mecanismo online de resoluções rápidas, economizando recursos públicos.

A conexão entre as palavras-chave mostra um amplo campo dentro da proteção do consumidor (termo central), tanto em relação a forma como a informação e divulgação são trabalhadas, quando a eficácia da governança e da regulação e a capacidade de lidar com as limitações dos comportamentos consumeristas e dos órgãos de proteção.

#### *4.8. Caminhos para pesquisas futuras*

Por meio da figura 6, foram obtidos os principais eixos de investigação presentes na literatura sobre as questões voltadas ao direito do consumidor, sendo possível verificar quais são as áreas ainda pouco exploradas, sendo um caminho para situar futuras pesquisas, principalmente relacionadas aos desafios enfrentados por órgãos de proteção e defesa do consumidor.

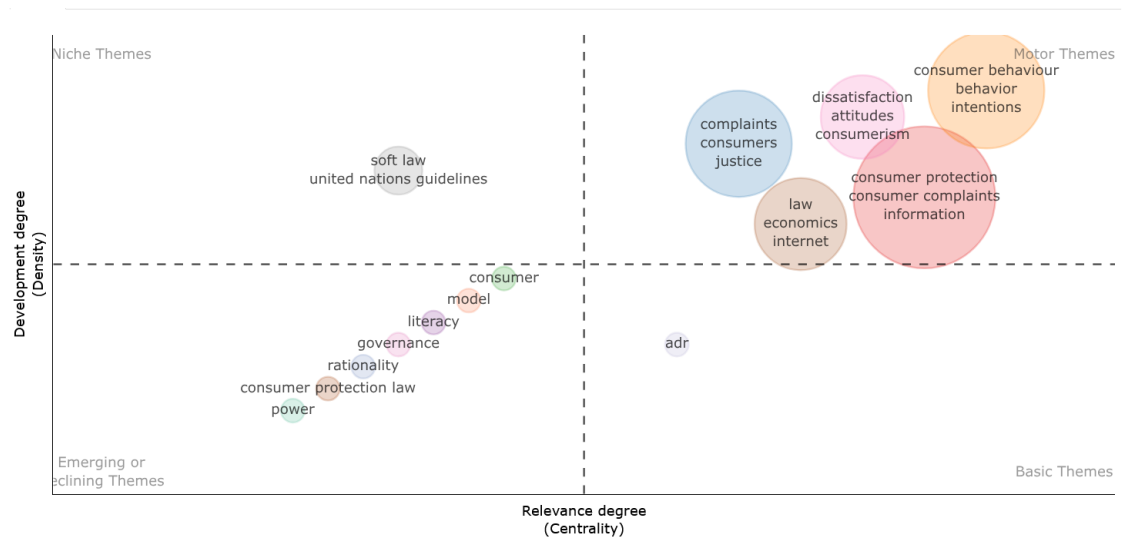


Figura 6: Principais eixos de investigação relacionados ao tema  
 Fonte: Elaborada a partir dos resultados do Studio R

Os temas mais desenvolvidos e mais centrais, que estão localizados no quadrante superior direito, chamado de *Motor Themes*, se concentram em aspectos como comportamento do consumidor, intenções de compra, informação e reclamações dos consumidores. Priorizam uma abordagem mais centralizada no consumidor e seu comportamento, deixando de lado uma investigação mais precisa sobre os instrumentos de defesa do consumidor.

No quadrante inferior esquerdo, chamado de *Emerging or Declining Themes*, existem termos como *consumer protection law*, *power*, *rationality*, *governance* e *literacy*, indicando assuntos que ainda carecem de um aprofundamento. Em particular os termos *consumer protection law* e *governance*, oferecem uma direção importante, pois evidenciam a existência de uma discussão simples sobre a análise da capacidade dos mecanismos de proteção ao consumidor, o que demonstra o assunto principal do tema proposto pela presente pesquisa que é compreender quais são as limitações enfrentadas pelos órgãos de defesa do consumidor para que consigam cumprir plenamente sua função.

A ausência de um maior desenvolvimento desses temas demonstra a necessidade de estudos voltados para a estrutura normativa e organizacional dos órgãos de defesa do consumidor, quais são os obstáculos práticos enfrentados na mediação e solução de conflitos consumeristas e a avaliação de projetos de inovação administrativa e tecnológica que possam melhorar o atendimento aos consumidores, aumentando a eficiência institucional.

Além disso, temas presentes na figura como *soft law* e *united nations guidelines*, no quadrante denominado *Niche Themes*, mostram áreas com discussões desenvolvidas, porém ainda pouco conectadas ao restante dos temas presentes na literatura. E no quadrante *Basic Themes*, o termo *adr* se encontra isolado. O termo se refere às alternativas de resolução de disputas (Delgadillo, 2013; Garz et al., 2021; Militao et al., 2020; Ryngelblum; Vianna; Onusic, 2016; Vila, 2020) e existe espaço para investigações que explorem a utilização de métodos alternativos dentro dos órgãos de proteção ao consumidor, como por exemplo conciliação e mediação, considerando, inclusive, ferramentas tecnológicas e plataformas digitais.

Com isso, verifica-se que o tema do presente estudo ocupa pouco espaço na literatura, o que valida sua investigação e amplia sua relevância científica e social.

## 5. Conclusões

O presente estudo bibliométrico teve como objetivo principal analisar os estudos científicos relacionados aos desafios institucionais enfrentados pelos órgãos de proteção ao consumidor em nível local, buscando identificar padrões, abordagens teóricas predominantes e possíveis lacunas na literatura. Não foram encontrados estudos bibliométricos específicos sobre essa questão, mas sim sobre o direito do consumidor de um modo geral e essa ausência demonstrou uma relevância da pesquisa, pois preenche uma lacuna, confirmando a necessidade de um aprofundamento nesse tema.

A revisão aprofundada da literatura forneceu uma compreensão abrangente de como as limitações dos órgãos de proteção ao consumidor se manifestam e os desafios que isso impõe à defesa do consumidor. Constatou-se que esses órgãos, muitas vezes, se revelam complexos, seja pelo fato das constantes transformações, seja por questões financeiras, institucionais ou operacionais (Dickinson-Delaporte et al., 2020).

Observou-se que a eficácia da proteção ao consumidor não está concentrada apenas na existência de regulamentação, mas também na capacidade de adaptação de mecanismos disponíveis e acompanhamento das transformações. A pesquisa contribui ao mostrar a necessidade de políticas mais proativas e informadas, que melhore a gestão de reclamações, a colaboração dos órgãos de proteção ao consumidor para a solução dos problemas consumeristas e a aplicação de estratégias regulatórias que, de fato, empoderem os consumidores (Decker, 2017).

As conclusões do presente artigo são baseadas em análise bibliométrica de artigos científicos na base de dados utilizada e que embora proporcione uma visão mais abrangente, ainda assim, possui limitações. Por exemplo, algumas das pesquisas se baseiam em intenções comportamentais, contextos geográficos específicos, podendo limitar a generalização dos resultados (Chang; Chin, 2011; Decker, 2017; Dickinson-Delaporte et al., 2020).

Para estudos futuros sugere-se aprofundar o entendimento e a atuação dos órgãos de proteção ao consumidor, como por exemplo uma verificação da evolução das intenções e padrões de reclamações dos consumidores ao longo do tempo, uma avaliação da percepção dos fornecedores sobre a atuação dos órgãos.

Assim, o presente estudo é fundamental para destacar o quão abrangente é a questão dos desafios institucionais na proteção do consumidor, desde a complexidade de marcos legais e regulatórios, até a dinâmica entre os envolvidos, principalmente diante da evolução do direito do consumidor. Portanto, a relevância do trabalho está na capacidade de sistematizar o conhecimento e apontar direções para a pesquisa e a prática no campo da defesa do consumidor.

## Referências

AJZEN, Ick. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, v. 50, n. 2, p. 179–211, dez. 1991.

AKERLOF, George A. The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, v. 84, n. 3, p. 488, ago. 1970.

AKINBAMI, F. Financial services and consumer protection after the crisis.

*INTERNATIONAL JOURNAL OF BANK MARKETING*, v. 29, n. 2, p. 134–147, 2011.

ALEXANDRU, P. D.; IRINA, M.; ALICE, C. CONSUMERS' ATTITUDE TOWARDS CONSUMER PROTECTION IN THE DIGITAL SINGLE MARKET, AS REFLECTED BY EUROPEAN BAROMETERS. *AMFITEATRU ECONOMIC*, v. 16, n. 36, p. 563–577, 2014.

ARIA, Massimo; CUCCURULLO, Corrado. bibliometrix : An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, v. 11, n. 4, p. 959–975, nov. 2017.

BACIU, R.; DEAC, A. ROMANIAN HARMONIZATION OF LAWS WITH EUROPEAN UNION POLICIES REGARDING CONSUMER PROTECTION. *AMFITEATRU ECONOMIC*, v. 12, n. 28, p. 558–574, 2010.

BENÖHR, I. The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers. *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, v. 43, n. 1, p. 105–124, 2020.

BERG, Joyce; DICKHAUT, John; MCCABE, Kevin. Trust, Reciprocity, and Social History. *Games and Economic Behavior*, v. 10, n. 1, p. 122–142, jul. 1995.

BLODGETT, Jeffrey G.; HILL, Donna J.; TAX, Stephen S. The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior. *Journal of Retailing*, v. 73, n. 2, p. 185–210, jun. 1997.

CHANG, C. C.; CHIN, Y. C. Comparing consumer complaint responses to online and offline environment. *INTERNET RESEARCH*, v. 21, n. 2, p. 124–137, 2011.

CHEVALIER, Judith A.; MAYZLIN, Dina. The Effect of Word of Mouth on Sales: Online Book Reviews. *Journal of Marketing Research*, v. 43, n. 3, p. 345–354, 1 ago. 2006.

COSTA, Daniel Fonseca *et al.* Bibliometric analysis on the association between behavioral finance and decision making with cognitive biases such as overconfidence, anchoring effect and confirmation bias. *Scientometrics*, v. 111, n. 3, p. 1775–1799, 1 jun. 2017.

DAVOLA, A.; QUERCI, I.; ROMANI, S. No Consumer Is an Island-Relational Disclosure as a Regulatory Strategy to Advance Consumer Protection Against Microtargeting. *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, v. 46, n. 1, p. 1–25, 2023.

DECKER, C. CONCEPTS OF THE CONSUMER IN COMPETITION, REGULATORY, AND CONSUMER PROTECTION POLICES. *JOURNAL OF COMPETITION LAW & ECONOMICS*, v. 13, n. 1, p. 151–184, 2017.

DELGADILLO, L. M. An Assessment of Consumer Protection and Consumer Empowerment in Costa Rica. *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, v. 36, n. 1, p. 59–86, 2013.

DICKINSON-DELAPORTE, Sonia *et al.* Power and responsibility: Advertising self-regulation and consumer protection in a digital world. *Journal of Consumer Affairs*, v. 54, n. 2, p. 675–700, 29 jun. 2020.

DO PRADO, José Willer *et al.* Multivariate analysis of credit risk and bankruptcy research data: a bibliometric study involving different knowledge fields (1968–2014). *Scientometrics*, v. 106, n. 3, p. 1007–1029, 11 mar. 2016.

DONOGHUE, S.; DE KLERK, H. M. The right to be heard and to be understood: a conceptual framework for consumer protection in emerging economies. *INTERNATIONAL JOURNAL OF CONSUMER STUDIES*, v. 33, n. 4, p. 456–467, 2009.

- GAINSBURY, S. M. *et al.* Use of Consumer Protection Tools on Internet Gambling Sites: Customer Perceptions, Motivators, and Barriers to Use. *JOURNAL OF GAMBLING STUDIES*, v. 36, n. 1, p. 259–276, 2020.
- GARZ, S. *et al.* Consumer Protection for Financial Inclusion in Low- and Middle-Income Countries: Bridging Regulator and Academic Perspectives. *In: LO, A. W.; MERTON, R. C. (Orgs.). ANNUAL REVIEW OF FINANCIAL ECONOMICS, VOL 13, 2021. [S.l.: S.n.]*. v. 13 p. 219–246.
- HEMAIS, Marcus Wilcox. Uma perspectiva pós-colonial sobre organizações consumeristas no Brasil. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 16, n. 4, p. 594–609, dez. 2018.
- KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, v. 47, n. 2, p. 263, mar. 1979.
- KOOLEN, C. Consumer Protection in the Age of Artificial Intelligence: Breaking Down the Silo Mentality Between Consumer, Competition, and Data. *EUROPEAN REVIEW OF PRIVATE LAW*, v. 31, n. 2–3, p. 427–468, 2023.
- LEONARD, Thomas C. Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein, Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. *Constitutional Political Economy*, v. 19, n. 4, p. 356–360, 22 dez. 2008.
- MAGAU, P. The regulatory nexus between the promotion of financial education and financial inclusion in enhancing consumer protection in South Africa. *DE JURE LAW JOURNAL*, v. 56, p. 220–240, 2023.
- MAIA, Saulo Cardoso *et al.* Mapping the literature on credit unions: a bibliometric investigation grounded in Scopus and Web of Science. *Scientometrics*, v. 120, n. 3, p. 929–960, 5 set. 2019.
- MAZUREK, M.; HILTON, M. Consumerism, solidarity and communism: Consumer protection and the consumer movement in Poland. *JOURNAL OF CONTEMPORARY HISTORY*, v. 42, n. 2, p. 315- +, 2007.
- MILITAO, L. O. *et al.* Consumer Claims, on-line Dispute Resolution and Innovation in the Public Administration: A Case Study of the Consumidor.gov Platform in Brazil During 2014-2019. *TEORIA E PRÁTICA EM ADMINISTRAÇÃO-TPA*, v. 10, n. 2, p. 81–91, 2020.
- PAPPALARDO, J. K. Economics of Consumer Protection: Contributions and Challenges in Estimating Consumer Injury and Evaluating Consumer Protection Policy. *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, v. 45, n. 2, p. 201–238, 2022.
- PROCTER, L. *et al.* Understanding use of consumer protection tools among Internet gambling customers: Utility of the Theory of Planned Behavior and Theory of Reasoned Action. *ADDICTIVE BEHAVIORS*, v. 99, 2019.
- PÜSTER, M. Legal development of consumer protection from the Federal Office of Consumer Protection and Food Safety standpoint. *BUNDESGESUNDHEITSBLATT-GESUNDHEITSFORSCHUNG-GESUNDHEITSSCHUTZ*, v. 53, n. 6, p. 543–547, 2010.
- RICHINS, ML. NEGATIVE WORD-OF-MOUTH BY DISSATISFIED CONSUMERS - A PILOT-STUDY. *JOURNAL OF MARKETING*, 1983.

RYNGELBLUM, A. L.; VIANNA, N. Accomplishments and relevance of consumer protection organizations. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATIONAL ANALYSIS*, v. 25, n. 1, p. 160–174, 2017.

RYNGELBLUM, A. L.; VIANNA, N. W. H.; RIMOLI, C. A. The ways companies really answer consumer complaints. *MARKETING INTELLIGENCE & PLANNING*, v. 31, n. 1, p. 54- +, 2013.

RYNGELBLUM, A.; VIANNA, N.; ONUSIC, L. Alternative logics coexistence and collaboration: the consumer protection field. *MANAGEMENT RESEARCH-THE JOURNAL OF THE IBEROAMERICAN ACADEMY OF MANAGEMENT*, v. 14, n. 1, p. 24–41, 2016.

SILVA, Valdemir José da; BORGES, Liliane de Moura. A criação do núcleo de atendimento ao superendividado pelo PROCON Tocantins: desafios e potencialidades da lei 14.181/21. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, v. 7, n. 15, p. e151733, 6 dez. 2024.

SINGH, Jagdip. Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues. *Journal of Marketing*, v. 52, n. 1, p. 93, jan. 1988.

SORENSEN, M. J. In the Name of Effective Consumer Protection and Public Policy! *EUROPEAN REVIEW OF PRIVATE LAW*, v. 24, n. 5, p. 791–822, 2016.

STEVENSON, D. G. Nursing home consumer complaints and their potential role in assessing quality of care. *MEDICAL CARE*, v. 43, n. 2, p. 102–111, 2005.

VÁZQUEZ, María Luisa *et al.* Nível de informação da população e utilização dos mecanismos institucionais de participação social em saúde em dois municípios do Nordeste do Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 10, n. suppl, p. 141–155, dez. 2005.

VILA, A. I. International Consumer Protection at the United Nations: Towards Global Governance? *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, v. 43, n. 1, p. 91–103, 2020.

WINN, Jane; JONDET, Nicolas. A “New Approach” to Standards and Consumer Protection. *Journal of Consumer Policy*, v. 31, n. 4, p. 459–472, 13 dez. 2008.

YAN, N. N. *et al.* Examining consumer complaints from an on-demand service platform\*. *INTERNATIONAL JOURNAL OF PRODUCTION ECONOMICS*, v. 237, 2021.

ZYWICKA, A. Business Interest versus Consumer Protection. Conflicts within the Safety Assurance System of NonFood Products-Selected Issues. *REVIEW OF EUROPEAN AND COMPARATIVE LAW*, v. 52, n. 1, p. 127–142, 2023.