

Evento: XX Jornada de Extensão - BOLSISTAS DE GRADUAÇÃO UNIJUI

A ATUAÇÃO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUI - CAMPUS SANTA ROSA/RS COMO FORMA DE GARANTIR DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR ¹

THE ACTIVITIES OF THE UNIJUI CONSUMER BALCONY - CAMPUS SANTA ROSA / RS AS A WAY TO GUARANTEE CONSUMER BASIC RIGHTS

Jaqueline Beatriz Griebler², Camila Cristina Paumann³, Fernanda Serrer⁴, Francieli Formentini⁵

¹ Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”, realizado no Curso de Direito da UNIJUI, Campus de Santa Rosa/RS.

² Bolsista PIBEX, aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI.

³ Bolsista PIBEX, aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI.

⁴ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI.

⁵ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI e Professora Orientadora da Bolsa PIBEX UNIJUI.

INTRODUÇÃO

É de notório conhecimento que a sociedade atual gira em torno da possibilidade de consumir. A utilização de produtos com características diferenciadas e com maior grau de descartabilidade permite sempre a crescente e ilimitada desejabilidade pelo novo, pelo belo, pelo mais tecnológico, com mais funções e utilidades. Por outro lado, o consumo, é um direito fundamental e inerente à toda sociedade, uma vez que é necessário para garantir todas as necessidades diárias e indispensáveis a manutenção da vida, respeitada a dignidade humana. Em razão disso é preciso tomar consciência dos perigos de práticas irrefletidas de consumo, as quais podem desencadear situações de endividamento fazendo com que os consumidores percam a autogestão de suas finanças. Outrossim, existem inúmeras normativas e meios de garantir a efetiva proteção ao consumidor que teve um direito seu lesado, sendo o Balcão do Consumidor, um exemplo claro e eficaz de proteção e de garantia de efetivação dos direitos básicos do consumidor.

O presente trabalho, portanto, objetiva entender de forma prática a atuação e benefícios do Balcão do Consumidor da UNIJUI - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul do Campus de Santa Rosa, vinculado ao Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”, bem como fazer uma breve análise a partir da hipervulnerabilidade e superendividamento do consumidor idoso, público este, que é atendido pelo projeto acima referido.

METODOLOGIA

Evento: XX Jornada de Extensão - BOLSISTAS DE GRADUAÇÃO UNIJUI

A Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI, no Campus de Santa Rosa, possui como prática de extensão universitária, o Balcão do Consumidor que está em atividade desde o segundo semestre de 2018, junto ao Núcleo de Prática Jurídica da referente Universidade e que atende toda população do Município de Santa Rosa/RS, principalmente a população idosa, de forma gratuita, a fim de tentar resolver questões conflitivas referentes a uma relação de consumo.

O atendimento do Balcão do Consumidor acima citado consiste inicialmente numa prévia análise do caso relatado para verificar se se trata de uma relação de consumo. A primeira tentativa de contato do Balcão com o fornecedor do produto ou serviço, após o registro da reclamação no Sistema SINDEC, é realizada por telefone, momento em que muitas demandas já são solucionadas. Caso por telefone não ocorra a solução preliminar, o Balcão do Consumidor envia uma CIP - Carta de Informações Preliminares, informando ao fornecedor da reclamação trazida pelo consumidor, e solicitando que no prazo de 10 (dez) dias, manifeste-se acerca de tal fato, apresentando, se possível, uma solução para o caso. As CIPs são assinadas pela professora responsável e são fundamentadas com os artigos do Código de Defesa do Consumidor e jurisprudências (quando cabível), os quais embasam a reclamação trazida pelo consumidor.

Na hipótese de, por intermédio da CIP ainda não ser apresentada solução, tem-se uma terceira possibilidade, que é o agendamento de sessão de conciliação, na tentativa de que as partes, por meio do diálogo, cheguem a um denominador, pondo fim ao conflito decorrente da relação de consumo. Nesta hipótese, é enviada uma notificação para o fornecedor, e o consumidor é avisado por telefone ou quando eventualmente compareça ao Balcão para saber do andamento de sua reclamação.

Na sessão é confeccionada ata, sendo disponibilizada uma cópia para cada parte. Caso não resulte em acordo, nessa ata se declara encerrado o atendimento pelo Balcão e orientando o consumidor a ingressar em Juízo, se assim demonstrar interesse.

Outrossim, são realizadas práticas de educação para o consumo, principalmente com a criação de spots, cards e programas de rádio, objetivando explicar questões referentes à direitos básicos do consumidor e principalmente, meios e formas de prevenir estes problemas e o superendividamento, questão esta que envolve a maioria dos casos atendidos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A vulnerabilidade é um conceito muito importante nas relações de consumo, uma vez que se trata de uma característica inerente a todo consumidor. Nesse sentido, cabe relatar que um dos princípios bases da relação de consumo, relacionado principalmente à vulnerabilidade que o consumidor apresenta, é a dignidade da pessoa, uma vez que consagrado na Constituição Federal. Nessa perspectiva, lecionam Sergio Leandro Carmo Dobarro e André Villaverde (2016, p. 1375) que

Evento: XX Jornada de Extensão - BOLSISTAS DE GRADUAÇÃO UNIJUI

O citado princípio independe de qualquer ocorrência sólida, em virtude de ser inerente a toda e qualquer pessoa humana, ou seja, todos são iguais em dignidade enquanto reconhecidos como pessoas, mesmo que não cheguem a ter atitudes dignas com seus semelhantes ou consigo mesmos.

Do mesmo modo, o Código de Defesa do Consumidor também traz consagrado o princípio supracitado em seu artigo 4º, ao mencionar que a Política Nacional das Relações de Consumo irá atender todas as necessidades dos consumidores, especificamente no que tange à sua dignidade, reconhecendo sua vulnerabilidade frente ao fornecedor. (BRASIL, 2019)

Outrossim, em análise dos dados obtidos, é possível afirmar que a maioria dos casos de atendimento pelo Balcão do Consumidor, geraram a produção e encaminhamento da Carta de Informações Preliminares (CIP), uma vez que a maioria dos fornecedores acaba por não solucionar a questão via telefone (preliminarmente). Este fato se dá principalmente pela falta da obrigatoriedade que os fornecedores possuem em sanar conflitos de forma administrativa ou sem a presença de uma sentença judicial. Muito se percebe no relato dos fornecedores, que estes preferem que o consumidor ingresse judicialmente para buscar seus direitos.

Igualmente, pode-se dizer que do total de casos atendidos, em torno de 70% (setenta por cento) deles foi optado pelo encaminhamento da Carta e 30% (trinta por cento), foram direcionados ao atendimento preliminar. Ainda, a partir da análise dos dados de atendimento do Balcão do Consumidor, foi possível constatar que 46% (quarenta e seis por cento) do total de casos atendidos, foram orientados ou preferiram ingressar judicialmente, visto que não obtiveram solução ou acordo e 31% (trinta e um por cento) de atendimentos, resultaram num acordo, seja por meio de audiência de conciliação ou pelo atendimento preliminar. Por fim, 23% (vinte e três por centos) dos casos atendidos, ainda aguardam resolução (retorno da Carta enviada).

Dentre as preocupações que afetam o Balcão do Consumidor de Santa Rosa estão aquelas relacionadas com o superendividamento envolvendo pessoas idosas, uma vez que a maioria dos casos atendidos pelo Balcão do Consumidor diz respeito a esta triste realidade. É de conhecimento geral que os créditos consignados possuem um limite máximo de comprometimento da renda já positivado em lei, o qual não deverá ultrapassar 30%. No entanto, muitos fornecedores vêm se utilizando dos créditos pessoais, para assim poderem superar o limite acima exposto, comprometendo o mínimo necessário para a manutenção da vida digna da população idosa.

No que tange ao consumidor idoso, estes necessitam um atendimento maior uma vez que é notória a “clara a vulnerabilidade do idoso em relação aos consumidores em geral, sendo facilmente atraídos por planos de saúde, empréstimos consignados e publicidades abusivas e/ou enganosas” (DOBARRO; VILLAVERDE, 2016, p. 1383). É nesse sentido que a proteção à este público deve ser efetiva e redobrada e cabe Estado intervir e criar meios que garantam a proteção aos direitos dos consumidores idosos, bem como, a efetivação para aqueles que já foram violados. Nesse sentido, entende-se como uma forma de amenizar esse problema a aprovação do Projeto de Lei

Evento: XX Jornada de Extensão - BOLSISTAS DE GRADUAÇÃO UNIJUI

3.515/2015, que visa alterar o Código de Defesa do Consumidor, bem como o artigo 96 do Estatuto do Idoso, a fim de dar ênfase ao assunto relacionado ao Crédito para os consumidores, estabelecendo mecanismos para prevenir e tratar o superendividamento. Dentre essas formas de tratamento propostas, pode-se destacar as audiências de superendividamento, as quais obrigariam o fornecedor à participar, sob pena de ver perdoada a dívida.

Desse modo o Balcão do Consumidor apresenta-se como mais uma opção para a solução pacífica e pré-processual de conflitos envolvendo contratos de consumo e representa mais um serviço que a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI, Campus de Santa Rosa/RS, coloca à disposição da Comunidade local, garantindo uma efetiva aplicação de direitos básicos dos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível concluir que, o consumidor é considerado vulnerável apenas por estar nesta condição e quando idoso é, sem dúvidas, um público alvo de grande importância e de muita procura por parte dos fornecedores de produtos e serviços em geral, visto possuir uma hipervulnerabilidade e muitas vezes deter um conhecimento menor a acerca das condições da contratação e das especificidades dos produtos e dos serviços. Nesse sentido, o Balcão do Consumidor apresenta-se como um meio de garantir a aplicabilidade dos direitos básicos de todo cidadão, mais especificamente aos direitos de consumo, principalmente no que tange à figura do consumidor idoso. Por fim, visualiza-se que várias são as formas de atendimento no Balcão do Consumidor de Santa Rosa, que além de atendimento direto ao público, propõem práticas de educação para o consumo.

Palavras-chave: idoso; consumo; vulnerabilidade; atendimento.

Keywords: old man; consumption; vulnerability; attendance.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 22 abr. 2019.

DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVARDE, André. A Vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do Princípio da Dignidade da pessoa humana. In: **Revista Jurídica Luso-Brasileira**. Ano 2 (2016), nº 3 - Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal, p. 1371-1391, 2016.

Bioeconomia:
DIVERSIDADE E RIQUEZA PARA O
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

SALÃO DO UNIJUI 2019
CONHECIMENTO

21 a 24 de outubro de 2019

XXVII Seminário de Iniciação Científica
XXIV Jornada de Pesquisa
XX Jornada de Extensão
IX Seminário de Inovação e Tecnologia

Evento: XX Jornada de Extensão - BOLSISTAS DE GRADUAÇÃO UNIJUI