CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO E A IMPORTÂNCIA DAS PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO.[1]

Fernanda da Silva Uggeri[2], Fernanda Serrer [3], Luisa da Silva Schwarz[4]

[1] Trabalho desenvolvido na Unijuí; financiado pelo Programa Institucional de Extensão – PIBEX/UNIJUÍ.
[2] fernanda.u@sou.unijui.edu.br. Aluna da Graduação em Direito, Campus Santa Rosa. Bolsista extensionista do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos;
[3] fernanda.serrer@unijui.edu.br, Professora da Graduação em Direito e extensionista no Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos.
[4] luisa.schwarz@sou.unijui.edu.br, Aluna da Graduação em Direito, Campus Santa Rosa. Bolsista extensionista do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos;

INTRODUÇÃO

O projeto de extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução", do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, tem por escopo o desenvolvimento de técnicas alternativas de solução de conflitos, trabalhando com o emprego da mediação e conciliação de conflitos em famílias e nas relações de consumo. Mais especificamente no âmbito do Balcão do Consumidor do campus de Santa Rosa, o projeto se concentra na análise dos conflitos vivenciados por consumidores, com o objetivo de auxiliar na gestão pacífica do conflito e na promoção da educação para o consumo, promovendo informação em redes sociais e da rádio local . Este projeto visa demonstrar que a educação para o consumo é essencial para que os consumidores reconheçam e pratiquem seus direitos de forma eficaz. Por intermédio dessas iniciativas, o projeto busca informar e educar os consumidores sobre seus direitos e deveres, incentivando uma postura proativa na resolução de conflitos de consumo com o apoio do Balcão do Consumidor, vinculado ao Procon estadual.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada inclui uma combinação de análise documental e pesquisa, focada na educação e conscientização do consumidor por meio do projeto de extensão Conflitos sociais e Direitos Humanos, mais especificamente no âmbito do Balcão do Consumidor de Santa Rosa. Essa abordagem metodológica combina a teoria com a prática, na medida em que são realizadas pesquisas no sentido de confeccionar materiais de divulgação e informação acerca dos direitos básicos dos consumidores, as quais são veiculadas por intermédio de redes sociais próprias do balcão do consumidor, além da participação quinzenal da coordenadora do

projeto em programete em rádio local, ligado às questões envolvendo a defesa e promoção dos direitos dos consumidores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O consumo é uma atividade diária que permeia a vida de todos. Contudo, a relação de consumo nem sempre é equilibrada, o que pode gerar conflitos entre consumidores e fornecedores. O estudo das relações de consumo é crucial para compreender os direitos básicos dos consumidores e de que forma eles podem ser protegidos e garantidos. Este trabalho tem como objetivo analisar as relações de consumo e identificar os direitos básicos dos consumidores.

A relação de consumo é um tema de grande relevância no contexto socioeconômico moderno, fundamental para compreender as dinâmicas entre consumidores e fornecedores de bens e serviços. Nesse sentido, Miragem (2024, p. 08) disserta que o direito do consumidor nasce e se alimenta na tensão entre "os interesses dos agentes econômicos que se dedicam ao fornecimento de produtos e serviços e os seus consumidores [...] e parte do reconhecimento da existência de uma desigualdade entre eles" a qual justifica a existência de uma legislação protecionista e a intervenção do Estado na relação de consumo.

Destaque-se, no ponto, a importância do Código de Defesa do Consumidor e, em especial, da enumeração, meramente exemplificativa, dos direitos básicos do consumidor, com destaque para o direito à educação para o consumo, presente no art. 6º, inciso II, do CDC, e que, desdobra-se em duas faces, as quais nas palavras de Cavalieri Filho (2022, p. 131) envolvem

> dois aspectos: o formal e o informal. No primeiro caso, desenvolve-se através de políticas de inserção de temas relacionados ao direito do consumidor nos currículos escolares [...]. No segundo, através das mídias de comunicação social e/ou institucional, bem assim dos veículos de comunicação em massa, direcionados a um público geral ou específico, com o objetivo de prestar informações, orientações e/ou esclarecimentos aos consumidores.

No ponto, é possível vislumbrar a importância de iniciativas como o projeto de extensão da Unijuí, que se dedica a promover a educação, mediação de conflitos e assistência ao consumidor, contribuindo para a construção de uma relação de consumo mais harmônica e equitativa.

O Balcão do Consumidor da Unijuí é uma iniciativa exemplar que visa aplicar na prática os princípios e direitos estabelecidos pelo CDC. O projeto oferece orientação e informação sobre direitos e deveres dos consumidores, atividades educativas para conscientização da população, seja pelo uso de redes sociais como balcaodoconsumidorunijui e pela participação em programa quinzenal de rádio veiculado pela Rádio Noroeste de Santa Rosa. Este serviço contribui significativamente para a promoção da educação para o direito do consumidor, concretizando as funções de proteção e defesa do consumidor no mercado de consumo.

Nesse sentido, o projeto busca promover a educação para o consumo para que leitores e ouvintes reconheçam seus direitos como consumidores e saibam como colocá-los em prática. As postagens são feitas semanalmente, e as participações na rádio ocorrem a cada 15 dias. Na rádio local, os ouvintes abrangem toda a região noroeste, permitindo que, com a ajuda do Balcão do Consumidor vinculado ao Procon estadual, os moradores de outras cidades busquem seus direitos gratuitamente. Entre os anos de 2023 e 2024 já foram feitas 45 postagens no instagram e 10 participações em rádio, as quais ficam salvas no facebook da Rádio Noroeste. Destaca-se que o direito à informação e a educação para o consumo é um dos pilares fundamentais para a promoção do equilíbrio na relação de consumo. O consumidor tem o direito de receber informações claras, precisas e completas sobre os produtos e serviços que deseja adquirir. Isso inclui características, composição, prazo de validade, preço, entre outras especificações relevantes para uma decisão de compra consciente e informada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas experiências e práticas desenvolvidas no projeto de extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução, do curso de Graduação em Direito da Unijuí, Campus Santa Rosa, é possível afirmar que os direitos básicos do consumidor são essenciais para garantir uma relação de consumo equilibrada e justa. O direito à informação, em especial, desempenha um papel crucial ao permitir que os consumidores tomem decisões conscientes e bem informadas. O projeto tem contribuído significativamente para a educação do consumidor, promovendo a conscientização e a prática desses direitos.

Deste modo, vale ressaltar que o Balcão do consumidor no âmbito do projeto de extensão permite que essa relação de consumo seja abordada com o objetivo de orientar e defender os direitos dos consumidores.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Extensão Universitária. Direito à Educação para o Consumo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 junho. 2024.

BRASIL. **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/L8078compilado.htm. Acesso em: 30 jun. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. Disponível em: Minha Biblioteca, (6th edição). Grupo GEN, 2022.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Disponível em: Minha Biblioteca, (9th edição). Grupo GEN, 2024.

PROJETO DE EXTENSÃO CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO. UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Curso de Graduação em Direito, Unijuí.. Coordenação: Joaquim Gatto. Fabiana Fachinetto; Vigência: 2024/2025. Ijuí: 2024.