XXIII Seminário de Iniciação Científica
XX Jornada de Pesquisa
XVI Jornada de Extensão
V Mostra de Iniciação Científica Júnior
V Seminário de Inovação e Tecnologia

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

O BALCÃO DO CONSUMIDOR EM TRÊS PASSOS: DA SOCIALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES, AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA, PRIMANDO POR ALTERNATIVAS À RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS CONSUMERISTAS[1]

Juliana Barbosa De Lima[2], Jefferson Adriano Moraes[3], Patrícia Borges Moura[4].

[1] Projeto de Extensão: "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável", desenvolvido por professores e acadêmicos do Curso de Graduação em Direito da Unijuí.
[2] Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Unijuí – Campus Três Passos, bolsista do Projeto de Extensão : "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável".
[3] Acadêmico do Curso de Graduação em Direito da Unijuí – Campus Três Passos, bolsista do Projeto de Extensão : "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável".
[4] Mestre em Direito, Professora da UNIJUÍ – DCJS no Curso de Graduação em Direito, integrante do Projeto de Extensão: "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável" e coordenadora do Balcão do Consumidor em Três Passos/RS.

Introdução

Já dizia o processualista gaúcho, Ovídio Baptista (2008), que todo aquele que precisar recorrer à via jurisdicional para satisfação ou proteção de seu interesse, precisa ter em mente que não terá uma resposta imediata, pois que a temporalidade é uma das características do processo. E, nos dias atuais, a relação custo/benefício gerada, tanto para o cidadão, quanto para o Estado, pela prestação da tutela jurisdicional, em especial no âmbito de direitos disponíveis, deve ficar cada vez mais restrita aos casos em que de fato não haja outra forma de compor o litígio.

Reconhecendo tal problemática, a sociedade contemporânea, dada a complexidade das relações que se estabelecem e, em especial, da complexidade dos conflitos que eventualmente possam ser delas gerados, há muito vem buscando encontrar soluções alternativas. E, assim, paulatinamente, a sociedade civil tem-se dado conta de que é um tanto salutar, no mais das vezes, o envolvimento direto dos principais interessados em um conflito de interesses, na busca por sua solução, apenas gerida ou acompanhada por um terceiro, mediador ou conciliador (que não o Estado-Juiz), quando os interessados não conseguem, entre eles, compor o conflito.

Até porque, a via jurisdicional tem se demonstrado por demais onerosa, não só sob o ponto de vista do impacto gerado no patrimônio do sujeito que precisa a ela recorrer para a satisfação ou proteção a um bem ou interesse seu, mas também sob o ponto de vista moral, dado o desgaste emocional que o processo por si só gera, seja pela incerteza e insegurança ante a expectativa de um provimento jurisdicional, seja pelo tempo decorrido durante o seu trâmite. Ou seja, a tutela jurisdicional tem cedido lugar, ainda que muito gradativamente, à mediação e à conciliação extrajudicial, na busca pela solução de conflitos, alternativas menos formais, mais céleres, menos onerosas e, por vezes, mais eficazes do que a via tradicional do processo.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Com as relações de consumo, não é diferente. E, nesse contexto, é inegável a importância dos sistemas estaduais e municipais no que tange à elaboração, coordenação e execução das políticas públicas voltadas à proteção e defesa do consumidor, que envolvem desde a educação para o consumo, até a busca pela solidificação de espaços permanentes de defesa do consumidor, a fim de prevenir ou compor conflitos resultantes das relações consumeristas.

Tal importância se dá não só em razão da proximidade com os conflitos próprios das relações consumeristas, mas em especial pela acessibilidade que proporcionarão ao consumidor local, na busca pela composição desses conflitos.
Com base nisso, denota-se a relevância do Projeto de Extensão intitulado "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável", desenvolvido por professores e acadêmicos do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, com o intuito de estabelecer práticas de educação para o consumo, instituir e consolidar espaços permanentes de efetivação dos direitos dos consumidores em alguns dos municípios pertencentes à Região Noroeste do Estado do RS. Dentre os objetivos do projeto, destaca-se o de efetuar, através do Balcão do Consumidor, o acolhimento e o recebimento das reclamações provenientes dos habitantes de tais localidades, com a posterior tentativa de, administrativa e extrajudicialmente, compor os conflitos. Já com ampla e solidificada atuação no Município de Ijuí, recentemente foi implementado o Balcão do Consumidor em Três Passos.

Metodologia
Para a elaboração do presente resumo expandido, procurou-se, por meio de uma breve revisão bibliográfica, a partir do método de abordagem hipotético-dedutivo, discorrer sobre a origem, função e competências do Balcão do Consumidor, no intuito de informar a sociedade consumidora, proveniente do município de Três Passos/RS, do papel a ser por ele desempenhado, na implantação, execução e efetividade das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, em especial no âmbito municipal.

Resultados e Discussão
Em vigor após os então recentes dois anos de publicação da Constituição Brasileira de 1988, o Código de Defesa do Consumidor – Lei n.º 8.078/90 viabilizou a implantação de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, cujas diretrizes foram ditadas pelo aludido texto constitucional. E desde então é reconhecido mundialmente como um dos mais modernos e bem elaborados estatutos legais.

A solidez do sistema jurídico brasileiro nesse sentido é inquestionável. No entanto, de nada adianta uma proteção legal extrema se o que lhe confere a real legitimidade é o fato de que essa proteção é capaz de prevenir conflitos oriundos das relações de consumo, seja pelo acesso à informação, tanto de consumidores, quanto de fornecedores de produtos ou serviços, fabricantes e demais envolvidos nas relações consumeristas. Isso a ponto de gerar uma mudança de mentalidade, transformando a

realidade, na mesma medida em que, em caso de insatisfação por parte do consumidor, em razão de eventual vício de produto adquirido, ou pela inadequada prestação de serviço contratado, possa garantir efetividade às normas protetivas. E mais, principalmente, se não houver mecanismos de acesso a tais normas de proteção e defesa no âmbito local. (PILAU SOBRINHO e SILVA, 2011).

Nesse sentido, a criação do PROCON (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) nas esferas estaduais e municipais acabou por fortalecer o desenvolvimento de uma cultura participativa, na medida em que impôs ao gestor público a preocupação em criar espaços que pudessem possibilitar aos cidadãos consumidores o acesso às informações necessárias a exercer seus direitos, possibilitando discussões sobre as políticas locais voltadas para o desenvolvimento econômico, e criando um espaço político a inserir, desse modo, o cidadão consumidor como "parte desse processo e não simplesmente como mero espectador". (PILAU SOBRINHO e SILVA, 2011).

Trata-se de um órgão público "com autonomia administrativa, financeira e técnica, com o objetivo de elaborar e executar tais políticas consumistas e que tenham como atividade: a educação e orientação de consumidores e fornecedores de bens e serviços acerca de seus direitos e deveres nas relações de consumo; a fiscalização do mercado consumidor para fazer cumprir as determinações da legislação de defesa do consumidor; estudos e acompanhamento de legislação nacional e internacional, bem como de decisões judiciais referentes aos direitos do consumidor; e o recebimento e processamento de reclamações contra fornecedores de bens e serviços, bem como a mediação destes conflitos". (OLIVEIRA, 2012)

Porém, ainda que a criação do PROCON seja de responsabilidade do Poder Executivo nas esferas estadual e municipal, a defesa do consumidor não se restringe ao poder público exercido pela administração pública direta, mas envolve outros órgãos e instituições, como o Poder Judiciário, o Ministério Público, a Defensoria Pública, e também exige a participação de toda a sociedade civil, de associações civis, advogados, entre outros. (PILAU SOBRINHO e SILVA, 2011).

E onde se insere o Balcão do Consumidor, nesse contexto? O projeto pioneiro para sua criação foi idealizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo. Trata-se de um projeto de extensão, a envolver professores e acadêmicos na sua execução. Foi implementado a partir de um convênio, assinado no ano de 2006, entre a referida instituição de ensino superior, o Município de Passo Fundo e o Ministério Público Estadual.

"O convênio estabeleceu que todo o atendimento preliminar encaminhado ao PROCON passaria a ser feito por acadêmicos do curso de direito, com a supervisão de professores. Após a abertura do procedimento junto ao PROCON, o consumidor é atendido pelos alunos, que ouvem a demanda e registram as principais informações para, em seguida, manter um contato com o fornecedor buscando uma solução para o conflito. Quando não é possível chegar a um acordo com esse contato, que pode ser por telefone ou por meio de correspondência, é designada uma audiência extrajudicial, na qual são convocadas para estarem frente a frente todas as partes envolvidas. Chegando-se a uma

solução, o caso é encerrado, ao passo que nas situações em que isso não é possível o procedimento é encaminhado para o PROCON, para que seja feito o processo administrativo. Além disso, o consumidor tem a liberdade de poder ingressar na Justiça, por intermédio de um profissional contratado, ou no Juizado Especial". (PILAU SOBRINHO e SILVA, 2011).

Portanto, tanto o PROCON quanto o Balcão do Consumidor são órgãos pertencentes à rede estadual e municipal de proteção e defesa do consumidor.
O PROCON, no entanto, possui uma competência funcional mais abrangente, vez que se trata de um órgão com atribuição legal de fiscalizaras atividades comerciais realizadas pelos fornecedores de produtos, prestadores de serviços e comerciantes em geral à comunidade, que se caracterizem como relações de consumo, podendo, inclusive, instaurar procedimentos administrativos investigatórios e cominar multas (sanções administrativas) em caso de descumprimento de seus pareceres, uma vez apurada violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Já o Balcão do Consumidor se restringe a prestar o atendimento ao consumidor, ocasião em que pode tão somente prestar informações acerca dos direitos e deveres dos envolvidos nas relações de consumo, bem como de acolher as reclamações que porventura sejam geradas a partir de alguma insatisfação oriunda da atividade consumerista. A par das informações, busca-se a solução administrativa do conflito que, caso inexitosa e desfavorável com relação ao consumidor, comunica-se ao PROCON. Assim, caso os procedimentos realizados não resolvam o problema, o PROCON entra em ação e adota medidas mais coercitivas aos fornecedores e prestadores de serviços, como a aplicação de multas e advertências, conforme o caso.
A iniciativa da Universidade Federal de Passo Fundo inspirou outros municípios e instituições de ensino superior. Foi então que, em março de 2013, o Curso de Graduação em Direito da Unijuí, num convênio entre o Ministério Público estadual e o Poder Executivo municipal também iniciou a execução do Projeto de Extensão "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável", com a instalação do Balcão do Consumidor, fazendo com que Ijuí fosse o quarto município a contar com o serviço desse órgão de proteção e defesa do consumidor.

Ante a preocupação em estender o projeto, que já apresentava resultados positivos em Ijuí, aos outros municípios da região noroeste do Estado, e visando ao desenvolvimento regional, foi posteriormente instalado o Balcão do Consumidor no Município de Três Passos, em funcionamento desde março de 2015, também a envolver alunos/bolsistas, acadêmicos do Curso de Direito da Unijuí.

As informações e o atendimento preliminar ao consumidor são realizados por acadêmicos do Curso de Graduação em Direito do Campus Três Passos, sob a coordenação e a supervisão dos professores que integram o projeto. Na maioria das vezes, o contato é feito diretamente ao fornecedor de produtos ou prestador de serviços, de imediato e via telefone, ainda na presença do consumidor. E a resolução da demanda é, no mais das vezes, imediata ou em até cinco dias.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Com apenas três meses de funcionamento, o Balcão do Consumidor em Três Passos já realizou mais de 130 atendimentos, conseguindo solucionar mais de 92% dos conflitos, de forma célere e amigável. As demandas mais freqüentes referem-se aos serviços de telefonia, recorde nas reclamações.

Outro tipo de reclamação que é bastante freqüente refere-se a situações em que o consumidor adquire determinado produto, em especial no comércio local, se arrepende e acredita ter o direito à troca. Essa é uma situação em que se denota, igualmente, a importância em orientar e informar o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor não obriga as lojas a substituir o produto por outro em casos assim. O que pode acontecer é o comerciante aceitar fazer a troca do produto por mera gentileza e para fidelizar seus clientes.

De acordo com a lei, a troca só é obrigatória se o produto tiver algum defeito. Mesmo assim, há um prazo de 30 dias para a solução do problema. A partir do término deste prazo é que o consumidor tem o direito de exigir: a troca imediata, a devolução do dinheiro ou o abatimento proporcional do valor pago, corrigido monetariamente. Vale lembrar que, como toda regra, há exceções. Por exemplo, caso o produto seja considerado essencial ou o defeito impossibilite seu uso o consumidor não terá de esperar 30 dias pelo conserto, podendo este exigir, de imediato uma das 3 opções acima descritas. O difícil neste caso é identificar quando o produto pode ser considerado essencial ou não, tendo em vista que não há uma lista prevista em lei que traga descrito esses produtos.

Diferente é a situação das compras realizadas por meio remoto (internet, telefone ou a domicílio), outro tipo de demanda bastante freqüente. Nestes casos, de acordo com o previsto no art. 49 do CDC (BRASIL, 2015) o consumidor pode desistir da compra em até 7 dias a contar da data de recebimento do produto ou da conclusão do contrato, independente do motivo.

Ainda seguindo nesta linha do arrependimento, não há amparo legal que obrigue a empresa a reduzir o valor de seu produto ou serviço, por exemplo, se um produto é adquirido ou um serviço é contratado a um determinado preço e, o consumidor após a compra e/ou contratação descobre que o mesmo tipo de produto/serviço está sendo comercializado por outras empresas a um valor abaixo do que pagou. A empresa tem a liberdade de atribuir valores a seus produtos ou serviços. Cabe, portanto, ao consumidor ser prudente e diligente antes de contratar o negócio, fazer pesquisa de preço em outros estabelecimentos, a fim de evitar posteriores arrependimentos e não conseguir desfazer o contratado.

Outra dúvida freqüente dos consumidores é conseguir identificar quando há relação de consumo. Relação de consumo é a relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de produtos ou na prestação de serviços, ou seja, além do consumidor, que deve ser o destinatário final (art. 2º, CDC), precisa ter o fornecedor, que deve desenvolver atividade de comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º, CDC). Portanto, comprar um produto diretamente de pessoa física não é considerado relação de consumo. Para que receba amparo do Código de Defesa

do Consumidor a relação precisa visar transação de produtos e/ou serviços, feita entre um fornecedor e um consumidor.

Conclusões

Com a execução do Projeto de Extensão "Direitos do Consumidor e cidadania: educação para o consumo consciente e sustentável", que culminou na criação do Balcão do Consumidor, promove-se a integração entre a Universidade e a comunidade de Três Passos, por meio de palestras e oficinas realizadas nas escolas, envolvendo, inclusive, a comunidade externa local, com o objetivo de promover a educação para o consumo, através de dicas para o consumo consciente e responsável.

Também, a partir do Projeto, ante a busca pela resolução amigável de conflitos resultantes das relações de consumo, pelas vias alternativas da negociação, mediação e conciliação, evitando-se assim que as demandas consumeristas cheguem ao Poder Judiciário, podendo ter uma solução mais célere, quando não imediata, e efetiva.

Em suma, a socialização de informações, o exercício da cidadania, a garantia e a defesa dos direitos fundamentais individuais e coletivos relacionados ao direto do consumidor são objetivados pelo Projeto, que tem no Balcão do Consumidor um importante instrumento, a solidificar um espaço público e político, que possibilita ao consumidor cidadão ser reconhecido como um sujeito atuante das políticas locais, inclusive em prol do desenvolvimento econômico.

Palavras-chave: Relações de Consumo; Políticas Públicas; Proteção; Defesa

Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei n.º 8.078/90. Institui o Código de Defesa do Consumidor
OLIVEIRA, Allan Cantalice de Oliveira. O PROCON e o fenômeno da desjudicialização. Disponível em:<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,o-procon-e-o-fenomeno-da-desjudicializacao,35462.html>.Acesso em 16.06.2015;
PILAU SOBRINHO, Liton Lanes e SILVA, Rogério da (Org.). Balcão do Consumidor: histórico do movimento consumerista em Passo Fundo. 2. ed. Passo Fundo: UPF Editora, 2011.
Disponível em<http://balcaodoconsumidor.upf.br/upload/balcao%20do%20consumidor%20-%20historico%20do%20movimento.pdf>. Acesso em 09.06.2015.
SILVA, Ovídio de Araújo Baptista da. Curso de Processo Civil. V. 1. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.