Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

O BALCÃO DO CONSUMIDOR EM TRÊS PASSOS/RS E A APLICAÇÃO DA CONCILIAÇÃO ENQUANTO RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS: ESTUDO DE CASO[1]

Juliana Barbosa De Lima[2], Jefferson Adriano Moraes[3], Eliete Vanessa Schneider[4], Eloisa Nair Andrade Argerich[5].

[1] Projeto de pesquisa realizado no curso de Direito da Unijuí
[2] Aluna do curso de direito da Unijuí.
[3] Aluno do Curso de Direito da Unijuí
[4] Professora
[5] Professora

Introdução

O presente resumo expandido faz uma análise acerca da utilização de uma das formas de resolução alternativa de conflitos, qual seja, a conciliação, como forma de solução para demandas consumeristas, no âmbito do balcão do consumidor no município de Três Passos/RS. Preocupa-se, inicialmente, em discorrer brevemente acerca da criação do Balcão do consumidor, bem como, conceituar e qualificar o instituto da conciliação.

O tema é de grande relevância, vez que, reconhecendo-se a problemática dos conflitos nas relações de consumo na sociedade contemporânea, dada a complexidade das situações que se estabelecem, há que se convir pela necessidade de se encontrar soluções alternativas.

Nesse sentido, em várias situações, inclusive nas relações de consumo, a via jurisdicional vem deixando de ser a primeira opção das partes envolvidas em conflitos, por ser onerosa, tanto do ponto de vista patrimonial quanto moral, devido ao desgaste trazido pelo processo judicial, além de que as partes, pela via judicial, transferem a um terceiro o poder de decisão sobre uma questão que a vida delas diz respeito. Ainda, a demanda judicial no mais das vezes é menos célere, e muitas vezes menos efetiva, se comparada às formas alternativas de resolução de conflitos, dentre elas, a conciliação sobre a qual se debruça o presente trabalho.

Metodologia

Para a elaboração do presente resumo expandido, procurou-se por meio de uma breve revisão bibliográfica, bem como a partir de um estudo de caso, discorrer acerca da origem do Balcão do Consumidor no município de Três Passos/RS, sua importância para a sociedade Consumidora local, bem como da utilização da conciliação como forma de resolver conflitos que envolvam relações de consumo.

Resultados e Discussão

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

O Balcão do Consumidor surgiu de um projeto pioneiro idealizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo em parceria com aquele município e o Ministério Público Estadual. Em março de 2013, o Curso de Graduação em Direito da Unijuí, 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 no município de Ijuí/RS.

Por ter apresentado bons resultados, optou-se por estender os atendimentos para um segundo campus da instituição e, assim, o balcão do consumidor foi inaugurado no município de Três Passos/RS no dia 04 de março de 2015, sendo que as atividades iniciaram no dia 09 de março de 2015, por meio de um convênio celebrado entre o município de Três Passos/RS, o Ministério público do Estado do Rio Grande do Sul e a UNIJUÍ.

O Balcão do Consumidor busca solucionar os conflitos da relação de consumo de maneira administrativa, através de contato telefônico no primeiro momento e, caso não solucionado o conflito por meio deste, o procedimento é de encaminhamento de carta de notificação ou realização de audiências de conciliação.

A conciliação é uma técnica autocompositiva que exige a participação de um terceiro imparcial que usa métodos apropriados, de forma participativa e amigável na busca da solução de um conflito. "É um instituto que tem por objetivo chegar voluntariamente a um acordo neutro e conta com a participação de um terceiro – conciliador – que intervém, podendo inclusive sugerir propostas para fins de dirigir a discussão." (SPENGLER, 2016, p. 75).

O principal objetivo da conciliação é a solução de um litígio, ou seja a busca pelo acordo entre as partes conflitantes para pôr fim a demanda. Para que o acordo aconteça é necessária a intervenção do conciliador que procura orientar as partes da importância de uma solução amigável, sugerindo propostas que possam ser satisfatórias para ambas as partes para com isso, finalizar o conflito existente, evitar uma demanda judicial ou a ela pôr um fim, caso já exista.

A conciliação possui diversas vantagens em relação a procedimentos tradicionais. A primeira é a pacificação social, pois neste procedimento o acordo ocorre num ponto de equilíbrio aceito por todas as partes e logra levar a paz ao próprio espírito das pessoas. Ao contrário do que ocorre com a sentença judicial, o acordo da conciliação não é imposto autoritariamente e logra ventilar emoções das partes para acalmá-las, podendo atingir a lide sociológica, em geral mais ampla do que aquela que emergiu como simples ponta do iceberg. (BARBOSA, 2003, p.252).

O conciliador deve orientar as partes das vantagens de fazer um acordo, estimulá-las a se expressarem em relação ao litígio apresentado e propor alternativas que satisfaçam a demanda, para com isso, por fim ao litígio em questão. O conciliador deve se comprometer com o procedimento a ser aplicado, através da utilização das técnicas adequadas, sendo a paciência um ponto fundamental, além da necessidade de um ambiente de educação e cortesia. Nas palavras de Spengler (2016, p.

106), "A conciliação se mostra eficaz em relações esporádicas, delimitadas e recortadas em determinado espaço e tempo. Exemplo típico são os conflitos que envolvem relações de consumo".

A conciliação é uma forma alternativa, e não impositiva de resolução de conflitos que pode ser aplicada em diversas situações. É utilizada principalmente nos juizados especiais cíveis e criminais, por ser uma técnica que resolve grande parte dos conflitos em uma audiência, chamada de audiência de conciliação, passou a ser utilizada em outros órgão vinculados a justiça como por exemplo, no atendimento dos Procons e especialmente no Balcão do Consumidor.

Com o intuito de exemplificar como ocorrem as audiências de conciliação no Balcão do Consumidor em Três Passos/RS, toma-se como base um atendimento realizado à uma consumidora que não teve seu caso resolvido através do atendimento preliminar.

A reclamação em questão refere-se a um aparelho Microcomputador Portátil DELL Inspiron 14', que no mês de março de 2015, apresentou problemas. Por ter se esgotado o tempo da garantia, a consumidora entendeu que não tinha mais direito a assistência pela DELL. Foi então procurar uma empresa de informática local para realizar o conserto do aparelho. Entregou o aparelho para conserto no dia 14/07/15 e a partir desta data não teve maiores explicações a respeito do conserto do mesmo.

Pela demora na solução do problema, no dia 29/02/16, a consumidora procurou o Balcão do Consumidor para realizar seu atendimento preliminar. Foi realizado o contato com a empresa, que solicitou um prazo para solucionar o problema. Passado este prazo a empresa não cumpriu com o combinado, optou-se então em realizar audiência de conciliação que foi agendada para o dia 23/03/16, às 14h30min a ser realizada no Balcão do Consumidor.

Nesta data, as partes compareceram para a realização da audiência de conciliação, a empresa reclamada informou que o aparelho microcomputador estava na "A Cia do Notebook" na cidade de Porto Alegre, aguardando a autorização de tentativa de reposição de peças para funcionamento, sob o orçamento de R$ 329,00, conforme e-mail apresentado pela reclamada.

No momento a consumidora não concordou em pagar o valor apresentado. Após várias tentativas de conciliação, chegou-se a um acordo, no qual a empresa reclamada se comprometeu em realizar a autorização de teste de funcionamento com reposição de peças, conforme orçamento apresentado, o qual possuía previsão de término de 20 dias, e, em funcionando, realizaria a entrega do microcomputador à consumidora, e esta em contrapartida, no momento da entrega, com prazo de 30 dias, a contar da data da audiência , realizaria o pagamento do valor de R$ 200,00, sendo que, o restante do valor que é de R$ 129,00, restará a cargo da empresa. Cientes do acordado, ambos assinaram o termo de audiência, finalizando assim a demanda em questão.

Conclusões

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

Com a explanação da conciliação enquanto possibilidade de resolução amigável de conflitos resultantes das relações de consumo, e a sua utilização no balcão do consumidor em Três Passos/RS, pode-se verificar sua atuação positiva, vez que possibilita o diálogo entre as partes, intermediando o empoderamento destas, que auto solucionam seu litígio, evitando assim uma demanda judicial.

Por óbvio que, para a concretização do acordo almejado pela conciliação, as partes terão de realizar concessões, abstenções, por vezes permitir limitações em seus direitos em troca da satisfação da demanda. Entretanto, poderão, por meio da conciliação, chegar a uma solução mais célere, quando não imediata, e efetiva, vez que elas próprias a elegeram como melhor caminho.

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

Referências Bibliográficas

ARAGÃO, Selma Regina. Manual de conciliação – Juizados especiais cíveis e criminais. Justiça cidadã. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2003.

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum e múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Editora Grupo de Pesquisas, 2003. P. 243-262.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação de Conflitos – da teoria à prática. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2016.