

O BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUI E O SEU IMPACTO NAS CIDADES DE IJUÍ, TRÊS PASSOS E SANTA ROSA A PARTIR DO PROTAGONISMO ESTUDANTIL

Joaquim Henrique Gatto¹
Francieli Formentini²
Fernanda Serrer³
Julia da Silva Borre⁴
Maria Eduarda Muller Hahn⁵

Instituição: Unijuí - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

Modalidade: Relato de Extensão

Eixo Temático: Direitos Humanos

Introdução

Usualmente os conflitos decorrentes da convivência em sociedade acabam sendo levados ao Poder Judiciário, o qual é provocado a declarar o Direito e a “resolver”, ao menos do ponto de vista jurídico, o problema a ele submetido.

Contudo, a crise na resolução de demandas de cidadania, despertou nos estudiosos da ciência de Direito o interesse na implementação de novas estratégias de tratamento de tais controvérsias, almejando proporcionar, a uma parcela considerável sociedade, novos meios de tratar os conflitos sociais.

A concretização desses mecanismos alternativos ocorre por meio da efetivação de métodos consensuais democráticos, os quais contribuem para o desenvolvimento de uma

¹ Mestre em Direito; Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí nas áreas de Processo Civil, Prática Jurídica e Estágio em Direito; Professor Extensionista e integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas adequadas de tratamento e resolução; CPF 496.664.950-15, email gatto@unijui.edu.br.

² Mestre em Direito; Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí nas áreas de Processo Civil, Mecanismos alternativos de resolução de conflitos e Estágio em Direito; Professora Extensionista coordenadora e integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas adequadas de tratamento e resolução; CPF 978.002.870-68, email francieli.formentini@unijui.edu.br.

³ Doutoranda em Educação no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Educação nas Ciências da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí), RS, Brasil. Professora do Curso de Direito da Unijuí. Extensionista no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”. <http://lattes.cnpq.br/4832388326172885>. <https://orcid.org/0000-0002-7882-5075>. fernanda.serrer@unijui.edu.br.

⁴ Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, CPF 043.374.540-12, email julia.borre@sou.unijui.edu.br.

⁵ Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, CPF 025.707.560-75, email mariaemhahn@gmail.com.

27 de outubro de 2023 - Unijuí - Campus Ijuí



cultura de pacificação social, de fortalecimento dos vínculos interpessoais/comunitários e de prevenção/solução de conflitos, abrindo renovados horizontes para uma positiva transformação sociocultural.

É nesse contexto que o Projeto de extensão universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução” tem como temática central a discussão e a aplicação prática dos meios alternativos/adequados de tratamento de conflitos, em especial a conciliação e a mediação.

A partir desta perspectiva é que foram criados os Balcões do Consumidor nas cidades de Ijuí (2013), Três Passos (2015) e Santa Rosa (2018). Em Ijuí e Três Passos o convênio está firmado entre a Unijuí, Ministério Público Estadual e o Município de cada cidade. Em Santa Rosa, o convênio se dá entre Unijuí e Procon Estadual.

O projeto está vinculado ao Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ e tem como objetivos (a) fomentar a criação e qualificação dos espaços públicos que garantam o exercício da cidadania, assim como ações individuais e coletivas que busquem a efetivação dos direitos fundamentais, especialmente os relacionados ao direito do consumidor, bem como (b) promover a discussão e a aplicação prática de meios alternativos/adequados de tratamento dos conflitos oriundos das relações de consumo, por meio da conciliação e mediação.

O trabalho realizado pelo Balcão do Consumidor consiste em acolher as demandas que são trazidas pelos consumidores e a partir da análise do melhor encaminhamento jurídico ao caso, buscar a solução para o conflito. Entre os encaminhamentos possíveis estão o estabelecimento de diálogo diretamente com o fornecedor envolvido na demanda, ao qual é dada a oportunidade de prestar os esclarecimentos necessários e realizar a composição para solução do problema.

Não havendo êxito nesta primeira tentativa e, para os casos em há viabilidade de composição, é designada audiência de tentativa de conciliação, na qual, pelo trabalho de um conciliador, consumidor e fornecedor terão oportunidade de dialogar na busca da solução do conflito.

Esgotadas as tentativas de solução amigável, e não existindo acordo entre os envolvidos, o consumidor é orientado a buscar assessoramento jurídico para que busque a solução judicial do conflito, o que pode ser feito via Núcleo de Prática Jurídica do Curso de Direito da Unijuí, desde que o consumidor atenda os requisitos para ser assistido.

Por força desse projeto, os alunos do curso de Graduação em Direito da Unijuí realizam os atendimentos aos consumidores que procuram os Balcões com a intenção de intermediar e facilitar o diálogo entre consumidor e Empresa com o objetivo de solucionar o conflito apresentado, caracterizando-se como um grande projeto de inserção social realizado pela Universidade de Ijuí - Unijuí.

Intenciona-se aqui demonstrar qual o alcance das atividades realizadas pelos diferentes Balcões do Consumidor, evidenciando-se, pela forma de atuação e pelos números, a importância do Projeto no contexto em que se insere a forte atuação comunitária da Unijuí.

Metodologia

O presente trabalho vinculado ao Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”, da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI) visa destacar a inserção e impacto dos Balcões do Consumidor vinculados à Unijuí.

O resumo utiliza a base de dados do Sistema ProConsumidor, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, implementado pela SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor).

Resultados e discussões

O Balcão do Consumidor já proporcionou, desde sua criação, cerca de 30 mil atendimentos sobre os mais diversos temas. No início das atividades do Balcões do Consumidor a economia estava em expansão, com alto nível de consumo das famílias brasileiras, que compravam cada vez mais eletrodomésticos, móveis e eletroeletrônicos, o que resultou, segundo dados levantados pelo Sindec (antigo Sistema de Registro das Reclamações), que os relatos protocolados estavam relacionados a defeitos de produtos.

Ao longo dos anos e com a chegada de uma crise econômica, agravada pela pandemia COVID19, as questões tratadas se alteraram radicalmente, reduzindo consideravelmente o número de reclamações relacionadas com os produtos, refletindo a redução do poder de compra. Em contrapartida, ampliou-se consideravelmente o atendimento ao consumidor buscando alternativas às dívidas derivadas do não pagamento de cartões de crédito e da subscrição de empréstimos pessoais e sociais, cujos valores deixaram de ser contratados para aquisição de bens e serviços, mas sim para cobrir a manutenção das despesas familiares normais.

Pode-se afirmar com segurança que as questões relatadas ao Balcão do Consumidor refletem a situação econômica do país em cada período histórico. Se há alguns anos se verificava um consumidor com problemas relacionados com a aquisição de bens e serviços, por vezes considerados “supérfluos”, hoje os serviços mostram que com o aumento dos valores das despesas básicas (alimentação, eletricidade, água, gás, combustível, etc.) as famílias têm sofrido as consequências da crise econômica, que ocasionou o desemprego e muitas vezes até a perda de um familiar responsável pela satisfação das necessidades do lar.

Utilizando, como recorte, todos os atendimentos realizados no primeiro semestre de 2023, foram realizados cerca de 1400 atendimentos, sendo a maioria dos consumidores mulheres e idosas, o que mostra a vulnerabilidade destes grupos de pessoas.

Observando-se os atendimentos por área, verifica-se que os serviços financeiros (Bancos, Financeiras e redes de Lojas que vinculam o parcelamento de compras à emissão de Cartões de Crédito) ocuparam o topo com 569 reclamações, seguido das telecomunicações com 195 atendimentos, o que confirma o crescente número de endividados, isso quando não se tratam de superendividados. Completam o número de atendimentos as seguintes quantidades e áreas: 38 - água/energia/gás; 08 - alimentos; 145 -

demais produtos; 75 - demais serviços; 21 – educação; 10 – habitação; 75 - produtos de telefonia e informática; 95 - produtos eletrodomésticos e eletrônicos; 43 – saúde; 11 – transportes e 27 - turismo/viagens.

O Projeto, pelas atividades do Balcão, incentiva o consumidor para em outros casos tentar, antes de ser feito o acolhimento pelo Balcão do Consumidor, tentar diretamente com a outra parte a solução do conflito como uma política adotada pelo projeto para estimular que o consumidor seja o protagonista na solução dos conflitos que envolvem a sua vida, o que exige que conheça os seus direitos e possa exercitá-los diretamente. Entende-se que o incentivo a essa postura é imprescindível para que efetivamente o projeto contribua para o crescimento do consumidor como cidadão, assim como se envolva na busca da solução dos seus problemas sem esperar que terceiros o façam.

Neste contexto, os Balcões do Consumidor permitem significativos ganhos não somente à comunidade regional, mas também aos acadêmicos do Curso de Graduação em Direito que desenvolvem atividades de extensão e ensino no âmbito do Balcão do Consumidor, agregando conhecimento e experiência, que lhes auxiliarão tanto em sua vida acadêmica quanto profissional, depois de concluída a graduação.

Os alunos extensionistas desenvolvem a habilidade da oralidade e da escrita de forma muito significativa, pois diariamente são desafiados a realizarem vários atendimentos, os quais envolvem a compreensão de diferentes temáticas afetas ao direito do consumidor, necessitando ouvir e compreender o relato de cada consumidor, fazer as indagações indispensáveis na busca da melhor solução do problema. A partir disso devem realizar o contato com o fornecedor, o que lhes exige, na maioria das vezes, convencê-los de que a solução amigável e extrajudicial é o melhor para todos os envolvidos. Além disso, exercem diariamente a escrita, o que é de grande valia para o profissional da área da ciência do Direito, já que registrar por escrito os dados fáticos e os fundamentos jurídicos de cada conflito é o dia a dia da profissão do jurista. Ainda, e não menos importante, os acadêmicos têm a oportunidade de organizarem e participarem ativamente das audiências de tentativa de conciliação, deixando de serem meros espectadores para serem os protagonistas na solução dos conflitos.

Assim, o Balcão de Consumo de Ijuí se constitui num espaço qualificado para acolher os consumidores, cada vez mais vulneráveis, mas que ali encontram, por meio das atividades do projeto as orientações e as informações adequadas, a educação para o consumo e a conciliação de seus conflitos com os fornecedores, fabricantes ou prestadores de serviços, evitando assim, na grande maioria dos casos ter de buscar guarida do Poder Judiciário para que seus direitos sejam garantidos.

Conclusão

A partir da análise conjunta dos atendimentos efetuados, é possível concluir que permanece significativo o percentual de êxito na solução dos conflitos alcançado pelo trabalho dos alunos extensionistas, diariamente acompanhados pela assessoria jurídica do Balcão.

Também se conclui que a falta de uma cultura de educação para o consumo aliada ao acesso facilitado ao crédito nos últimos anos acarretou o endividamento das famílias que têm se socorrido do Balcão do Consumidor para renegociar os débitos e evitar os problemas acarretados pela inadimplência.

Percebe-se também uma grande procura de consumidores orientados tanto pela Defensoria Pública, quanto por advogados particulares, que buscam auxílio do Balcão do Consumidor para obter de forma administrativa cópia dos contratos firmados, principalmente com instituições financeiras (as quais negam ou dificultam a solicitação realizada diretamente pelo consumidor).

Estes consumidores se socorrem do auxílio do Balcão do Consumidor, para obter tal documentação para posteriormente ingressar judicialmente com revisionais ou repactuação de dívidas.

Toda esta situação já vivida há anos foi agravada pela pandemia e pela prática de abusos por várias instituições financeiras, como já mencionado, o que torna ainda mais importante o trabalho desenvolvido pelo Balcão do Consumidor, personificado pelos bolsistas e assessoria jurídica, que se mostra na grande maioria das vezes na única alternativa aos consumidores que buscam orientação e auxílio na resolução de tais problemas.

Ainda, é possível afirmar que, com a pandemia, as pessoas passaram a realizar muito mais transações bancárias através da internet, bem como compras virtuais, o que refletiu em um grande número de atendimentos envolvendo tais situações.

Assim, os problemas trazidos encontraram solução em parte no atendimento via telefone, seguido da emissão de Carta e também nas audiências de mediação realizadas, o que tem trazido resultados satisfatórios aos consumidores que tem em sua grande maioria encontrado remédio para suas demandas graças ao Projeto.

Quanto ao perfil do consumidor local, os dados coletados permitem afirmar que o atendimento preliminar vai além da resolução do problema específico do consumidor. O perfil do consumidor em sua grande maioria acena para uma hipossuficiência de informações, sendo possível relacionar na maioria das ocasiões ao seu poder de compra, sendo que, quanto menor o poder aquisitivo, maior a vulnerabilidade. Nesse sentido, os bolsistas atendentes prestam informações de relevante importância ao consumidor, de modo a alertá-lo preventivamente de seus direitos e obrigações.

Todo esse conjunto de atividades resulta na compreensão da necessidade do desenvolvimento de uma cultura jurídica que busque o diálogo da resolução dos conflitos, no qual busca-se resolver o litígio não pela decisão/imposição de um terceiro (juiz), mas pela construção de alternativas que atendam o interesse de ambas as partes envolvidas no mesmo.

Referências

UNIJUI. Relatório Semestral de Atendimentos do Balcão do Consumidor. Mensagem recebida pelo email: balcaodoconsumidor@unijui.edu.br. 12 set.2023