

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

## **O BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ NO MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS COMO INSTRUMENTO EXTRAJUDICIAL PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS E A FUNÇÃO DO BOLSISTA DO CURSO DE DIREITO NESTE PROCESSO: APRESENTAÇÃO DE CASO PRÁTICO<sup>1</sup>**

**THE BALCÃO DO CONSUMIDOR OF UNIJUÍ AT TRÊS PASSOS LIKE AN EXTRAJUDICIAL TOOL TO SOLVE CONSUMER CONFLICTS AND THE TRAINEE'S ACTIVITY ON THIS PROCESS: PRESENTATIONS OF CASE**

**Alana Maisa Machado<sup>2</sup>, Eliete Vanessa Schneider<sup>3</sup>, Fernanda Serrer Scherer<sup>4</sup>, Julia Kerber Alves<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Pesquisa realizada no âmbito do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos humanos

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; alanamaisamachado@hotmail.com.

<sup>3</sup> Mestre em Direitos Humanos pela Unijui, Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijui, Docente da Unijui, eliete.schneider@unijui.edu.br.

<sup>4</sup> Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijui, Professora Orientadora da Bolsa PIBEX Unijui, Mestre em Desenvolvimento pela Unijui e Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijui, fernanda.serrer@unijui.edu.br.

<sup>5</sup> Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; juliakerberalves@gmail.com.

**Palavras-chave:** Balcão do Consumidor. Projeto de Extensão. Direitos do Consumidor. Resolução extrajudicial de conflitos.

**Keywords:** Balcão do Consumidor. Extension Project. Consumer Rights. Extrajudicial Conflict Resolution.

### **INTRODUÇÃO**

O Balcão do Consumidor foi constituído através de um convênio celebrado entre o município de Três passos/RS, o Ministério Público do Estado do Rio grande do Sul e a Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ com o objetivo de atender demandas relacionadas ao direito do consumidor. Aos dias 04 de março de 2020 esse órgão completou 5 anos bem-sucedidos de vigência.

Os atendimentos são realizados por 2 (dois) estagiários do curso de Direito da UNIJUÍ, que possuem a função de recepcionar o consumidor, ouvir o que esse tem a dizer, entender o que de fato está causando o conflito consumerista e por fim, encontrar formas de solucionar a problemática. Todo o atendimento é realizado respeitando o que dispõe o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o qual representa uma ferramenta de assistência e defesa dos direitos do consumidor.

**Evento:** XXVIII Seminário de Iniciação Científica

**ODS:** 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

## METODOLOGIA

A realização do presente trabalho utilizou enquanto metodologia, a revisão bibliográfica, bem como, a utilização de dados estatísticos, relativos aos atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Os atendimentos no Balcão do Consumidor da UNIJUÍ no município de Três Passos

Presume-se que quando o consumidor se dirige ao Balcão do Consumidor, é porque não está conseguindo resolver alguma demanda relativa ao direito consumerista, e por isso busca orientação e auxílio na resolução da problemática. Por vezes, ao adentrar no recinto do Balcão do Consumidor, o consumidor está nervoso e mal consegue se explicar, e nesse momento, o bolsista tenta acalmá-lo e faz perguntas de modo a desvendar o conflito e entender a necessidade do consumidor.

Após o relato do consumidor, é realizado o preenchimento de cadastro interno do Balcão do Consumidor, bem como no Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, utilizando dados pessoais do reclamante. Logo em seguida, o bolsista descreve brevemente o relato do consumidor e tenta contato telefônico com o fornecedor. Grande parte das reclamações é resolvida nesse primeiro procedimento, porém, nos casos em que não ocorrer a resolução neste primeiro contato, é necessária a confecção de uma CIP – Carta de Informações Preliminares a ser encaminhada através dos Correios para a reclamada, sendo esta confeccionada com base no relato do consumidor sobre o conflito. A relação de consumo pode envolver mais de um fornecedor, neste caso, se trata de responsabilidade solidária, tema disposto no artigo 18, caput do CDC.

A coordenadora do Balcão do Consumidor de Três Passos, professora Eliete Vanessa Schneider, é a responsável por avaliar e supervisionar os atendimentos, sanando dúvidas e questionamentos dos bolsistas. Se necessário, realiza audiências de conciliação ou sessões de mediação entre as partes com o objetivo de solucionar administrativamente o conflito. Se não houver a resolução da demanda pelo contato telefônico, nem pelo envio da Carta de Informações Preliminares e tampouco pela realização de audiência de conciliação ou sessão de mediação, ou seja, se esgotadas as formas de resolução extrajudicial, é confeccionada uma declaração constando todo o procedimento realizado no Balcão do Consumidor, orientando o consumidor a ingressar com ação judicial em busca dos seus direitos.

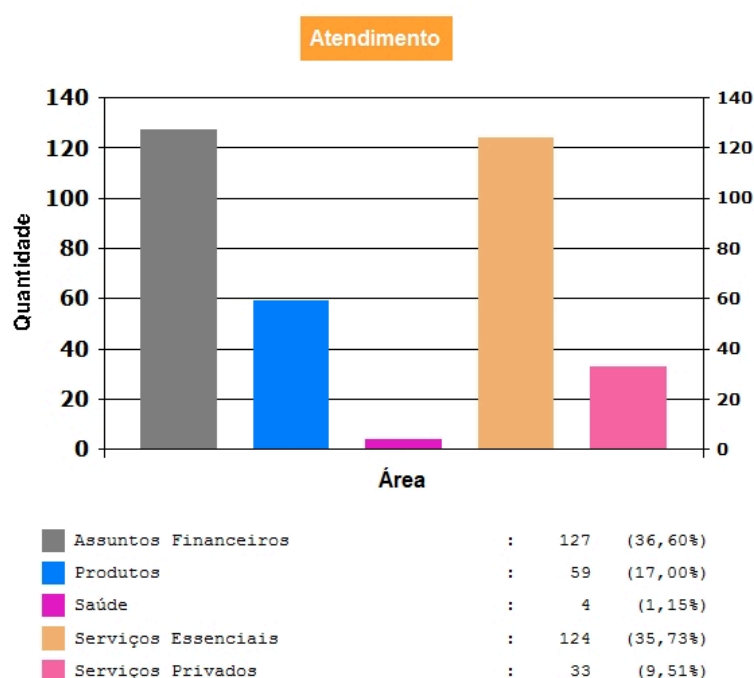
Atualmente, as bolsistas Alana Máisa Machado e Julia Kerber Alves, ambas estudantes do 7º semestre do curso de graduação em Direito pela UNIJUÍ participam do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos, e realizam os atendimentos aos consumidores junto ao Balcão do Consumidor de Três Passos/RS. Ser bolsista do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos é estar comprometido com a pesquisa, escrita e diálogo. É colocar em prática, pela prestação de serviços à comunidade, o que se aprende na teoria em sala de aula. É perceber que a lei por mais constitucional que seja não é efetiva em muitos casos, demandando assim, ações a

**Evento:** XXVIII Seminário de Iniciação Científica

**ODS:** 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

exemplo dos atendimentos no Balcão do Consumidor, com o intuito de lhe dar efetividade. Enfim, com estudo, dedicação e auxílio de professores, ser bolsista é buscar obstruir as lacunas das relações consumeristas entre pessoas de toda faixa etária e classe social.

Conforme dados extraídos do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC no ano de 2019 foram realizados 392 atendimentos e informações, dentre esses, 237 problemáticas foram solucionadas. Dentre essas estatísticas verifica-se no gráfico abaixo que os dois temas mais reclamados se referem a assuntos financeiros e serviços essenciais:



Todos os atendimentos realizados exigem trabalho, responsabilidade, pontualidade, dedicação e pesquisa por parte de todos os envolvidos, em especial dos bolsistas. Cada assistência é única, peculiar, por isso a importância de analisar a demanda do consumidor individualmente, pois há diversas circunstâncias e modos de resolução. A prática desenvolvida no Balcão do Consumidor proporciona ao bolsista a oportunidade de adquirir conhecimento e experiência na resolução de conflitos.

## Do caso prático

No intuito de retratar o trabalho realizado junto ao Balcão, traz-se à discussão um caso prático. Aos dias 26 do mês de junho de 2019, um consumidor compareceu ao Balcão do Consumidor de Três Passos/RS informando que realizou contrato de financiamento de um veículo com o Banco Santander. Neste contrato, assinado por ambas as partes, observa-se a existência de uma cláusula que garante ao consumidor um valor de seguro em caso de desemprego involuntário, sendo a negativa dessa cobertura o motivo para a reclamação do consumidor. Foram realizadas várias ligações, porém,

**Evento:** XXVIII Seminário de Iniciação Científica

**ODS:** 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

não se chegou à resolução.

A segunda tentativa de resolução da problemática foi realizada através do envio de uma CIP – Carta de Informações Preliminares para a reclamada com o objetivo de solicitar informações e esclarecimentos quanto ao conflito. A empresa se pronunciou de forma a considerar improcedente a demanda do reclamante com a justificativa de que o direito do consumidor estava prescrito conforme previsão legal. A data utilizada pela reclamada para negar procedência ao pedido do consumidor e declarar prescrição do seu direito foi a do dia 12/06/2018, data em que o consumidor recebeu o aviso prévio.

Tendo em vista que o direito do consumidor era evidente, foi realizada uma segunda CIP com os argumentos de que o prazo de aviso prévio é contado como tempo de serviço, com base no artigo 489 da Consolidação das Leis do Trabalho. O consumidor recebeu o aviso prévio aos dias 12 do mês de junho de 2018, foi desvinculado da empresa aos dias 21 do mês de julho de 2018, procurou o balcão do consumidor aos dias 26 do mês de junho de 2019 e no mesmo dia o sinistro foi aberto, logo, o consumidor estava dentro do prazo de 1 ano de prescrição previsto em lei, porém, a pessoa autorizada da empresa não estava compreendendo a demanda ou apenas dificultando a resolução do conflito.

Para a surpresa de todos, a cobertura foi negada pela segunda vez com a mesma fundamentação de que o direito do consumidor estava prescrito. Neste caso, não se fez necessário a realização de uma audiência de conciliação ou sessão de mediação, pois o consumidor possuía prova documental (contrato de serviço, carteira de trabalho assinada e número de F.A. registrado no Balcão do Consumidor), ou seja, comprovação de datas a fim de afastar a tese da prescrição, por isso optou-se pela tentativa de envio de outra CIP.

Neste momento, foi realizada uma terceira CIP, ainda mais complexa, reforçando a fundamentação com o artigo 489 da CLT e a orientação jurisprudencial nº 82 da SDI-1 do TST, a qual dispõe “A data de saída a ser anotada na CTPS deve corresponder à do término do prazo do aviso prévio, ainda que indenizado”. Finalmente, depois de muito trabalho e insistência a empresa considerou procedente o pedido para pagamento dos valores devidos por direito ao consumidor. (BRASIL, 1943).

A função do bolsista que faz estágio no Balcão do Consumidor não é simplesmente dominar a legislação consumerista, mas, também, exige-se conhecimento interdisciplinar, a exemplo deste caso, em que houve a necessidade de conhecimento técnico relativo à normas de direito do trabalho, embora a relação que estivesse em discussão fosse puramente do âmbito consumerista, decorrente da negativa de cobertura securitária.

A lei é brilhante, mas na prática nem sempre é efetiva, por isso a importância do trabalho realizado no Balcão do Consumidor, visto que é necessário ter alguém para reafirmar a existência do direito e fazer o possível para efetivá-lo. Um consumidor vulnerável possivelmente desistiria por falta de fundamentação ou nem mesmo tentaria a resolução com receio de incômodo futuro.

É de fundamental importância mencionar que existem outros meios de solucionar conflitos, entre



**Evento:** XXVIII Seminário de Iniciação Científica

**ODS:** 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

eles, os efetivos métodos de autocomposição praticados através da conciliação e mediação. A primeira é conduzida por um terceiro que possui a liberdade de intervir e sugerir propostas direcionando a realização de um acordo, ao passo que a segunda representa a oportunidade de as partes envolvidas no conflito dialogarem expressando seus sentimentos e interesses, sem o intermédio do mediador, o qual está presente para transmitir tranquilidade e segurança às partes, bem como tentar desvendar o ponto conflitante (MORAIS E SPENGLER, 2012, p. 172-173).

No tocante à mediação, mostra-se relevante colacionar entendimento dos ilustríssimos escritores Fabiana Marion Spengler e Douglas Cesar Lucas em sua obra *Justiça Restaurativa e Mediação*: “A mediação visa restabelecer o diálogo entre as partes para poder alcançar um objetivo concreto: a realização de um projeto de reorganização das relações, com resultado o mais satisfatório possível para todos” (2010, p. 163).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dado o exposto, percebe-se que a atuação do Balcão do Consumidor tem significativa importância na cidade de Três Passos/ RS, visto que a maioria dos casos que chegam até o Órgão, são dignos de resolução, só no ano de 2019 foram solucionados 237 demandas do total de 392 atendimentos, lembrando que as informações prestadas aos consumidores somam aos atendimentos. Além disso, evita ações judiciais que na lógica são mais demoradas, sendo um dos motivos de os consumidores muitas vezes não lutarem pelos seus direitos.

Além desse órgão representar uma função fundamental no que diz respeito aos direitos consumeristas da comunidade trespassense e região, ainda é capaz de descomprimir as demandas no judiciário e oportuniza que estudantes da Universidade possam realizar estágio não obrigatório supervisionado agregando conhecimento acadêmico e pessoal.

Outrossim, a conciliação e mediação são institutos de suma importância para a sociedade brasileira, vez que representam meios alternativos para resolução de conflitos de uma forma mais justa, eficaz e menos onerosa em razão de as próprias partes serem as responsáveis pela construção de uma nova cultura de pacificação social.

## Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 17/04/2020.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Rio de Janeiro, 1º de maio de 1943, 122º da Independência e 55º da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm).

**Evento:** XXVIII Seminário de Iniciação Científica

**ODS:** 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

SENAICON. SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor -. Dados extraídos do programa referente ao ano de 2019. Acesso em: abril de 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar. Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos conflitos sociais. Ijuí. Ed. Unijuí, 2011.

MORAIS, José Luis Bonzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição! 3ª edição. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 2012.

**Parecer CEUA:** 23205.004977/2015-90

**Parecer CEUA:** 3.501.741