



Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIII Jornada de Extensão

A IMPORTÂNCIA DOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA¹

Fabiana Fachinetto Padoin², Anderson Vinicíos Branco Lutzer³, Luiz Fernando Falci da Fonseca⁴, Camila Duarte⁵, Danielle Zanini⁶.

¹ Projeto de extensão universitária “Cidadania para todos”, temática de Direito do Consumidor, vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais;

² Professor vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIUI, integrante do Projeto de Extensão “Cidadania para Todos”.

³ Acadêmico do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista voluntário no Projeto de Extensão “Cidadania para todos” na temática de Direito do Consumidor.

⁴ Acadêmico do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista voluntário no Projeto de Extensão “Cidadania para todos” na temática de Direito do Consumidor.

⁵ Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista PIBEX no Projeto de Extensão “Cidadania para todos” na temática de Direito do Consumidor.

⁶ Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista voluntária no Projeto de Extensão “Cidadania para todos”.

Resumo

A sociedade capitalista contemporânea, aliada ao aumento exponencial dos padrões de consumo, modificou as relações entre consumidor e fornecedor, uma vez que as relações de consumo se desenvolvem dentro de parâmetros de crescente complexidade das relações jurídicas. Daí decorreu a necessidade do reconhecimento do papel do consumidor na sociedade, assim como de sua proteção no mercado, indispensável no atual contexto social. Neste contexto, o projeto de extensão Cidadania para Todos procura colaborar com os órgãos de defesa do consumidor, em especial os Procon's, que realizam a defesa dos interesses dos consumidores, a fim de fortalecer o desenvolvimento de suas principais atribuições. A atuação dos órgãos de defesa dos direitos do consumidor visa a resolução dos litígios inerentes as relações de consumo, configurando-se num ambiente de orientação, informação e intermediação, nos moldes previstos pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Cidadania; Procon; Atribuições.

Introdução

Na sociedade contemporânea houve a crescente complexificação das relações sociais, aprimorando-se o debate a respeito da proteção e defesa do consumidor, uma vez que este é a parte vulnerável no cenário





Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIII Jornada de Extensão

econômico. O ato de consumir é o principal alvo e sustentáculo do mercado capitalista, pois os bens e serviços produzidos e ofertados tem em foco o consumo, considerando que a economia é pautada pela livre iniciativa e a organização das relações econômicas são regradas pelo Estado.

Nesse contexto Miguel Reale (1984:320-321) afirma que o Estado deve proteger o interesse da coletividade, direcionando suas ações e decisões ao bem comum, e aí reside a relevância do papel dos órgãos de defesa do consumidor para a real e efetiva proteção dos direitos dos cidadãos. Gérard Cas (1980:9), no mesmo sentido, afirma que, em decorrência da crescente complexificação das relações contratuais após a revolução industrial e com o advento do Estado de bem-estar social, o contexto sociopolítico favoreceu a discussão acerca da desigualdade institucionalizada entre os contratantes, dado ao poder econômico dos fornecedores de bens de consumo, emergindo a necessidade do Estado tutelar objetivamente a parte vulnerável, em busca da isonomia real, alcançada por meio do tratamento desigual aos desiguais.

O CDC, elaborado com o objetivo claro de uma efetiva eficácia social, não se deteve em dispor acerca dos direitos do consumidor, mas viabilizou a adoção de uma política nas relações de consumo, visando o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Procon é a denominação abreviada dos órgãos que atuam em prol da defesa do consumidor, seja em âmbito estadual ou municipal, estando entre suas principais atribuições fiscalizar e aplicar as sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas de proteção ao consumidor (2012: 396).

O objetivo primordial do Projeto de Extensão nesta temática é colaborar com a implementação, no âmbito dos Procons, dos instrumentos jurídicos que possibilitem concretamente a tutela do consumidor, por meio da atuação destes órgãos no âmbito municipal, levando em conta as necessidades dos consumidores, em constante modificação. Além disso, objetiva-se debater junto à comunidade em geral questões atuais ligadas às relações de consumo, considerando que a sociedade contemporânea é marcada pelo consumismo e os cidadãos são a parte vulnerável do mercado.

Neste ano, o foco de trabalho está em repensar, avaliar e discutir novas estratégias para os Procons municipais, especialmente no município de Três Passos, a fim de qualificar sua atuação, pois os órgãos de defesa dos direitos do consumidor têm entre suas principais atividades a resolução dos litígios inerentes às relações de consumo, configurando-se num ambiente de orientação, informação e intermediação.

Metodologia

O desenvolvimento do projeto baseia-se no estudo bibliográfico sobre direito do consumidor, passando pelas abordagens históricas acerca do tema até as de cunho teórico, orientado pela hipótese de se definir a importância dos órgãos de defesa do consumidor e compreender suas funções e atribuições. Trata-se, dessa forma, de projeto que envolve, num primeiro momento, pesquisa qualitativa em base bibliográfica, a qual se aprofunda no mundo dos significados das ações e relações humanas, cuja abordagem metodológica está baseada em referenciais de concepção e interpretação





Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIII Jornada de Extensão

crítica da realidade da sociedade atual, para, num segundo momento, desenvolver as intervenções concretas junto aos órgãos participantes do projeto e à comunidade em geral.

Mário Osório Marques (1998: 93) afirma que o início da pesquisa se dá quando começamos a escrever a partir de um tema, assunto, hipótese ou título, então pesquisamos quando delimitou-se um tema.

Minayo (2001: 16-17), por sua vez, entende a metodologia como caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade, enquanto a pesquisa como atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade. No âmbito do projeto de extensão Cidadania para Todos a pesquisa se interliga com a ação, através das práticas de extensão, pois, embora seja primeiramente um estudo teórico, a extensão atrela pensamento e ação.

Em tempo, Minayo (2001: 17) afirma que “nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema da vida prática”, enfim, os fins da pesquisa em extensão universitária é implementar instrumentos socialmente válidos que resolvam problemas que na realidade foram identificados.

Resultados e Discussão

O projeto promove a interação entre universidade e comunidade, consolidando-se como instituição comunitária comprometida na realização da cidadania e principalmente como entidade envolvida com o desenvolvimento regional, incutindo no público destinatário das ações de extensão o sentido de cidadania, bem como lhe oferecendo meios para a melhor compreensão de sua condição de sujeito de direitos e obrigações, primordialmente aqueles direitos relacionados com o consumo.

A partir dos estudos e das atividades empíricas realizadas, os acadêmicos e professores envolvidos no projeto sentem-se estimulados a produzir artigos jornalísticos e científicos relacionados ao tema, o que qualifica o debate sobre cidadania e direito do consumidor.

No ordenamento jurídico brasileiro a defesa do consumidor ganha destaque com a promulgação da Constituição Federal em 1988 (art. 170, inciso V e art. 5, inciso XXXII), com a determinação expressa pelo legislador constituinte de formulação de uma lei específica para proteger os cidadãos nas relações negociais de consumo, frente à imponência do capitalismo. Foi assim que em 1990 aprovada e sancionada a Lei nº 8.078, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O direito do consumidor consiste, de acordo com o preceito constitucional, em um conjunto de princípios e regras com o escopo de promover a defesa dos consumidores, observando o princípio constitucional da atividade econômica, sistematizado por meio de um Código. O CDC foi considerado moderno e de grande avanço legislativo, tendo em vista que representou a efetiva inserção dos direitos dos consumidores no rol dos direitos fundamentais.

O CDC é estudado não como mais um texto normativo, mas como microsistema que elenca princípios epistemológicos e instrumentais adequados à defesa do consumidor (2007:10), tratando-se de um verdadeiro exercício de cidadania. Significa dizer, a proteção da coletividade dos cidadãos-consumidores está entre as finalidades da atividade estatal, cabendo-lhe reconhecer os direitos do consumidor e tutelá-los sob a égide de órgãos institucionalizados, assim como organizar-se para



Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIII Jornada de Extensão

obter esses resultados ou acesso àqueles meios específicos de proteção e defesa do consumidor previstos na legislação.

Na perspectiva de efetivação da cidadania, o CDC é uma lei de ordem pública e relevante interesse social, identificando-se três distintas dimensões: a) como um microsistema legal, pois comporta princípios jurídicos que lhe são únicos, como exemplo, o viés de vulnerabilidade do consumidor; b) como matéria interdisciplinar, uma vez que se relaciona com os mais diversos ramos do direito, como direito constitucional, processual civil, administrativo; c) como disciplina multidisciplinar, considerando que sua redação percorre campos do direito processual, penal e administrativo.

Os órgãos de defesa dos direitos do consumidor têm como principal objetivo assegurar ao consumidor ampla transparência nas negociações de compra, devendo ser rápido e eficaz na aplicação das leis que regulamentam o mercado, ou seja, existem para garantir que esses direitos sejam assegurados pelos fornecedores de produtos e serviços, mantendo, assim, o equilíbrio nas relações e promovendo o bem comum.

Dentre as diversas funções deste órgão, podemos identificar, primeiramente, a aplicação de sanção em vias administrativas por violação, por parte de fornecedores, a direito do consumidor, além de desempenhar papel de informação constante dos direitos do consumidor, e, ainda, promover a conciliação entre as partes conflitantes.

Quando o consumidor tem seu direito lesado, pode procurar o Procon e formular uma reclamação fundamentada perante o órgão por violação a norma de defesa do mesmo, cabendo a este atuar no sentido de resolver o litígio. Porém, no caso de eventual negativa do fornecedor, abre-se um processo administrativo com o objetivo de apurar a responsabilidade do fornecedor, podendo resultar em aplicação de sanção administrativa.

No âmbito de atuação do Procon encontra-se outra relevante repercussão prática consistente na divulgação anual da relação de estabelecimentos comerciais que lesaram o direito de seus consumidores, mencionando se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

Enfim, os Procons procuram por meio de sua atuação a solução rápida para os conflitos dos consumidores, minimizando o sofrimento enfrentado pelos cidadãos no mercado de consumo. Atuam juntamente com os Procon's, o Ministério Público, na tutela dos interesses coletivos e difusos dos consumidores; a Defensoria Pública, atendendo os consumidores lesados que não possuem recursos financeiros, ajuizando ações em defesa de interesse particular; e, ainda, as associações civis.

Por outro lado, atualmente discute-se a respeito dos avanços tecnológicos proporcionados pela ciência, os quais possibilitaram a criação do comércio eletrônico, bem como sobre as novas regras do mercado para a concessão de crédito ao consumidor, os quais não foram abarcados pelo Código de Defesa do Consumidor, havendo evidente necessidade de rever e complementar vários de seus dispositivos, considerando que este diploma legal está em vigor há mais de duas décadas, porém a complexidade das relações sociais e da atividade econômica não encontram amparo legal no texto normativo.

Conclusões





Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XIII Jornada de Extensão

É inegável a relevância do tema na sociedade contemporânea, uma vez que entre os desafios dos órgãos de defesa do consumidor está a defesa da pessoa em face dos problemas da sociedade massificada, globalizada e informatizada atual, considerando que as relações de consumo possuem funções econômica e social, o que necessariamente envolve o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

O objetivo primordial do CDC é equacionar as relações de consumo, garantindo, de um lado, o atendimento das necessidades básicas do consumidor, mas também, de outro lado, assegurando as boas relações comerciais, com a vedação e coibição de práticas abusivas e prejuízo ao princípio da livre concorrência.

O projeto contribui para a compreensão da importância dos órgãos de defesa do consumidor na sociedade atual, entendendo seu significado e atribuições. Os Procons se consolidam como instrumentos de concretização de direitos e os consumidores tem procurado cada vez mais estes organismos para a realização de sua defesa, pois se apresenta mais interessante ao cidadão porque geralmente o procedimento é mais ágil e menos burocrático que a instauração de demanda judicial, na medida em que a resolução da lide quase sempre é feita por intermédio da conciliação, evitando assim o desgaste de discussões judiciais.

Enfim, a função social do direito, idealizada pelo CDC, releva uma interpretação da lei que valoriza as diferenças materiais e formais nos poderes de liberdade das pessoas, almejando consolidar aqueles velhos ideais da modernidade (liberdade, igualdade e fraternidade), consciente dos desafios postos pelo direito contemporâneo de não excluir as pessoas do mercado, mas, ao contrário, incluindo-as com igualdade e protegendo-as com liberdade, nestes contextos sociais atuais.

Referências bibliográficas

- REALE, Miguel. Teoria do direito e do estado. São Paulo: Saraiva, 1984.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de direitos do consumidor. São Paulo: Atlas, 2007.
- CAS, Gérard. La défense du consommateur. Paris: Presses Universitaires de France, 1980.
- BENJAMIN, Antônio Herman V., Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2001.
- MARQUES, Mario Osório. Escrever é preciso: o princípio da pesquisa. Ijuí, Rio Grande do Sul: Editora UNIJUI, 1998.