



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico  
Evento: XIV Jornada de Extensão

## DIREITOS HUMANOS E CONFLITOS SOCIAIS: A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR<sup>1</sup>

**Fernando Theobald Machado<sup>2</sup>, Joseane Menegazzi<sup>3</sup>, Tobias Damião Corrêa<sup>4</sup>.**

<sup>1</sup> Projeto de Extensão do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ

<sup>2</sup> Aluno do Curso de graduação em Direito, Bolsista PIBEX/UNIJUÍ.

<sup>3</sup> Bolsista PIBEX/UNIJUÍ

<sup>4</sup> Professor do curso de graduação em Direito, UNIJUÍ.

### Objetivos:

A busca pela resolução de conflitos de forma amigável é uma iniciativa que visa aproximar o consumidor e o fornecedor de bens e/ou serviços, possibilitando que os problemas oriundos das relações de consumo sejam resolvidos da forma mais benéfica possível para ambas as partes, propiciando assim uma solução eficaz, rápida e que ainda contribui para sociedade como um todo, já que evita que tais problemas acabem no já sobrecarregado poder judiciário.

A cultura de resolução de conflitos no poder judiciário tem apresentado um desenvolvimento crescente nos últimos anos, fazendo com que muitos problemas, cuja natureza não apresenta a uma real necessidade de confronto jurídico, acabem por tomar o lugar de litígios de maior gravidade em nosso sistema legal - atribuindo a ele uma demanda de processos demasiadamente grande que propiciam a este a aquisição de um status de lentidão e ineficiência.

Além possibilitar que os problemas sejam resolvidos mais rapidamente e sem aumentar o volume das pilhas de processos presentes em nossos tribunais, os impactos dos litígios também são significativamente reduzidos, visto que uma vez que a solução dos mesmos se dá por meio de um acordo amigável, a relação entre consumidor e lojista recebe uma oportunidade de ser revista, reestruturada e melhorada para que conflitos da mesma espécie não voltem a ocorrer.

Por fim, também é válido ressaltar que até mesmo as tentativas de conciliação que restam inexitosas têm um valor significativo intrínseco relativo ao processo de informação que permeia a idéia de educar para o consumo tanto quanto ao que tange a possibilidade de coibir ações reiteradas da mesma natureza.

### Metodologia:

As audiências de conciliação são realizadas nas dependências do Balcão do Consumidor, contando com a presença dos consumidores e das respectivas empresas reclamadas, possibilitando que ambas





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

as partes proponham alternativas viáveis para si. Também se fazem presentes no ato um advogado (na pessoa do coordenador do projeto ou do analista jurídico) e dois extensionistas cuja função consiste em analisar as propostas e apresentar contrapontos prezando sempre a defesa do consumidor.

A conciliação é uma forma alternativa à jurisdição, como meio de desafogar o judiciário e resolver de maneira efetiva os conflitos. Através desse meio, as partes buscam um acordo, fazendo concessões mútuas. Neste tipo de resolução não é avaliado o mérito ou alguma causa que tenha contribuído para o agravamento do problema.

O conciliador é quem dirige a audiência de conciliação e diferente do juiz que impõe decisões, ele opina, discute e incentiva as partes para que cheguem a alguma composição.

O Balcão do Consumidor trabalha justamente nesse sentido, buscando sempre soluções eficientes que preservem a integridade moral e financeira do consumidor já que este tende a ser a parte mais frágil das relações de consumo. A demanda de ocorrências que chega às audiências é oriunda das reclamações que subsistem aos atendimentos preliminares que são realizados por três acadêmicos do curso de graduação em Direito da Unijuí através de contato via telefone e envio de Cartas de Informação Preliminar.

O Código de Defesa do Consumidor serve como pilar fundamental para todo o trabalho, de forma que suas normas funcionam como diretrizes para as práticas desenvolvidas, abrindo a possibilidade para que, mesmo com a concepção da “exclusão de méritos” característica da conciliação, condutas possivelmente infrativas sejam analisadas e posteriormente encaminhadas para abertura de processo administrativo (que por sua vez poderá acarretar em termos de ajustamento de conduta e/ou sanções).

## Resultados e Discussão:

As grandes evoluções tecnológicas que originaram a mecanização do processo produtivo deram origem também aos ingredientes necessários a proliferação dos métodos de produção em série, que por sua vez foram o combustível necessário para uma expansão gigantesca do mercado capitalista. Nesse contexto as empresas têm atingido patamares gigantescos de desenvolvimento, fato este que lhes concede um grande poder econômico o qual muitas vezes acaba sendo utilizado de forma com que o cidadão como consumidor tenha seus direitos violados.

Uma análise dos dados relativos às audiências realizadas do início das atividades até o presente momento traz um índice no qual aproximadamente 70% delas resultaram exitosas, sendo que as demais tiveram dois encaminhamentos distintos: Uma parcela obteve sucesso através da realização de acordos posteriormente a conclusão dos encontros e as restantes chegaram à esfera judicial onde receberam o devido encaminhamento processual.





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

Dentre os maiores obstáculos encontrados na tentativa de solucionar os conflitos de forma amigável podemos ressaltar a dificuldade oriunda dos métodos de negociação adotados pelos conglomerados de empresas de grande porte que consistem em sua maior parte, na apresentação de propostas criadas pelos departamentos jurídicos das centrais das mesmas que são trazidos até o Balcão do Consumidor por seus prepostos, estreitando de forma drástica as possibilidades de acordo.

A prática supracitada também tem como aspecto negativo o fato de que por meio dela alguns lojistas tentam se beneficiar já que nas alternativas de adimplemento oferecidas estão inclusas taxas de juros que, observados os limites previstos legalmente, podem ser consideradas abusivas.

Também fica saliente a demasiada resistência dos fornecedores de bens e serviços no que se refere a efetivar de forma integral as prerrogativas encontradas em dispositivos legais como o artigo 18 do Código de Defesa de Consumidor, já que, por parte destes, existe uma cultura que consiste em enviar inúmeras vezes o mesmo produto para a assistência técnica evitando ao máximo trocá-lo por um novo (mesmo que tal prática transgrida a legislação).

**Conclusão:**

No transcurso das atividades surgiram diversas oportunidades através das quais diferentes problemas foram abordados e analisados. A aproximação das partes possibilitou a solução de conflitos que possuíam origens diversas, já que enquanto alguns problemas eram oriundos de práticas abusivas e infrativas, outros eram breves mal entendidos e/ou falhas de comunicação.

As audiências conciliatórias se mostraram uma valiosa fonte de informações no que se refere às relações de consumo e as práticas geradoras de conflito.

O público atendido apresenta características diversas, o que impossibilita a classificação do mesmo em grupos distintos afora as divisões genéricas por faixa etária, classe econômica, gênero e demais aspectos sociais.

Apesar da variedade de ocorrências, um problema específico fica saliente: O super-endividamento. Esta problemática chama atenção por representar uma parcela significativa dos conflitos tratados e, portanto leva a crer que a inserção de novos consumidores no mercado deve ser acompanhada por medidas de proteção e educação aos mesmos.

**PALAVRAS CHAVE:** Consumo; conflito e conciliação.

