



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

## O BALCÃO DO CONSUMIDOR EM IJUÍ: AS PRERROGATIVAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR<sup>1</sup>

**Darlan Santos; Diego Goi, Patricia Seibert; Fransuelen Rosa F<sup>2</sup>.**

<sup>1</sup> Projeto de extensão

<sup>2</sup> ALUNO DO CURSO DE DIREITO

### O BALCÃO DO CONSUMIDOR EM IJUÍ: AS PRERROGATIVAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#### Objetivos:

O projeto do Balcão do Consumidor está vinculado ao Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ e constitui-se em projeto de extensão universitária, por meio do qual se busca a socialização de informações, a integração entre a Universidade e a comunidade externa de Ijuí e região, fomentando 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. Além disso, o projeto tem como objetivo promover a discussão e a aplicação prática de meios alternativo-adequados de tratamento de conflitos oriundos das relações de consumo, por meio da conciliação e mediação extrajudicial.

#### Metodologia:

A metodologia aplicada neste trabalho consistiu em observar, avaliar e encaminhar os atendimentos realizados junto ao Balcão do Consumidor, e a partir disto, catalogar por amostragem o número de reclamações e classificar por categorias junto ao balcão do consumidor. Os atendimentos foram categorizados e classificados em: Números de atendimento; Resolvidos; Pendentes e posteriormente foi entregue ao consumidor uma declaração dando ciência do resultado final do atendimento realizado pelo Balcão. Tal amostragem é realizada de modo trimestral, e os dados são divulgados junto aos órgãos responsáveis.

O trabalho realizado pelo Balcão do Consumidor consiste em acolher as demandas pela escuta realizadas no atendimento trazido pelos consumidores. A partir da análise do caso em concreto, em se tratando de uma relação de consumo é feito o melhor encaminhamento jurídico ao caso, na tentativa de alcançar a melhor solução possível. As demandas conflitantes são originadas desta



**Modalidade do trabalho:** Relato de experiência

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

relação de consumo, as quais em sua grande maioria partem da resistência do fornecedor em atender as prerrogativas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

As atividades desenvolvidas consistem em receber as demandas e identificá-las quanto a sua natureza através de uma ficha cadastral aberta no ato do atendimento, após o preenchimento dos dados pessoais. O consumidor não tem contato direto com o fornecedor, os atendentes esclarecem dúvidas e orientam a partir da narrativa dos fatos as possíveis soluções.

É importante destacar que o acolhimento é feito no ato do atendimento preliminar em que o atendente entra em contato direto por telefone com o fornecedor de serviços ou produtos a fim de sanar o impasse trazido. Em não sendo possível a resolução é expedida uma Carta de Informações Preliminares – CIP, com objetivo de formalizar o acolhimento, sobretudo, ainda é utilizado para instruir possível abertura de Processo Administrativo. Os atendentes ao receber a resposta fundamentam pela abertura ou não do processo administrativo, mediante declaração expressa. Em apreço a resolução da relação conflitiva exaure o balcão do consumidor a alçada de seu atendimento neste ato.

## Resultados e discussão

O interesse da comunidade local, por informações relativas aos direitos e deveres oriundas da relação de consumo, teve demandas satisfatórias, o resultado foi sentido no aumento da procura pelo do Balcão do Consumidor. A partir da análise conjunta de todos os atendimentos efetuados, é possível chegar a algumas considerações:

a) É possível perceber pelos atendimentos um significativo percentual de êxito na solução dos conflitos a partir do simples atendimento preliminar ou da realização das audiências conciliatórias extrajudiciais realizadas pelo Balcão do Consumidor.

b) Os dados apresentam que as empresas de telefonia aparecem em destaque no que tange às reclamações pela má prestação de serviço. As principais reclamações estão concentradas em cobranças indevidas, não emissão de boletos, cobrança de multas contratuais (mesmo estando à rescisão contratual ligada a má qualidade ou vícios dos serviços), informações insuficientes/incorretas que induzem o consumidor à aquisição de produtos que não correspondem às características ofertadas.

c) Assim, ao catalogar estas informações, é possível realizar a análise crítica destes dados, para afirmar a existência de condutas reiteradas, danosas não somente a cada consumidor considerado individualmente, mas à coletividade, especificamente as empresa telefonia. Em que pese haja soluções efetivas a partir do atendimento preliminar, os problemas relativos à má prestação de serviços não devem apenas ser catalogadas, mas tornar obrigatória e efetiva a aplicação das sanções previstas na legislação consumerista.

d) os lojistas do município de Ijuí aparecem em 2º lugar no ranking das reclamações do Balcão do Consumidor, cuja infração de maior incidência é do artigo 18 CDC e de seus preceptivos pertinentes. A relação de consumo de bens duráveis e não duráveis norteiam a grande maioria dos





**Modalidade do trabalho:** Relato de experiência

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

atendimentos realizados no âmbito do comércio local. Assim, as resoluções dos problemas trazidos encontraram solução em parte com a emissão da Carta de Informação Preliminar, e em outra pelas audiências conciliatórias realizadas.

e) no que se referem ao perfil do consumidor local, os dados coletados permitem afirmar que o atendimento preliminar vai além da resolução do problema específico do consumidor. É possível traçar o perfil do consumidor como sendo em sua grande maioria como aqueles que acenam para uma hipossuficiência de informações, sendo possível relacionar na maioria das ocasiões ao seu poder de compra, isto porque, quanto menor o poder aquisitivo, maior a vulnerabilidade. Nesse sentido, os estagiários atendentes prestam informações de relevante importância ao consumidor, de modo a informá-lo preventivamente de seus direitos e também de suas obrigações.

As características locais do perfil do consumidor em Ijuí foram identificadas com fundamento no acolhimento inicial do Balcão do Consumidor, os quais tiveram como fonte os questionamentos referenciados pelos dados pessoais, gênero e renda. A renda do consumidor em média é de dois salários mínimos, a idade média ficou entre 40 a 42 anos, e em relação ao gênero, homens e mulheres procuram igualmente o Balcão para registra suas reclamações.

Portanto, das experiências vivenciadas junto a este projeto de extensão da UNIJUÍ, o Balcão do Consumidor é possível fazer algumas considerações, dentre elas, educar a população para um consumo consciente. Nos últimos tempos com aumento do poder aquisitivo das pessoas houve o favorecimento ao consumo o qual muitas vezes é impulsivo, o que favoreceu ao endividamento da maioria das famílias, com uma renda de até dois salários mínimos.

Em que pese haja soluções efetivas a partir dos atendimentos preliminares realizados pelo Balcão do Consumidor, os problemas relativos à má prestação de serviços também se destacam, e não podem apenas ser catalogadas, mas tornar obrigatória e efetiva a aplicação das sanções previstas na legislação consumerista. Dando azo, a efetivação das garantias previstas pela lei 8078/90 e tanto como por aquele previsto em nossa carta magna.

**PALAVRAS CHAVES:** Consumidor; conflito e Acolhimento