

**Evento:** XVIII Jornada de Extensão

**BALCÃO DO CONSUMIDOR ENQUANTO INSTRUMENTO ALTERNATIVO  
DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS: RESULTADOS DOS  
ATENDIMENTOS DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2017<sup>1</sup>  
CONSUMER BALCONY AS AN ALTERNATIVE INSTRUMENT OF  
RESOLUTION OF CONSUMERIST CONFLICTS: RESULTS OF THE FIRST  
QUARTER OF 2017**

**Jenifer Rodrigues<sup>2</sup>, Augusto Medeiros De Avila<sup>3</sup>, Tobias Damião Correa<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Estudo desenvolvido no âmbito do projeto de extensão do curso de Direito da UNIJUI intitulado Conflitos Sociais e Direito Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução

<sup>2</sup> Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiária do Balcão do Consumidor/PROCON; E-mail: jenifer.rodrigues.m.12@hotmail.com

<sup>3</sup> Aluno do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiário do Balcão do Consumidor/PROCON; E-mail: augustoavila91@gmail.com

<sup>4</sup> Mestre; Coordenador do projeto Balcão do Consumidor.

**Introdução**

A velocidade em que a sociedade se desenvolveu, tanto em seus aspectos culturais, como intelectuais, gerou consequências na sociedade hodierna. Devido a esses eventos, as relações humanas se tornaram cada vez mais complexas e dependentes de ferramentas normativas postas pelo Estado para garantir a autonomia dos indivíduos e a harmonia destes dentro do Estado Democrático de Direito.

De acordo com Júlio Moraes Oliveira, na obra Direito do Consumidor: *“O Estado tem a obrigação de atuar na defesa do consumidor de forma ativa, então simplesmente por via legislativa ou judicial. Superou-se a concepção de Estado Liberal como um mero expectador. Em seu lugar, surge a visão conforme a qual o Estado passa a ter um papel ativo na defesa do consumidor.”*

Com consciência de seus direitos e seu alcance a todos, a sociedade tem abarrotado o Poder Judiciário com conflitos referentes às relações de consumo. Para desafogar tal setor já a colapsar, foram criados mecanismos alternativos para sanar empasses e atender, de maneira igualitária, as demandas solicitadas através da conciliação, mediação e negociação.

Corroborando para atender a estes mecanismos alternativos é que foi criado o projeto Balcão do Consumidor, vinculado ao Curso de Graduação em Direito da Unijuí, decorrente de um convênio firmado entre a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul- Unijuí, o Ministério Público Estadual e o Município de Ijuí, que está instalado junto ao prédio do PROCON municipal, em frente ao Fórum da comarca de Ijuí, desde o ano de 2013.

O presente projeto, buscando a efetivação dos direitos fundamentais, especialmente os relacionados ao direito do consumidor, estimula o desenvolvimento e qualificação dos espaços públicos que garantam o exercício da cidadania, bem como promove a discussão e a aplicação

**Evento:** XVIII Jornada de Extensão

prática de meios alternativos ou adequados para o tratamento dos conflitos oriundos das relações de consumo.

Por esse viés, esta pesquisa visa discorrer acerca do projeto Balcão do Consumidor explanando seus resultados a toda comunidade, buscando a compreensão de que é necessário o desenvolvimento da cultura de resolução dos conflitos através de diálogos, sem a decisão ou imposição de um terceiro (juiz), pondo em prática alternativas que atendam o interesse de ambas as partes envolvidas nas desavenças consumeristas.

### **Metodologia**

Para a realização deste trabalho foi utilizado o método de abordagem dialético, haja vista que a pesquisa se inicia com uma tese e durante o seu desenvolvimento se buscou a articulação entre a teoria e a prática. Através da leitura de obras e materiais relacionados a temática, levando-se em conta a aplicação dos conceitos em análise nos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor da UNIJUI, em Ijuí/RS.

### **Resultados e Discussão**

Hodiernamente, a sociedade vem consumindo em massa, influenciada por mídias publicitárias e outros mecanismos, em razão desse modo de viver em sociedade consequentemente há o aumento de conflitos nestas relações, muitas vezes, desembocadas no Judiciário. Foi nesse contexto que surgiu o Balcão do Consumidor com funcionamento desde o dia 1º de março de 2013, procurando solucionar ditos conflitos através de meios alternativos, antes que as desavenças consumeristas cheguem ao Poder Judiciário.

As atividades realizadas pelo Balcão do Consumidor são desempenhadas pelos acadêmicos do curso de Graduação em Direito da Unijuí, que realizam atendimentos aos consumidores, acolhendo as demandas trazidas por estes e, a partir da análise do melhor encaminhamento jurídico ao caso, buscam uma solução para o conflito gerado entre o consumidor e o fornecedor. As soluções para estes conflitos são visadas através de atendimento preliminar, encaminhamento à fiscalização, abertura direta de reclamação, Carta de Informações Preliminares e Audiência de Mediação.

Tratando-se de relação de consumo, deve-se primeiramente entender o que significa o vocábulo consumidor, que segundo o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 2º: *“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que **adquire** ou **utiliza** produto ou serviço como destinatário final.”*.

De acordo com Maria Helena Diniz, em seu Dicionário Jurídico, define consumidor como: *“ 1. Pessoa física ou jurídica que adquire ou usa produto ou serviço como destinatário final. 2. Coletividade de pessoas que intervêm numa relação de consumo. 3. Aquele que consome. 4. O que compra produtos para uso próprio, sem intenção de revendê-los para obter lucro. ”*.

Ainda, conforme Pedro Nunes, no Dicionário de Tecnologia Jurídica, a acepção de consumidor

**Evento:** XVIII Jornada de Extensão

seria: *“Aquele que adquire comercialmente todas as coisas necessárias à sua manutenção, ou que deseja possuir, segundo o seu status financeiro ou social; segundo a Teoria Finalista é o consumidor final sujeito ao princípio da vulnerabilidade.”*

Nesse sentido, além de constatar estes conceitos para realização de atendimento junto ao Balcão do Consumidor, são observados alguns critérios como, a renda familiar do consumidor, é necessário que o consumidor titular do produto ou serviço objeto da reclamação o faça pessoalmente ou mediante procurador e apresente documentos pessoais, nota fiscal, faturas, contratos e demais documentos que demonstrem a relação de consumo, além de números de protocolo (em caso de telefonia) e a tentativa frustrada de resolução do problema diretamente com o fornecedor.

Estas exigências durante o atendimento na busca da solução do conflito é uma política adotada pelo projeto no decorrer de sua execução, tendo em vista a necessidade de estimular que o consumidor interaja junto na solução dos conflitos que envolvem sua vida, assim conhecendo seus direitos para que em outra oportunidade possa os exercer diretamente.

Assim, na maior parte dos casos atendidos pelo Balcão do Consumidor, nota-se que o consumidor tem muito receio em entrar em contato diretamente com o fornecedor, isso porque, não quer se envolver na discussão do problema, pelo fato de não ter conhecimento de seus direitos ou por ter assumido uma postura passiva frente aos seus problemas. Destarte, a mudança desta 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 façam por si.

**Dos dados do Balcão do Consumidor:**

**a) Atendimentos, resoluções, CIP's e audiências de mediação**

No período entre 1º de janeiro de 2017 à 31 de março de 2017, houve **514** consumidores atendidos. Neste prazo, foi contabilizada a resolução de conflitos no atendimento preliminar em **302** casos, o que corresponde a 58,75% de resolução das demandas no atendimento preliminar. Os demais atendimentos ocasionaram a emissão de **187** Cartas de Informações Preliminares.

A partir da realização do convênio, as atas de audiência de mediação foram adequadas para atender as exigências da Lei 9.099/95, para que possam ser homologadas pelo juízo. Contabiliza-se, ainda, 7 atendimentos de encaminhamento à fiscalização, 8 atendimentos de simples consulta e 10 atendimentos cancelados, o que ocorre principalmente por quedas no sistema ou interrupção da internet.

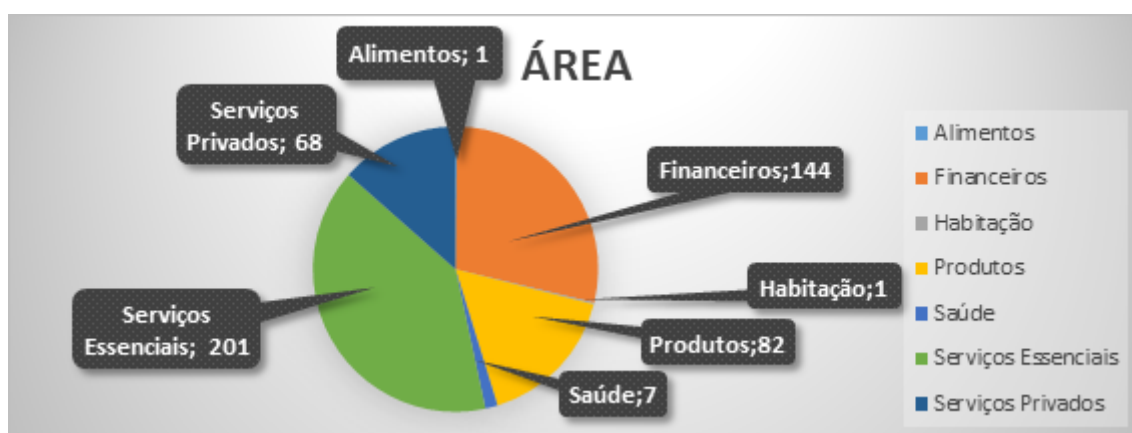
**b) Da classificação das reclamações por Área/Problema**

Os atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor são classificados ainda por ÁREA e compreende: SERVIÇOS ESSENCIAIS, ASSUNTOS FINANCEIROS, SERVIÇOS PRIVADOS,

**Evento:** XVIII Jornada de Extensão

PRODUTOS, SAÚDE e ALIMENTOS, cuja íntegra dos dados está representado em documento em anexo.

Dos atendimentos contabilizados entre 01/01/2017 e 31/03/2017, as estatísticas demonstram que a área que mais gerou atendimentos foi a de Serviços Essenciais com **201** atendimentos, o que corresponde à 39,88% dos atendimentos do Balcão do Consumidor, seguido dos Assuntos Financeiros com 144 atendimentos, representando 28,57%. A estatística geral dos atendimentos por área pode ser verificada no gráfico em anexo.



Ao examinar o quadro acima é possível concluir que os serviços essenciais, relacionados especialmente à telefonia e internet, são os que mais demandam atendimentos. Ademais, esses atendimentos são os que apresentam maior índice de resolução no atendimento preliminar.

### Considerações Finais

A partir da análise conjunta de todos os atendimentos efetuados, é possível concluir que permanece significativo o percentual de êxito na solução dos conflitos por via de atendimentos preliminares pelo Balcão do Consumidor, dando grande valor e relevância ao projeto para a população de Ijuí, que tem a oportunidade de buscar a resolução de impasses nas relações de consumo sem a necessidade de adentrar à esfera judicial de imediato.

Também se conclui que a falta de uma cultura de educação para o consumo aliada ao acesso facilitado ao crédito, acarreta o endividamento das famílias que têm se socorrido no Balcão do Consumidor para renegociar os débitos e evitar os problemas causados pela inadimplência.

Nesse sentido, os estagiários atendentes prestam informações de relevante importância ao consumidor, de modo a informá-lo preventivamente de seus direitos e obrigações.

Neste contexto, esse projeto de extensão permite significativos ganhos não somente à comunidade ijuicense, mas especialmente aos acadêmicos do curso de graduação em Direito que desenvolvem atividades de extensão e ensino no âmbito do Balcão do Consumidor.

**Evento:** XVIII Jornada de Extensão

**Palavras-chave:** Conciliação; Judiciário; Projeto; Dados.

**Keywords:** Conciliation; Judiciary, Project; Data.

### **Referências**

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Brasília, DF, Senado, 1990.  
Disponível em: . Acessado em 13/06/2017.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico.** São Paulo: Saraiva, 1998.

NUNES, Pedro. **Dicionário de tecnologia jurídica.** 13. ed. rev., ampl. e atual. por Artur Rocha.  
Rio de Janeiro: Renovar, 1999. p. 290.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **Curso de Direito do consumidor completo.** 3 ed. Belo Horizonte:  
D'Placido. 2014. p.116.