



## A EXPERIÊNCIA DA EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO E DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DO PROJETO DE EXTENSÃO “BALCÃO DO CONSUMIDOR” - SAJ/UFPEL

LUCAS CASTRO DA SILVA<sup>1</sup>;

KARINNE EMANOELA GOETTEMS DOS SANTOS<sup>2</sup>;

FERNANDO COSTA DE AZEVEDO;

ANTONIA ESPINDOLA LONGONI KLEE;

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [Castroluc99@gmail.com](mailto:Castroluc99@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [karinne.adv@hotmail.com](mailto:karinne.adv@hotmail.com)

Universidade Federal de Pelotas - [fecoaze@ig.com.br](mailto:fecoaze@ig.com.br)

Universidade Federal de Pelotas - [antoniaklee@hotmail.com](mailto:antoniaklee@hotmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

O cenário do consumo no país e a litigiosidade decorrente dos conflitos vivenciados pelos consumidores, comprometem a qualidade de vida do cidadão e de sua família. Por outro lado, revelam também, o comportamento do Estado e do mercado como atores indissociáveis e determinantes dessa litigância excessiva (SANTOS, 2016).

Nesse contexto, o Projeto Balcão do Consumidor visa, primordialmente, prestar atendimento ao consumidor para a solução do conflito de consumo na via administrativa, utilizando as técnicas consensuais da conciliação, mediação e negociação (CALMON, 2015). Ao mesmo tempo, o atendimento e orientação do cidadão consumidor proporciona aos alunos do Curso de Direito a experiência da prática do consenso, solidificando, ainda, o conhecimento no âmbito dos direitos fundamentais relacionados à defesa do consumidor e ao acesso à justiça (SANTOS, 2011).

Num segundo aspecto, o Balcão do Consumidor foca na educação para o consumo, priorizando ações de caráter informativo e também preventivo de conflitos.

As ações propostas pelo Balcão do Consumidor também estão alinhadas com os projetos de pesquisas já desenvolvidos no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Direito, Mestrado em Direito: "Consumo e Vulnerabilidade na Sociedade Contemporânea" e "Acesso à Justiça no século XXI: o tratamento dos conflitos na contemporaneidade". Neste sentido, extensão e pesquisa estão conectados e atentos à realidade do consumo na região e que, reciprocamente, apropriem-se e utilizem-se dos dados coletados para levar instrução e esclarecimento à comunidade.

De acordo com a concepção ampla do direito de acesso à justiça, este não se restringe ao acesso ao judiciário, mas também abrange a tutela jurisdicional em consonância com os demais princípios constitucionais e processuais (SOUZA, 2013). Além disso, levando em consideração que o ambiente do contencioso do judiciário nem sempre se mostra o mais adequado para tratar os conflitos de



consumo, sobretudo aqueles de natureza simplória e de baixo impacto financeiro, a via judicial pode se apresentar mais onerosa e desgastante para o consumidor, com o alto risco da sucumbência.

É nesse cenário que surge o projeto Balcão do Consumidor, buscando uma solução extrajudicial para a resolução de conflitos de consumo. Para tanto, a parceria realizada com o PROCON é de fundamental importância para viabilizar a proposta do projeto, na medida em que, por meio do programa SINDEC, fornecido pelo PROCON, é possível usar das ferramentas adequadas para atender o consumidor, para o registro, encaminhamento e busca de soluções, em contato direto com o fornecedor de serviços. O procedimento é registrado e torna-se mais um espaço de exigência do cumprimento e satisfação dos direitos que cabem ao consumidor.

## 2. METODOLOGIA

O projeto Balcão do Consumidor oferece ao consumidor que chega ao Serviço de Assistência Jurídica a solução administrativa dos conflitos por meio da conciliação, mediação ou negociação, proporcionando, ainda, aos alunos do Curso de Direito, a prática do consenso e da proteção do cidadão consumidor.

Para tanto, o projeto prevê, por meio de parceria com o PROCON/RS, o acesso/utilização/instalação do programa SINDEC, o qual será utilizado pelos alunos durante o atendimento ao consumidor, buscando a solução do problema na via administrativa, por meio de contato com o fornecedor de bens e serviços.

Trata-se de procedimento apto a promover o acesso à justiça pela via do consenso, bem como procedimento adequado aos problemas trazidos pelo consumidor, evitando o custo e o desgaste do processo contencioso e, assim, dispensando a judicialização do conflito.

Além disso, a partir dos atendimentos prestados, outras atividades podem ser suscitadas por meio de oficinas, minicursos e palestras, voltadas para o esclarecimento da população acerca dos direitos fundamentais e proteção do consumidor.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O projeto iniciou suas atividades durante o ano de 2019, buscando organizar-se para receber o programa de atendimento do consumidor por meio da parceria com o PROCON.

Previsto para iniciar os atendimentos presenciais no início de 2020, o que restou inviabilizado pela pandemia Covid-19, o projeto buscou realizar suas atividades de forma remota, dando atenção à segunda ação voltada para a educação para o consumo.

Assim, em 2020, no mês em que o Código de Defesa do Consumidor completou 30 anos, o projeto organizou palestra ministrada pelo Professor Vitor Hugo do Amaral Ferreira da Universidade Franciscana, com o tema "A PROTEÇÃO E OS DIREITOS DO CONSUMIDOR COMO PONTO DE APROXIMAÇÃO ENTRE ENSINO PESQUISA E SOCIEDADE".

O evento obteve apoio da PREC/UFPEL, com transmissão pela página do *facebook* do Fórum Social, viabilizando, assim, a participação da comunidade por meio dos centros comunitários cujo contato é feito de forma permanente com a PREC.



Além disso, o projeto tem divulgado a importância de aprovação do Projeto de Lei 3515, que busca alterar o Código de Defesa do Consumidor, conferindo tratamento especializado ao consumidor superendividado (LIMA, 2014), de forma distinta do processo tradicional. O projeto de lei propõe um ambiente de negociação com os credores e reeducação do consumidor superendividado, restabelecendo seu crédito e proporcionando-lhe liquidação das dívidas, garantindo-lhe, assim, o mínimo existencial.

Devido ao momento de distanciamento social por causa da pandemia do Covid-19, os atendimentos que seriam realizados no Serviço de Assistência Jurídica, não foram possíveis serem iniciados, razão pela qual ações têm se concentrado em palestras online, reuniões remotas, e planejamento de oficinas e informativos para o esclarecimento da população acerca dos seus direitos fundamentais no âmbito do consumo.

Todos os esforços para divulgar a educação para o consumo são de extrema importância nesse momento de grandes dificuldades para a população mais vulnerável, em razão do endividamento e superendividamento. O retorno às atividades presenciais, quando ocorrer, vai precisar estar sensível a essa vulnerabilização do consumidor e suas famílias, em decorrência da perda de empregos, redução da renda e precarização da dignidade humana.

#### **4. CONCLUSÕES**

Apesar da inviabilidade de atividade presencial neste momento, todos os esforços estão sendo efetuados com o fim de atender à segunda via de atuação do projeto Balcão do Consumidor, voltada para a educação para o consumo.

A orientação e o esclarecimento do consumidor são de extrema importância nesse momento de grandes dificuldades para a população mais vulnerável, sobretudo pelo caráter preventivo na busca do consumo consciente, evitando conflitos que podem decorrer do endividamento e superendividamento do consumidor.

O retorno às atividades presenciais, quando ocorrer, vai precisar estar sensível a essa vulnerabilização do consumidor e suas famílias, em decorrência da perda de empregos, redução da renda e precarização da dignidade humana. O projeto e sua equipe estão preparados para essa realidade.

#### **5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CALMON, Petronio. Fundamentos da Conciliação e da Mediação. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

LIMA, Clarissa Costa de. O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SOUZA, Vera Leilane Mota Alves de. Breves considerações sobre o acesso à justiça. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3578, 18 abr. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/24200>. Acesso em: 2 set. 2020.



SANTOS, Boaventura de Sousa. Para uma Revolução Democrática da Justiça. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos. Processo Civil e Litigiosidade. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.