

PROJETO DE EXTENSÃO BALCÃO DO CONSUMIDOR – SAJ/UFPEL: A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DO PROCON/RS NA PROTEÇÃO DO CON- SUMIDOR, EM PARCERIA COM AS UNIVERSIDADES GAUCHAS.

MARIA FERNANDA FERREIRA DA MOTA NUNES¹
KARINNE EMANOELA GOETTEMS DOS SANTOS²

¹*Universidade Federal de Pelotas – mfernandamnunes@gmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – karinne.advl@hotmail.com*

1. INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor é um ramo recente da ciência do Direito, e torna-se necessário a partir da constatação da disparidade entre consumidor e fornecedor, sendo aqueles reconhecidos como hipossuficientes na relação de consumo.

Inclusive, a vulnerabilidade do consumidor é prevista pelo próprio Código de Defesa do Consumidor, precisamente no inciso I do artigo 4º, que dispõe o reconhecimento dessa vulnerabilidade como um dos princípios que devem guiar o atendimento das necessidades dos consumidores.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) prevê, em diversos dispositivos, restrições à atuação daqueles que fornecem produtos e serviços, exercendo, desde logo, função coercitiva. Como exemplo, pode-se citar o artigo 51, que discorre sobre as cláusulas abusivas e as consequências advindas da sua prática.

Entretanto, a evidência da desigualdade entre as partes envolvidas não é o suficiente para superar os entraves consumiristas, que seguem presentes nessas relações. Nesse sentido, além da proteção legal, é preciso garantir ao cidadão um sistema de justiça efetivo e capaz de, uma vez acionado, possa conferir ao consumidor o acesso adequado ao exercício do seu direito previamente estabelecido.

Nesse cenário, é preciso destacar que o Poder Judiciário não é o único espaço para a resolução de conflitos na esfera do consumidor, sendo o PROCON um dos órgãos mais presentes para dar encaminhamento às soluções de conflitos do consumidor na esfera extrajudicial, sem o custo e o tempo de espera que caracterizam o processo judicial.

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) atua nas esferas estaduais e municipais, com ênfase nas áreas de atendimento ao consumidor, fiscalização e educação para o consumo.

O Balcão do Consumidor é um projeto do PROCON/RS com as Universidades gaúchas, executado no âmbito das Faculdades de Direito a partir de termo de cooperação entre as instituições. No momento, o PROCON/RS mantém em execução o projeto com 24 (vinte e quatro) Universidades no Estado do Rio Grande do Sul, dentre elas a UFPel. Trata-se também de uma das formas da Instituição alcançar o interior do Estado, bem como as cidades que não possuem PROCON municipal.

Os atendimentos do Balcão do Consumidor da UFPel são gratuitos e ocorrem toda quinta-feira, das 8h às 18h, junto ao Serviço de Assistência Jurídica (SAJ), por meio de uma equipe composta por alunos e professores vinculados ao Projeto.

O atendimento ao consumidor busca a solução do problema da relação de consumo pela via extrajudicial, buscando evitar a judicialização do conflito e

oferecendo ao cidadão o tratamento adequado do problema com menos custo e tempo.

Quanto ao procedimento dos atendimentos, estes ocorrem através do Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor (ProConsumidor) que no ano de 2022 substituiu o antigo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). Esse sistema possibilita ao Balcão do Consumidor fazer o intermédio entre consumidores e fornecedores, encaminhando aos segundos uma Carta de Informações Preliminares (CIP). É através da CIP, encaminhada eletronicamente ou via correios, que o fornecedor é notificado da demanda consumeirista, possuindo prazo – 10 dias para CIP eletrônica e 30 dias para CIP via carta – para responder.

Outrossim, a primeira capacitação dos alunos ao ProConsumidor ocorreu por iniciativa do PROCON/RS, que ofereceu um treinamento online, pela plataforma Google Meet, demonstrando as principais ferramentas do sistema. Em apoio, os professores vinculados ao projeto realizaram – e ainda realizarão – oficinas voltadas para o Direito do Consumidor, ambientando os alunos com a matéria, bem como com o atendimento aos consumidores assistidos.

Dessa maneira, percebe-se a via de mão dupla alcançada pelo projeto, ao passo que leva orientação e assistência para os consumidores que buscam os atendimentos, enquanto capacita os alunos na disciplina de Direito do Consumidor.

Ainda, no caso específico da Faculdade de Direito da UFPel, cabe destacar que a disciplina de Direito do Consumidor é componente optativo da grade curricular do acadêmico, tornando a vivência no Projeto de Extensão ainda mais enriquecedora e necessária. Além disso, o projeto Balcão do Consumidor está ligado a dois grupos de pesquisa: Acesso à Justiça no século XXI e Direito do Consumidor – GECON.

Do exposto, insta referir que o projeto tem como objetivo fortalecer o braço de atendimento e educação do PROCON, levando assistência para os consumidores que procuram o Balcão do Consumidor. Na mesma linha, objetiva capacitar os alunos extensionistas para o âmbito do Direito do Consumidor, com ênfase na defesa dos hipossuficientes, prezando pela solução administrativa dos conflitos.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho foi realizado a partir das informações obtidas do início da atuação do Balcão do Consumidor – SAJ/UFPel, que começou no ano de 2022 seus atendimentos presenciais. Explicita-se que a iniciativa do Projeto, no âmbito da UFPel, decorre do ano de 2019, entretanto, em razão da pandemia de Coronavírus e o consequente distanciamento social, não pôde estabelecer a atuação presencial.

Dessa forma, analisa-se a forma como está ocorrendo a transição do Projeto da esfera eminentemente teórica para a prática, que volta-se, principalmente, para os atendimentos ofertados ao consumidor.

Não obstante, o braço de atendimento ao consumidor não esgota as atividades do Projeto, o qual ocupa-se, também, da esfera da educação. Nesse sentido, incumbe aos vinculados ao Projeto levar as informações concernentes ao Direito do Consumidor para os consumidores que procurarem o Balcão, capacitando-os quanto aos direitos que possuem.

Na mesma linha, o Projeto decorre da própria capacitação dos alunos envolvidos, que precisam estar aptos e atualizados com a legislação consumeirista

para sanar as dúvidas e demandas daqueles que necessitarem do seu atendimento.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A conjuntura atual do Projeto encontra-se na capacitação do Balcão do Consumidor para os atendimentos presenciais aos consumidores, que ocorrem semanalmente, às quintas-feiras, no Campus II da Universidade Federal de Pelotas.

Constata-se que ainda não é possível discorrer sobre os dados dos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor através do ProConsumidor, visto que se iniciaram no dia 04 de agosto de 2022.

De toda forma, já é possível visualizar o impacto da iniciativa dentro da Faculdade de Direito, visto que o projeto de extensão já conta com 4 (quatro) professores, 1 (um) aluno bolsista e 4 (quatro) alunos voluntários.

Ainda, as oficinas proporcionadas pelos professores alcançam, em média, 30 (trinta) alunos por aula, com ênfase na presença dos alunos dos anos iniciais do Curso de Direito.

Dessa maneira, enquanto cresce a demanda pelos atendimentos do Balcão do Consumidor, os alunos e professores envolvidos capacitam-se na esfera do Direito do Consumidor, propiciando aos consumidores pessoas capacitadas para identificar e buscar a solução – preferencialmente administrativa – de seus conflitos.

4. CONCLUSÕES

O Projeto Balcão do Consumidor, de iniciativa do PROCON/RS, representa a expansão da atuação da instituição, superando a Capital do Estado e alcançando as demais localidades, com ênfase para as cidades do interior.

Ao lado do PROCON municipal, o Balcão do Consumidor significa um maior alcance dos consumidores gaúchos, na medida em que se faz presente através dos pontos de atendimento presencial.

Muito além, enquanto oferece um atendimento gratuito e de qualidade, capacita os alunos envolvidos – futuros operadores do Direito – para a seara do Direito do Consumidor, uma vertente nova e importante da ciência jurídica.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> Acesso em: 15 ago. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

FARIAS, Cristiano Chaves de. A proteção do consumidor na era da globalização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 41, p. 81-95, jan./mar. 2002.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.