

## **BALCÃO DO CONSUMIDOR SAJ/UFPEL: EM BUSCA DDA GARANTIA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES DE PELOTAS E REGIÃO**

**PABLO CESAR PEREIRA ANTEZANA<sup>1</sup>;**  
**ANTONIA ESPÍNDOLA LONGONI KLEE<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – pablo.antezana9@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – antonia.klee@ufpel.edu.br*

### **1. INTRODUÇÃO**

O Projeto Balcão do Consumidor foi criado por um grupo de docentes e discentes do Curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) e é desenvolvido no âmbito do Serviço de Assistência Jurídica (SAJ) da mesma instituição. Esse projeto visa ao atendimento gratuito da população de Pelotas e região referente a temas relacionados ao Direito do Consumidor. Todos os assuntos que são da alçada do PROCON são objeto de atendimento no âmbito do projeto, tais como: reclamações, denúncias, consultas sobre eventuais problemas relativos a produtos e serviços que o consumidor tenha comprado, contratado ou recebido.

O Balcão do Consumidor é um projeto em parceria com o PROCON do Rio Grande do Sul e foi criado com a finalidade de apresentar uma nova opção para a população procurar informações e exercer os seus direitos nas relações de consumo. O atendimento no âmbito da Universidade visa a descongestionar a alta demanda que o PROCON do Município de Pelotas tem e a ajudar na busca de soluções aos problemas dos assistidos. Ao mesmo tempo em que é mais um canal de atendimento ao consumidor, serve de laboratório de aprendizagem para os alunos envolvidos, pois os discentes têm contato diretamente com o público e auxiliam na solução de problemas jurídicos relativos a relações de consumo.

É preciso mencionar que:

A proteção jurídica dos consumidores, no Brasil, é direito fundamental da pessoa humana (CF, art. 5º, XXXII) e princípio estruturante da ordem econômica brasileira, limitador do exercício da livre iniciativa econômica (CF, art. 170, V), de modo que a regulação do mercado de consumo, pertencente a essa mesma ordem econômica capitalista, não deve sucumbir ao exercício de uma liberdade desmedida dos fornecedores, mas ao contrário, deve observar a necessidade de atender às necessidades e interesses, patrimoniais e existenciais, da pessoa humana consumidora. (Azevedo, et al., 2020)

Por conta da falta de informações, os consumidores muitas vezes não possuem o conhecimento sobre seus direitos, sendo caracterizados como vulneráveis. Dentro dos vulneráveis estão os hipervulneráveis, que são indivíduos que possuem grande vulnerabilidade, por conta de condição particular que dificulte a possibilidade de compreensão. O Balcão do Consumidor busca ajudar na proteção dos vulneráveis e dos hipervulneráveis.

Muitos assistidos que têm questões de cunho jurídico, não competentes ao Balcão, são atendidos e encaminhados ao Serviço de Atendimento Jurídico (SAJ) da Faculdade de Direito da UFPEL. O projeto também funciona como uma porta de entrada para a população conhecer ferramentas de assistência jurídica que a universidade disponibiliza.

Para atender às pessoas que procuraram os serviços do Balcão do Consumidor, foram necessários conhecimentos do Código de Defesa do Consumidor, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, e da orientação dos professores especialistas em Direito do Consumidor que integram o Projeto.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, dispõe que:

Art. 1º. O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal, e art. 48 de suas Disposições Transitórias. (BRASIL, 1990)

## **2. METODOLOGIA**

O Projeto do Balcão do Consumidor funciona por atendimento presencial, atendendo os consumidores no Campus 2 da UFPEL, nas quartas-feiras, das 14h às 17h e, apesar de ser direcionado à esfera do direito do consumidor, também serve para os atendidos tirarem dúvidas jurídicas, pois o atendimento é realizado por estudantes do curso de Direito.

O consumidor chega com seus documentos de identificação e de demonstração de vínculo de consumo com a empresa em que ele está em desacordo, e começa a explicar o motivo que o levou a procurar o projeto. É feito o cadastro dele na plataforma digital do PROCON, chamada de “Proconsumidor”, e registrada uma reclamação contra a empresa em questão.

Feita a reclamação, a empresa citada tem um prazo para se manifestar. É marcado o retorno do assistido no final deste prazo para receber a resposta da empresa. Este caminho é a via administrativa utilizada pelo PROCON, que busca solucionar conflitos sem precisar judicializar a demanda.

Ressalte-se que:

De acordo com o Relatório Justiça em Números do CNJ, de 2015 a 2020, os litígios relativos aos direitos do consumidor têm ocupado o *ranking* dos cinco litígios de maior frequência, sendo que, no âmbito dos Juizados Especiais, tais controvérsias têm mantido a posição de primeiro lugar. (AZEVEDO, et al., 2020)

É possível afirmar que o Projeto Balcão do Consumidor SAJ/UFPEL tem auxiliado a comunidade pelotense e da região a se informar acerca de seus direitos do consumidor e a solucionar administrativamente demandas de consumo, de maneira efetiva e razoavelmente célere. Além de beneficiar a comunidade, o Projeto colabora com a formação acadêmica e profissional do corpo discente do Curso de Direito, uma vez que os alunos têm a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos que adquirem ao longo da graduação, principalmente na disciplina de Direito do Consumidor.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Por meio do Projeto Balcão do Consumidor SAJ/UFPEL, no período inferior a um ano, foram recebidas mais de 15 reclamações feitas no “Proconsumidor” contra diversas empresas de diferentes ramos, tais como: financeiro, vendas, telefonia, viagens e transporte, entre outros.

Dessas reclamações, apenas um assistido não voltou no retorno para buscar solucionar seu problema com a empresa fornecedora. Os outros consumidores que foram atendidos ou tiveram suas reclamações resolvidas pela via administrativa do “Proconsumidor”, ou foram encaminhados ao SAJ para judicializar a demanda.

Também houve atendimentos nos quais as pessoas pediram ajuda com relação a situações de negociações que já estavam em andamento com a empresa requerida, para saber como proceder. Também, houve o atendimento de um caso específico, em que o consumidor precisou de assistência para se cadastrar no projeto do Governo chamado “Renegocia!”, que tem como objetivo ajudar as pessoas a renegociarem suas dívidas com empresas fornecedoras de produtos e serviços.

Os casos acima retratados foram os que na prática obtiveram um caminho percorrido, porém, o Balcão do Consumidor recebeu vários atendimentos de assuntos variados do Direito, por conta de seu horário e local de funcionamento. Isso ajudou as pessoas a terem a ajuda que buscavam, mesmo não sendo especificamente sobre direito do consumidor. Muitas vezes, os atendimentos ajudaram os assistidos que não têm acesso à internet, ou conhecimento sobre os meios eletrônicos, a fazerem seus cadastros no SAJ.

O Projeto Balcão do Consumidor SAJ/UFPEL continua em funcionamento, ajudando da melhor maneira possível os consumidores. Seus dados são também utilizados por estudantes do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFPEL, em nível de Mestrado, para fundamentar suas pesquisas e dissertações, ao analisarem o conteúdo das reclamações.

#### 4. CONCLUSÕES

O Projeto do Balcão do Consumidor SAJ/UFPEL trouxe a novidade de um atendimento que antes ocorria somente no PROCON, em outro lugar, abrindo uma nova opção de atendimento para a população pelotense e da região. A cada atendimento, é possível perceber o quanto os cidadãos precisam de assistência em relação a assuntos jurídicos, em termos gerais, e a temas relacionados à garantia dos direitos dos consumidores.

O Projeto do Balcão do Consumidor busca exatamente garantir que as pessoas tenham igualdade de acesso a seus direitos, objetivando uma sociedade mais justa e equitativa. A Universidade pública deve sempre usar as ferramentas que lhe são disponíveis para ajudar a população, visto que ainda há muita necessidade de auxílio aos cidadãos vulneráveis.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, Fernando Costa de; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; KLEE, Antonia Espindola Longoni. Sociedade de consumo contemporânea e o Projeto Balcão do Consumidor/UFPEL: protagonismo da universidade pública brasileira em tempos de atualização do CDC. In: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes; CRUZ, Paulo Márcio; SILVA, Rogério da (Org.). **Jurisdição Constitucional, Democracia e Relações Sociais [recurso eletrônico]**:direitos humanos e desenvolvimento tecnológico. Itajaí, SC: Ed. da Univali; Passo Fundo: Ed. da UPF, 2020. p.51-60.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constiticao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constiticao.htm). Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 12 set. 2023.