



## UM RELATO SOBRE A LINHA DE AÇÃO “CONSUMIDOR SUSTENTÁVEL” DO BALCÃO DO CONSUMIDORA UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA<sup>1</sup>

RODRIGUES, Sabrina dos Santos<sup>2</sup>; WOLTMANN, Angelita<sup>3</sup>; SOUTO, Raquel Buzatti<sup>4</sup>; COSTA, Gabriela Hochmuller<sup>5</sup>, PEREIRA, Raoni Paiva

**Resumo:** Este artigo busca demonstrar a importância da sustentabilidade na execução do projeto de extensão denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” que está sendo desenvolvido pelo Curso de Direito na Universidade de Cruz Alta. Tal projeto está amparado na justificativa da multidisciplinaridade, a partir de alguns pontos essenciais, entre eles, a “Educação para o Consumo Sustentável”, que pretende propagar aos cidadãos de Cruz Alta e cidades vizinhas, através de ações comunitárias, o conhecimento dos direitos do consumidor, bem como educar a população quanto ao consumo visando à proteção do meio ambiente.

**Palavras-Chave:** Consumidor. Sustentabilidade Ambiental. Balcão do Consumidor.

**Abstract :** This article seeks to demonstrate the importance of sustainability in the implementation of the extension project called "Tour Consumer: by a consumer law to everyone" that is being developed at the University of Cruz Alta. This project is supported in justification of a multidisciplinary approach, from a few essential points, including the "Education for Sustainable Consumption", which aims to propagate the citizens of Cruz Alta and neighboring towns through community action, knowledge of rights consumer as well as educate the public regarding the consumption in order to protect the environment.

**Key Words:** Consumer. Environmental Sustainability. Consumer counter.

<sup>1</sup> Artigo que faz parte da pesquisa realizada no projeto de extensão institucional – PIBEX, “Balcão do Consumidor”, do Curso de Direito da UNICRUZ, vinculado as pesquisas do Grupo de Pesquisa Jurídica – GPJUR do Curso de Direito da UNICRUZ, linha de pesquisa Estado, Direitos Humanos e Sociedade Contemporânea.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ e bolsista no projeto PIBEX “Balcão do Consumidor” do Curso de Direito da UNICRUZ. E-mail: sabrina.direito2007@gmail.com.

<sup>3</sup> Doutoranda em Direito (PPGD – UNISINOS) pela Linha “Sociedade, Novos Direitos e Transnacionalização”. Orientanda do Prof. Dr. Vicente de Paulo Barreto e doutoranda em Ciências Jurídicas Universidade de Buenos Aires (UBA). Mestre em Integração Latino-Americana pelo Mestrado em Integração Latino-Americana (MILA) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) na linha de pesquisa Direito da Integração. Especialista em Direito Constitucional aplicado pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Especialista em Bioética pela Universidade Federal de Lavras (UFLA). Professora do Curso de Direito e Membro do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), do Núcleo de Ação em Pró-Direitos Humanos (NAPDH), do Grupo de Pesquisa Jurídica em Direitos Humanos, Cidadania e Democracia (GPJUR) e coordenadora/colaboradora de projetos de pesquisa e extensão da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). E-mail: awoltmann@gmail.com e awoltmann@unicruz.edu.br.

<sup>4</sup> Professora e Coordenadora do Núcleo de Práticas Jurídicas do Curso de Direito da UNICRUZ. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUI. Especialista em Direito Constitucional Aplicado pela UNIFRA. Bacharel em Direito pela UNICRUZ. Líder do Grupo de Pesquisa Jurídica do Curso de Direito – GPJUR da UNICRUZ. Coordenadora do Projeto “Balcão do Consumidor” de Cruz Alta, do Curso de Direito da UNICRUZ. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ e voluntária do Projeto Pibex “Balcão do Consumidor” do Curso de Direito da UNICRUZ.



## Introdução

O Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta criou um projeto de extensão denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”, considerando, como uma das linhas de pesquisa a ser estudada é a sustentabilidade ambiental e a importância do papel do consumidor diante das demandas consumeristas, onde, pretende-se, durante a execução do projeto educar o consumidor para o consumo sustentável.

O projeto visa, à proteção dos direitos dos consumidores em busca de mecanismos efetivos para solucionar a problemática do acesso à justiça frente às demandas consumeristas. A partir disso, pretende-se divulgar aos cidadãos de Cruz Alta e região o conhecimento dos direitos do consumidor, facilitando a solução dos conflitos típicos das relações de consumo, via mediação, uma vez que hoje há discussões de vulto acerca da imperiosa necessidade de se adotar mecanismos alternativos e institutos de Direito como forma de garantir a acessibilidade do cidadão-consumidor à justiça.

O Código de Defesa do Consumidor, que conforme Leite (2002) forneceu um bom arsenal, criando mecanismos protetivos na esfera administrativa e instrumentos tendentes a desobstruir o acesso à providência judicial, tem trazido muitas vitórias aos consumidores, que estão cada vez mais conscientes de seus direitos, bem como exigindo que graves problemas presentes nas relações de consumo sejam sanadas, destacando-se a consciência ecológica e atitudes visando à proteção do meio ambiente.

É preciso que se faça uma leitura Hermenêutica do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-o constitucionalmente, a fim de que se possam preencher algumas lacunas. É claro que não se pode querer que a Constituição resolva todos os problemas, senão estar-se-á fechando esta também, eis que a própria ciência da Hermenêutica não pretende que todos esses espaços sejam preenchidos, senão não haverá mais interpretação.

Tanto o Direito brasileiro quanto os juristas não estão preparados para resolver os conflitos transindividuais. Nossa Constituição é rica em direitos, mas ao mesmo tempo, tem-se uma inefetividade muito grande em sua aplicação, deixando os cidadãos desprotegidos.

A cidadania é um reclamo diário da modernidade. A cada dia, o cidadão toma conhecimento de seus direitos. Sabe que os têm e luta pelos mesmos. Incumbe ao Estado, que se funda, dentre outros, no princípio da soberania popular propiciar meios e formas para o exercício do acesso à justiça e não apenas ao ordenamento jurídico.



O Poder Judiciário, como um dos emanadores da soberania estatal deve demonstrar sensibilidade crescente para a análise das demandas que envolvam interesses inerentes ao consumidor, sejam eles transindividuais difusos ou coletivos ou, ainda, individuais homogêneos.

Todas as Constituições brasileiras enunciaram o princípio da garantia da via judiciária. Não como mera gratuidade universal no acesso aos tribunais, mas como garantia de que a via judiciária estaria franqueada para defesa de todo e qualquer direito, tanto contra particulares, como contra poderes públicos, independentemente das capacidades econômicas de cada um. Se, por um lado, a defesa dos direitos e o acesso de todos aos tribunais tem sido reiteradamente considerado como o coroamento do Estado de Direito, também, por outro lado, se acrescenta que a abertura da via judiciária é um direito fundamental (CANOTILHO, 1998, p. 728).

Os integrantes do Poder Judiciário devem assumir o desafio do momento histórico e produzir algo de concreto para multiplicar a sua capacidade de resolver os conflitos advindos da cultura consumista, ampliando as alternativas para a solução harmônica das diferenças entre o hipo e o hipersuficiente. Isso será, verdadeiramente, ampliar o acesso à Justiça.

Urge que os juristas acostumem-se a conviver com alternativas diversas de realização da justiça, ciente de que a jurisdição estatal não é a única concretizadora do justo, mas terá que coexistir com as tendências de solução pacífica dos conflitos sejam elas a conciliação, a mediação, a arbitragem ou mesmo os juizados especiais civis.

Se o Estado não se aperceber de que os tempos são outros e de que o princípio do acesso à justiça é algo de muito mais sério do que garantir a institucionalização do conflito mediante o processo, eis que abarca outros princípios inerentes ao processo, poderá ser surpreendido com a substituição da Justiça convencional por outras formas de maior eficiência na mitigação da concretização do acesso à justiça de que padece os consumidores aflitos.

Nesse sentido o projeto Balcão do Consumidor foi criado para objetivar a ação de propagar o conhecimento dos direitos do consumidor ao cidadão leigo da cidade de Cruz Alta e região, facilitando a solução dos conflitos típicos das relações de consumo, via educação para o consumo sustentável.

O projeto atua na cidade e região, e possui três focos principais: a Educação para o Consumo Sustentável, a partir de seminários, palestras, cartilhas e publicações digitais e ações comunitárias junto às associações de catadores vinculadas ao Projeto “Profissão Catador”; a



uma atuação multidisciplinar no âmbito da Psicologia do Consumidor e, por fim, a ação interdisciplinar, através de Mediação e Instruções nos Conflitos Consumeristas. Mais do que apenas resolver conflitos entre consumidores e fornecedores, é necessário que as relações de consumo alcancem a sustentabilidade.

A sustentabilidade é um tema que vem ganhando cada vez mais importância face ao reconhecimento de que a ação predatória do homem sobre o meio ambiente compromete o ecossistema, promovendo alterações climáticas, escassez de recursos naturais, impactando no modo de vida da comunidade de uma determinada região, ou mesmo na comunidade global. O termo sustentabilidade tem constituído assunto de debates acirrados no meio acadêmico, empresarial e governamental, tanto no Brasil como nas demais nações do mundo, em vista das questões socioambientais se tornarem cobradas principalmente daqueles que se utilizam dos recursos naturais e do meio social para permanecerem e se perpetuarem em mercado competitivos (LANG, 2009).

O desenvolvimento sustentável busca a promoção de atividades empreendedoras que sejam lucrativas e que ao mesmo tempo, se utilizem de meios limpos ou alternativos que não prejudiquem ou comprometam o meio ambiente. No entanto, essa cultura precisa ser disseminada em todos os níveis de relacionamento, não somente com relação aos fabricantes e fornecedores de produtos industrializados, mas também nos consumidores finais, que após o consumo devem ter condições de destinar os resíduos e materiais de modo responsável, uma vez que a inapropriada destinação também compromete o meio ambiente, especialmente no caso dos produtos compostos por materiais não-biodegradáveis.

Ainda nesse viés, Sachs (2000, p. 24 – 27) refere que é preciso que se faça uma leitura interpretativa do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-o constitucionalmente, a fim de que se possam preencher algumas lacunas. E uma dessas lacunas é a interseção entre o Ambiente e a Sustentabilidade.

Vale ressaltar que o desenvolvimento de atividades que promovam a visão de consumo sustentável, assim como das atividades de mediação de conflitos relacionados aos direitos dos consumidores é uma forma de preencher tais lacunas.

### **Metodologia e/ou Material e Métodos**

As instrumentalizações das situações de controvérsias entre consumidores e fornecedores são realizadas da forma abaixo descritas: O local de funcionamento do Balcão





do Consumidor é em uma sala no prédio da Justiça do Trabalho, 2º andar, Centro, anexa ao Núcleo de Práticas Jurídicas.

A equipe de trabalho é composta por professores coordenadores do projeto, bolsistas, acadêmicos voluntários (aqueles que estiverem cursando a cadeira obrigatória de Direito do Consumidor, do 8º semestre e os acadêmicos que estão cursando a disciplina de Estágio Curricular Supervisionado I) e eventuais professores colaboradores ligados aos temas relacionados às relações de consumo. O funcionamento é diário, e os atendimentos ao público consumerista ocorrem em três dias fixos (terças, quartas e quintas feiras).

Nesse sentido, no momento em que o interessado procura o auxílio no Balcão, detectando seu problema, é agendada uma data para que seja efetuada uma tentativa de conciliação, ou seja, busca-se uma solução extrajudicial por meio de contato com o fornecedor, via telefone ou, dependendo do caso, é agendado para visita ao estabelecimento do fornecedor de um acadêmico, representante do Balcão, juntamente com o consumidor.

Não sendo exitosa a primeira mediação, será agendada uma audiência de conciliação com o juiz competente local, suposto devedor, suposto credor e o representante do Balcão, objetivando uma segunda tentativa - judicial - de resolução do problema sem necessidade de ingresso com processo judicial via Justiça Comum.

O projeto está totalmente articulado com o ensino, pesquisa e extensão, atendendo ao artigo 207 da Constituição Federal, que prevê a indissociabilidade entre o ensino, pesquisa e extensão, pois há atendimento à comunidade para prestar informações, envolvendo o conhecimento teórico e prático obtido dos estudos e pesquisas pelos alunos participantes do projeto.

Ademais o projeto desenvolve atividades acadêmicas para práticas interdisciplinares, atendendo as suas vertentes principais de pesquisa do projeto, como a linha do “consumidor sustentável” frente a (nova) sociedade de consumo, realizando atividades comunitárias em parceria com o Projeto da Unicruz “Profissão Catador”, como a ação do Coletaço de Vidros.

## **Resultados e Discussões**

De posse da visão do desenvolvimento sustentável no sentido de promover atividades que se utilizem de meios alternativos que não prejudiquem ou comprometam o meio ambiente, o Balcão do Consumidor vem desenvolvendo atividades no sentido de promover a conscientização e educação dos consumidores, face ao seu papel na hora de adquirir produtos,



dando preferência para aqueles que produzem menos impacto ambiental, assim como na correta destinação dos resíduos provenientes destes. Entre as atividades desenvolvidas nesse sentido podemos citar a realização de palestras junto à comunidade, seminários acadêmicos, as publicações digitais no blog do projeto assim como em redes sociais, os materiais impressos disponibilizados gratuitamente nos atendimentos, assim como nas atividades de divulgação do projeto, bem como na participação nos eventos de coleta de resíduos realizados pelo projeto “Profissão Catador”.

Até o presente momento com as ações realizadas, está sendo muito importante para as professoras envolvidas como para a aluna bolsista, uma vez que está sendo estudado e aprofundado a temática atinente a questão consumerista e sua importância para a sociedade num viés dos direitos humanos. O projeto está intimamente relacionado com as diretrizes do PPC do Curso, pois atende a mais uma proposta de extensão das atividades do curso e está associada e aliada a teoria e prática.

### **Conclusão/Considerações Finais**

Diante do exposto, pode-se apresentar de uma forma geral e sintética a ideia central do projeto de extensão “Balcão do Consumidor” que hoje tem uma parceria consolidada com o Procon/RS, cujas as atividades do Balcão do Consumidor têm de mediar conflitos entre consumidores e fornecedores, promovem a visão de consumo sustentável, disseminando à população envolvida nas relações consumeristas à educação sustentável, conscientizando o consumidor a utilização dos produtos com responsabilidade, no sentido de causar menor impacto ao meio ambiente.

Essas atividades são realizadas em parceria com outros projetos institucionais, como por exemplo, com o “Projeto Profissão Catador” de Cruz Alta, visando realizar atividades comunitárias que visam levar informações e assistência jurídica gratuita, notadamente no que tange à cidadania, relações de consumo e direitos humanos as comunidades e associações dos catadores de lixo de Cruz Alta no que insere a questão da busca de uma cidadania consumerista sustentável incentivando, através da informação sobre o lixo, tornar o cidadão um consumidor sustentável.

Desse modo o presente artigo pretende trazer a justificativa teórica para a existência da vertente “Consumidor Sustentável” do Balcão do Consumidor, começando por identificar o direito do consumidor no panorama do surgimento dos direitos humanos fundamentais e



finalizando com ideias de ações que se tornam urgentes para a concretização de um “consumidor sustentável”.

### **Referências**

CANOTILHO, Joaquim José Gomes. **Direito Constitucional: e teoria da constituição**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1998;

GRINOVER, Ada Pellegrini e Outros. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado**, vol1 e 2. Forense: São Paulo, 2010;

LANG, J. **Gestão ambiental**: estudo das táticas de legitimação utilizadas nos relatórios da administração das empresas listadas no ISE. Dissertação de mestrado. Universidade Regional de Blumenau, 2009.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro, Garamond, 2000.