



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo () Relato de Experiência () Relato de Caso

BALCÃO DO CONSUMIDOR DE CASCA: A REALIDADE DE ATENDIMENTO DOS CONSUMIDORES IDOSOS

AUTOR PRINCIPAL: Giovana Tunini

CO-AUTORES: Lara Daniele Henn.

ORIENTADOR: Nadya Regina Gusella Tonial.

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa busca analisar as reclamações registradas junto ao Balcão do Consumidor de Casca- RS, envolvendo consumidores idosos, no período de março de 2013 a abril de 2019. Objetiva-se relacionar a porcentagem das reclamações no mencionado período. Ainda, estudar quais os direitos que o consumidor idoso dispõe à luz do Estatuto do Idoso e do Código de Defesa do Consumidor. Justifica-se o tema, em face da hipervulnerabilidade do consumidor idoso.

DESENVOLVIMENTO:

O Código de Defesa do Consumidor estabelece no artigo 4º, inciso I, que todo o consumidor é vulnerável no mercado de consumo. Contudo, existem grupos que merecem atenção especial nas suas relações de consumo, dentre eles os idosos. A vulnerabilidade do consumidor é agravada quando há “multiplicidade de fatores”, representada por dois aspectos. “A diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais” e a necessidade em relação a determinados produtos ou serviços nas relações de consumo. Frente disso, o idoso requer uma proteção diferenciada, com intuito de promover a igualdade material, (MIRAGEM, 2013, p.119).



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Neste contexto, apresenta-se o programa de extensão denominado Balcão do Consumidor, da Faculdade de Direito, da Universidade de Passo Fundo, em convênio com o Ministério Público Estadual e o Município de Casca, que promove a mediação das relações consumeristas conflituosas. O Balcão do Consumidor de Casca, recebe as mais variadas reclamações, advindas de idosos que são seduzidos por vendas em suas residências, que envolvem os mais variados tipos de produtos, como por exemplo, purificadores de água, colchões, etc..., em que são embutidas cláusulas abusivas, em especial no caso de desistência por parte do comprador. Ainda, de valores superiores aos praticados em lojas físicas, ou também violando o direito de informação, tais condutas desrespeitam as normas protetivas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

Assim, consultando o cadastro do Balcão do Consumidor de Casca constata-se que, no ano de 2013 foram atendidas 52 reclamações, sendo que dessas, 16 eram de consumidores, o que equivale a 31,58%. Em 2014 ocorreram 90 reclamações, desse número 29 eram pessoas idosas, equivalendo a 32,95%. No período de 2015 foram atendidas 131 reclamações, dentre elas 32 efetuadas por idosos, chegando ao percentual de 24,6. Em 2016 foram recebidas 100 reclamações, das quais 28 formalizadas por consumidores idosos, representando 28,89% do total. No ano de 2017 ocorreram 140 reclamações, sendo 32 realizadas por idosos, totalizando 23,53%. Em 2018, aconteceram 177 reclamações, dessas 45 de consumidores idosos, somando 25,71%. No período de janeiro a maio de 2019, ocorreram 49 reclamações, das quais 9 foram realizadas por consumidores idosos, representando 20% dos atendimentos realizados até a data.

Com base nos dados expostos, observa-se o elevado número de reclamações realizadas por consumidores idosos em relação ao total de atendimentos efetuados pelo Balcão do Consumidor de Casca.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Concluindo, constata-se que mesmo com a vulnerabilidade presumida a todos os consumidores, essa proteção, não é suficiente em se tratando de consumidores idosos, visto que, devido as suas dificuldades, necessitam de uma proteção mais eficaz nas relações consumeristas, reconhecendo, destarte, sua vulnerabilidade agravada.

REFERÊNCIAS



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

Dados de arquivos do Balcão do Consumidor, Casca/RS

MIRAGEM, Bruno. Curso De Direito Do Consumidor: 4.ed.rev., atual e ampl. São Paulo: Editora Revista Dos Tribunais, 2013.

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):

ANEXOS