



RESUMO

ANÁLISE DA DEMANDA DOS INSTRUMENTOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO RIO GRANDE DO SUL

AUTOR PRINCIPAL:

Silvia de Moura Scortegagna

E-MAIL:

117359@upf.br

TRABALHO VINCULADO À BOLSA DE IC::

Não

CO-AUTORES:

Bruna Veiga Morais

Viviane Candeia Paz Nunes

ORIENTADOR:

Liton Lanes Pilau Sobrinho

ÁREA:

Ciências Humanas, Sociais Aplicadas, Letras e Artes

ÁREA DO CONHECIMENTO DO CNPQ:

6.01.00.00-1 (direito)

UNIVERSIDADE:

Universidade de Passo Fundo & UPF

INTRODUÇÃO:

A defesa do consumidor revela-se como um instrumento de cidadania e melhoria da qualidade de vida da população. Nesta perspectiva, mostra-se importante ter um aparato institucional organizado e municipalizado que viabilize a comunicação entre o órgão local e os consumidores e fornecedores em geral, visando garantir a efetividade dos direitos do consumidor. Conforme traz o artigo 4º, inciso II, alínea a e b, do Código de Defesa do Consumidor, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores através de ação governamental, no sentido de proteger efetivamente o consumidor por iniciativa direta (criação de PROCONs) e por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas (Balcão do Consumidor; Faculdade de Direito-UPF). A presente pesquisa tem por objetivo verificar se o número de PROCONs municipais existentes no Rio Grande do Sul é suficiente para atender a demanda dos problemas de relação de consumo.

METODOLOGIA:

Trata-se de um estudo exploratório descritivo, que apresenta uma apreciação das fontes documentais e das informações contidas no banco de dados dos órgãos de defesa do consumidor no RS, como o SINDEC, o PROCON/RS, o Balcão do Consumidor/UPF e demais instrumentos de proteção ao consumidor do estado. Os dados de interesse são os relacionados aos registros dos atendimentos efetuados nos últimos 7 anos no Balcão do Consumidor/UPF, situado na cidade de Passo Fundo - RS, e nos demais órgãos estaduais, bem como aos atendimentos resolvidos por meio de acordos extrajudiciais, com vistas ao número referente de procura pelos municípios que não possuem este órgão.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

A pesquisa em questão encontra-se em andamento, e por isso os resultados ainda são preliminares. Atualmente, no Rio Grande do Sul, em um universo de 496 municípios, existem apenas 71 órgãos municipais de defesa do consumidor. Percebe-se que o aparato institucional é ainda insuficiente para a efetiva defesa do consumidor em todas as regiões do estado. Nesse sentido, a criação de associações representativas municipais, como o PROCON e o Balcão do Consumidor/UPF/PF, tem sua fundamentação na possibilidade de maior fiscalização e punição das relações de consumo, devido à facilidade de acesso pela comunidade local em virtude da proximidade com esta, garantindo a dignidade do consumidor e a proteção de seus interesses econômicos. Percebe-se existir a compreensão de que a municipalização dos órgãos de defesa do consumidor permitirá ações voltadas para a população adstrita, por meio de campanhas educativas, palestras, desenvolvimento de cartilhas, entre outros. Conforme a experiência do Balcão do Consumidor, desde a sua criação em setembro de 2006, contabiliza-se até o ano de 2012 aproximadamente 26.000 atendimentos, dos quais 13.351 foram resolvidos por meio de acordos extrajudiciais. Considerando o resultado de pesquisa realizada pelo Balcão do Consumidor, em 2011, quanto ao conhecimento dos cidadãos passofundenses sobre o trabalho do mesmo e do Código de Defesa do Consumidor, mostrando que 65,4 % não conhecem o Balcão e 52,5% não conhecem o Código, pode-se inferir que o mesmo aconteça a nível estadual, obstando o acesso dos consumidores aos órgãos de proteção do consumidor. Pois, se há pouco conhecimento a nível local, acredita-se que a nível estadual esse desconhecimento seja ainda mais amplo, justificando, assim, o entendimento da necessidade de instaurar o referido órgão nos municípios que ainda não dispõem desse serviço.

CONCLUSÃO:

O número de municípios se sobrepõe significativamente ao de órgãos a nível estadual. No recorte de Passo Fundo, destaca-se a importância da ampliação da municipalização do atendimento ao consumidor, pois estes órgãos detêm o conhecimento da realidade local, do seu contexto, aproximando-se da comunidade, logo, facilitando o acesso pela população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1990.

Assinatura do aluno

Assinatura do orientador