



RESUMO

CONHECIMENTO DOS CONSUMIDORES QUANTO AO ACESSO À PROTEÇÃO DOS SEUS DIREITOS

AUTOR PRINCIPAL:

Silvia de Moura Scortegagna

E-MAIL:

117359@upf.br

TRABALHO VINCULADO À BOLSA DE IC::

Não

CO-AUTORES:

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:

Considerando a nova realidade econômica brasileira, que com o intuito de promover o desenvolvimento facilitou o acesso ao crédito liberando recursos e incentivos à produção, criam-se instrumentos de proteção ao consumidor para evitar o superendividamento. Observa-se que na busca da realização dos sonhos pode haver a utilização indiscriminada desse crédito, levando ao endividamento excessivo e ao risco da falência pessoal do consumidor. Entendendo a defesa do consumidor como direito fundamental, a Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, com base no Código de Defesa do Consumidor, lei nº 8.078/90, estruturou o Balcão do Consumidor em setembro de 2006. Chama atenção que os atendimentos apresentam números crescentes: 2006, 638 atendimentos; 2007, 2.764; 2008, 3.094; 2009, 4.523; 2010, 4.815; 2011, 6.531 e 2012, já contabiliza 3.568 atendimentos. Nesse sentido, este estudo buscou identificar o nível de conhecimento dos consumidores quanto ao acesso à proteção dos seus direitos.

METODOLOGIA:

Este estudo, recorte da pesquisa intitulada 'Dimensão e Causas do Endividamento dos Consumidores de Passo Fundo', caracteriza-se como descritivo de abordagem quantitativa. Os 384 sujeitos adultos e idosos entrevistados constituíram uma amostra probabilística do tipo aleatória simples. Para a coleta dos dados, realizada no período de outubro a novembro de 2011, no centro e nas principais praças da cidade de Passo Fundo, utilizou-se um questionário composto de questões intervalares, fechadas, que permitiram uma análise mediante tratamento estatístico de frequência simples, sendo o conhecimento do Código de Defesa do Consumidor e do trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo o objeto dessa produção. Os instrumentos não preenchidos adequadamente foram considerados inválidos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Dos entrevistados, 52,5% revelaram não conhecer o Código de Defesa do Consumidor, 27% declararam conhecer parcialmente, 0,7% não responderam ou foram invalidados e apenas 19,9% manifestaram ter conhecimento a respeito do mesmo. Quanto ao conhecimento do trabalho do Balcão do Consumidor, 11,8% declaram conhecer e já ter utilizado, 21,9% apontaram que conhecem, porém nunca utilizaram, 65,4% dos entrevistados referiram não ter conhecimento a respeito do mesmo e 0,9% não responderam ou foram invalidados. Nesse sentido, sabe-se que o Código de Defesa do Consumidor está disponível em boa parte dos estabelecimentos comerciais da cidade de Passo Fundo, entretanto, chama atenção que a maioria dos consumidores não conhece o mesmo, nem o balcão do consumidor de Passo Fundo. Merece destaque o paradoxo em se mostrar crescente a procura pelo espaço que se constitui o Balcão do Consumidor, dentre os elementos da rede social de atenção e proteção ao consumidor adulto e idoso, em oposição ao resultado obtido no estudo em questão, que aponta o pouco conhecimento que a população adulta e idosa refere quanto à lei e aos seus direitos e os meios disponíveis de efetua-los. Diante desta realidade, pode-se valer do entendimento de Contijo (2010) quanto ao consumismo indiscriminado, característica da sociedade contemporânea, resultar em consequências, como a massificação das relações contratuais, que se observa pelo grande volume dos contratos de consumo, e a evidente disparidade de posições contratuais, evidenciada pelos abusos cometidos pela parte contratual mais forte, que suprime a liberdade contratual da parte mais vulnerável. A partir dos resultados desta pesquisa é possível refletir quanto à questão da vulnerabilidade do consumidor idoso ser acentuada em relação aos demais, o que reporta a imperiosidade no dever de maior informação das disposições de proteção ao consumo.

CONCLUSÃO:

Conhecer a realidade da sociedade adulta e idosa consumidora de Passo Fundo mostra-se como um passo importante no planejamento de estratégias de educação para o consumo, por meio de ações de orientação e encaminhamento dos adultos, idosos e familiares à Rede de Proteção, garantindo os direitos fundamentais e a dignidade da pessoa humana.

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.

GONTIJO, P. M. O. Crédito e superendividamento: uma análise em busca da concretização do princípio da dignidade da pessoa humana. Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI. Fortaleza, CE, Junho de 2010.

Assinatura do aluno

Assinatura do orientador