

O DIREITO DO CONSUMIDOR, SUA EVOLUÇÃO E SUA APLICAÇÃO NA REGIÃO DA CAMPANHA.

BRASIL, Alexandre Vasquez.¹
e-mail: aeroalexandrevasquez@gmail.com
SILVA, Cristiano Valério da.¹
e-mail: cvaleriano33@gmail.com
MARTINS, Nilton Machado.¹
e-mail: nilmmartins@gmail.com
DAMACENO, Gabriel Sousa.¹
e-mail: gs.damasceno@hotmail.com
TEIXEIRA, Murilo Ricalde.¹
e-mail: lilo.lavras@gmail.com
PARERA, Geronimo.¹
e-mail:
XAVIER, Fernanda Ollé.²
e-mail: fernandaxavier@ideau.com.br
PADOIN, Carolina.²
e-mail: carolinapadoin@gmail.com
FERREIRA, Loren Formiga de Pinto.²
e-mail:
LUCAS, Lisandra Silva.²
e-mail
CAON, Liane Martins.²
e-mail

(colocar o nome de todos do grupo, professores da turma e coordenador do Curso)

¹ Discentes do Curso de Direito, 2º semestre 2016/1- Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

² Docentes do Curso de Direito, 2º semestre 2016/1 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

RESUMO: Este trabalho tem o objetivo de mostrar a origem do código de defesa do consumidor, dando luz a suas aplicações, seus principais efeitos sobre a economia, seus impactos sobre o consumo, quais suas contribuições para as relações comerciais, salientando o quão significativo é, compreender sobre a tutela do direito para entendermos melhor as relações de consumo. Para tal foi usada uma pesquisa com referencial teórico, entrevista com a Juíza Leiga da Comarca de Bagé, Dr^a. Fernanda Ollé Xavier e com a Coordenadora do PROCON/Bagé, Dr^a. Cleusa Isabel Nunes Pinto, as quais ajudaram a entender melhor a importância do Direito do consumidor e sua aplicação na região da campanha.

Palavras-Chave: Contrato, mão de obra, consumerismo.

ABSTRACT: This work aims to show the origin of the consumer code, giving birth to its applications, its main effects on the economy, its impact on consumption, which their contributions to the trade relations, stressing how significant it is, understanding on the protection of the right to better understand consumer relations. For this was used a survey of theoretical interview with Judge Lay of Bage County, Dr^a. Fernanda Ollé Xavier and the Coordinator of PROCON / Bage, Sr^a. Cleusa Isabel Nunes Pinto, which helped to better understand the importance of consumer law and its application in the campaign area.

Keywords: Contract agreement; labor; consumerism.

1 - CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

O presente trabalho tem por objetivo analisar a evolução do Direito do consumidor e sua aplicação na região da campanha do estado do Rio Grande do Sul, como sendo a inserção de um novo Direito, referente às relações econômicas existentes entre fornecedores de bens e serviços e seus respectivos consumidores. Trata-se de um artigo científico com método de abordagem qualitativa, pelo fato de não se utilizar de métodos estatísticos. Tem como objetivo geral abordar os novos direitos a cerca dos meios de defesa do consumidor e como tem sido a aplicação desses direitos na região da campanha no estado do Rio Grande do Sul. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo, com coleta de dados através de entrevista estruturada. Para o desenvolvimento teórico da referida pesquisa foram utilizados livros, artigos científicos publicados, bem como fontes eletrônicas na forma de sites oficiais, além do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a lei municipal Nº. 3.765, que trata da implantação do PROCOM na cidade de Bagé/RS.

Um ponto importante na presente pesquisa é o entendimento de como o consumo tem influenciado nas relações entre as classes na sociedade e como essa relação de consumo vem se modificando ao longo dos tempos.

Foi feito um estudo de como o Direito tem acompanhado a inserção de novos direitos ao consumidor, através da criação de institutos e códigos para que possa haver um regramento necessário para assegurar às partes envolvidas que não aconteçam relações baseadas na má fé, como o Código de Defesa do Consumidor, por exemplo, que através do princípio da boa-fé objetiva, ou seja, a preocupação com a reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos oriundos de projetos, fabricação ou construção de produtos, fazendo com que prevaleça a ética nas relações de consumo.

Não é de hoje que os homens perceberam a necessidade de exercerem trocas ou permutas, desde os primórdios existe essa necessidade, onde essa prática era realizada sem consideração de valores, podia-se trocar algo que hoje é considerado muito valioso por algo nem tanto, foi com o passar do tempo que foram surgindo as necessidades de se regulamentar ou controlar essa prática, mesmo porque as mercadorias passaram a ter um valor agregado a elas, nesse sentido, verifica-se a grande importância que a economia vem exercendo sobre a sociedade.

O mundo passou por profundas transformações desde a segunda metade do século XVIII até a primeira do século XX com a mudança da produção manual e artesanal, para dar lugar às grandes indústrias. Essa fase é a chamada Revolução Industrial, iniciada na Inglaterra, estendendo-se, aos demais países do mundo.

Junto a esse movimento somam-se as teorias do Filósofo, Sociólogo, Jornalista e revolucionário social *Karl Marx*, que estabeleceu a base para muitos dos sentimentos atuais sobre o trabalho e sua relação com o capital, suas teorias podem ser percebidas e perfeitamente utilizadas na contemporaneidade, pois as relações de consumo muitas vezes fomentam as diferenças entre as classes.

Segundo *GUGLINSKI* (2016), o modo produtivo capitalista e a organização social burguesa foram dois dos fatores que deram origem a uma moderna cultura jurídica, foi na França pós-revolucionária que houve o reconhecimento e a consolidação da tese de universalização e formalização dos direitos naturais do homem, no entanto, o que sustentará os modelos de Estado e Direito Modernos tem sofrido fortes impactos nos últimos tempos, que são provenientes do que é chamado de "espaço-tempo mundial", que está explícito nas conjunções de problemas ambientais e na mundialização da economia.

E, no entendimento do mesmo autor, pode-se afirmar que, através do seu nascimento, de sua ampliação e de sua universalização, os novos direitos estimulam as mudanças sociais e o desenvolvimento da sociedade. Fatores como o aumento de bens considerados merecedores de tutela, e o homem não sendo mais concebido como ser genérico, abstrato, são alguns dos fatores que contribuíram para a multiplicação desses novos direitos, os quais não podem ser alterados de tempos em tempos, de maneira unilateral. Os Direitos relacionados à proteção do consumidor começam a ganhar força a partir do período pós-guerra (1945-1950), assim como medidas de proteção a direitos ambientais, foi criada uma política governamental em defesa de consumidores nas décadas de 1970 e 1980 nos Estados Unidos e Europa.

Além das pesquisas já citadas anteriormente, também foram realizadas entrevistas com a Dr^a. Fernanda Ollé Xavier, juíza leiga da Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Bagé e com a Coordenadora do PROCON/Bagé a Dra. Cleusa Isabel Nunes Pinto, com as quais foi possível esclarecer vários pontos em torno das regulamentações dos direitos dos consumidores nas relações de consumo.

2 - O CONSUMO E AS INFLUÊNCIAS NAS RELAÇÕES ENTRE AS CLASSES.

Segundo MENEGUIN (2016), cabe observar que o desenvolvimento científico e tecnológico observado a partir da segunda metade do século XVIII representou um grande marco para a evolução das relações humanas.

Diante dessa nova expectativa, a relação entre consumidor e fabricante teve suas bases alteradas. Em uma época mais remota, o consumidor tinha um contato direto com os produtores dos produtos, com o novo modelo de produção em massa, o produtor passou a adquirir o produto de um comerciante, um intermediário na relação produtor x consumidor, dessa forma, com o surgimento da figura do comerciante, consumidor e fabricante passaram a não mais se conhecer. Surge daí a necessidade de se adequar uma estrutura jurídica para essa nova realidade. (MENEGUIN, 2016)

Uma maior agilidade na produção e na negociação tornou-se fundamental para que a indústria acompanhasse um mercado em constante evolução e cada vez mais veloz. Com esse intuito que surgiu o um novo modelo de contrato com cláusulas preestabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, cabendo ao consumidor apenas aceitá-las ou não, surgindo assim um novo instrumento jurídico, o contrato de adesão, que segundo LIMA (2016) “[...] passou a ser adotado em larga escala, notadamente no decorrer do século XX, com a massificação da economia mundial”.

Na mesma matéria, em uma fase posterior, passou-se a exigir qualidade dos produtos postos no mercado o que acabou por valorizar o capital disposto pelo consumidor. Ocorre que certos profissionais perceberam, na exigência cada vez maior do controle de qualidade dos produtos, uma possibilidade de trabalho. Não tardou, por parte desses profissionais, a preocupação em criar uma legislação que viesse assegurar e valorizar sua mão de obra. A criação dessas normas favorecia não só os profissionais da área, mas também os consumidores, pois passariam a contar com um amparo legal garantidor da qualidade dos produtos postos à venda no mercado de consumo.

É fundamental assinalar que, apesar de existirem indicativos históricos, de Proteção ao Consumidor, o seu surgimento se deu de forma clara e positiva na segunda metade do século XX, conforme afirma Gongora (2003):

A efetiva proteção aos consumidores surgiu após a segunda metade do século XX, devido à expansão da massificação dos produtos em decorrência do modelo capitalista, surgindo, assim, a preocupação do Estado no controle das relações de consumo devido ao desequilíbrio entre o poder econômico dos fornecedores frente aos consumidores.

É relevante acrescentar que a proteção dos consumidores faz parte da terceira geração dos direitos do homem, pois o titular desse direito é a coletividade, razão pela qual sua função precípua é a proteção dos interesses difusos e coletivos. Nessa trajetória de lutas e conquistas sociais, o movimento consumerista, ao longo dos tempos, formou, em toda parte do mundo, associações de proteção e defesa do consumidor, as quais foram decisivas na criação de um direito que viesse assegurar os direitos básicos do consumidor. (SODRÉ, 2009).

No Brasil, a exemplo do que aconteceu na Europa, o consumo se intensificou após o início de nossa industrialização, em meados da década de 1930, sendo que, já nessa época, o Estado possuía características fortemente intervencionistas na ordem econômica.

Um acontecimento que marcou na história do consumidor brasileiro foi o drama causado pelo medicamento usado pelas gestantes a, Talidomida. Nos anos 60 foi constatado que tal medicamento causava má formação no feto das gestantes que usavam esse medicamento, porém só foi tirado do mercado em 1965.

As vítimas se reuniram e em 1973 fundaram a Associação Brasileira de Vítimas da Talidomida, e como resultado dessa união foi publicada a Lei 7070/82, autorizando uma pensão vitalícia e mensal a todos as vítimas do uso desse medicamento. Mais tarde em 1976, temos a criação da Fundação de Defesa do Consumidor, o PROCON, um marco na evolução da lei consumerista no Brasil, e que mais tarde se alastraria por todo o País. Anos mais tarde é criado o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), em 1987, com a finalidade de defender o consumidor em ações civis públicas. (GUGLINSKI, 2016)

3 - COMO O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR POSSIBILITA A IGUALDADE ENTRE AS PARTES DE UM NEGÓCIO.

Seguindo a mesma revista, que diz no tocante ao tema do CDC (Infoescola, 2016):

Não é por coincidência que o instrumento mais importante da matéria tenha surgido exatamente no período assinalado, ou seja, a Lei Federal número

8078/90, de 11 de setembro de 1990, que disciplina o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, é através deste instrumento que a matéria do Direito do Consumidor tem a sua base em meio ao ordenamento jurídico brasileiro.

Seu surgimento já era programado pela Constituição Brasileira de 1988, por meio do artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), que estipulava 120 dias de prazo para sua criação. Do ponto de vista jurídico, tal marco no repertório jurídico foi reconhecido internacionalmente como uma lei moderna, adaptada às relações de consumo atual.

As experiências na proteção do consumidor levaram a Organização das Nações Unidas (ONU) a estabelecer, em 1985, na sua 106ª Sessão Plenária, através da Resolução nº. 39/248, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, reconhecendo-o como a parte mais fraca na relação de consumo, e tornando-o merecedor de tutela jurídica específica, exemplo que foi seguido pela legislação consumerista brasileira. (GUGLINSKI, 2016).

No que se refere ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90), constitui-se como um microsistema vinculado aos preceitos constitucionais. Há de se diferenciar, contudo, o sistema político do sistema normativo de defesa do consumidor. Aquele é representado pela Secretaria Nacional de Direito Econômico (SDNDC), enquanto o último decorre da lei. (IURISBRASIL, 2016).

Uma definição de consumo trazida por MENEGUIN (2016), traz de uma forma bem sucinta o sentido de relações de consumo, “[...] as relações de consumo são à base de um sistema capitalista. Garantir que as partes nessa relação estejam em condições de igualdade é fundamental para a prosperidade do mercado e para geração de riquezas.”

3.1 A satisfação das necessidades através do consumo de bens e de serviços

Hoje em dia o consumo não se trata mais apenas da aquisição de produtos materiais, existem consumidores nas mais diversas áreas e para que haja qualquer prestação de serviço, é necessário que haja um consumo para o mesmo. Por isso o processo de compra não é mais visto apenas como uma série de fatores racionais, ou apenas para satisfazer as necessidades básicas, como as mostradas na pirâmide de Maslow, fisiologia, Segurança, relacionamento, estima e realização pessoal. A pirâmide de Maslow é uma divisão hierárquica proposta por um psicólogo Americano Abraham Maslow, em que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das

necessidades de nível mais alto. Cada um tem que “escalar” uma hierarquia de necessidades para atingir a sua autorrealização.

3.2 A influência do consumo na vida emocional do indivíduo

Segundo SOLOMON (2009), hoje já se fala na psicologia do consumo, na hora da escolha o consumidor desenvolve cada vez mais uma relação afetiva e de identificação com o produto, passando o valor afetivo, na maioria das vezes, a ser maior que o dinheiro, já não é mais as necessidades básicas que determinam a escolha do produto.

Profissionais da psicologia que atuam nesta área, citam a Teoria da Pulsão, do médico neurologista e criador da psicanálise Sigmund Freud.

Pulsão é uma energia psíquica continua e não específica que leva a um estado de tensão que precisa ser descarregada de alguma forma. Ela não possui um objeto pré determinado a ser direcionada e suas formas de satisfação são variáveis e insaciáveis, diz respeito ao desejo e não à necessidade. (SOLOMON, 2009).

Segundo essa teoria, o consumo seria apenas um dos objetos da pulsão, essa energia é direcionada de forma situacional, um exemplo disso é: se uma pessoa está triste, pois findou um relacionamento, vai ao *shopping* e compra vários objetos somente por impulso, procurando preencher um vazio, sem ao menos refletir sobre sua real relevância.

A importância do Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº. 8.078 de 1990 está no fato de que esse consumidor acaba se sentindo psicologicamente amparado, tendo resguardado seu direito e ficando assim mais seguro para o consumo, pois tem a certeza de que seus direitos estão sendo defendidos pelo Estado.

Segundo MENEGUIN (2016):

O princípio básico que norteia todo o Código é o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor; trata-se da aceitação de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo e, portanto, se faz necessária uma tutela especial. Essa premissa é reconhecida pela Constituição Federal ao declarar que o Estado promoverá a defesa do consumidor, art. 5º, XXXII.

4 - O PROCON COMO UM ALIADO NA DEFESA DO CONSUMIDOR E NA EFETIVAÇÃO DOS SEUS DIREITOS

Pensando em fazer expandir esses direitos e cientes da importância dessa proteção, visando com que todos tenham acesso à informação, o PROCON/RS saiu na

frente na inclusão social, facilitando o acesso dos Consumidores portadores de deficiência visual ao Código de Defesa do Consumidor em Braille (Jornal O Nacional, 2015). A publicação permite a leitura pelo tato, contribuindo para a qualidade do atendimento às pessoas com deficiência visual. Segundo Flávia do Canto Pereira, Diretora executiva do PROCON/RS, em entrevista à este jornal:

[...] É de extrema importância que a gente tenha esse material para que os deficientes visuais, quando chegarem ao atendimento do PROCON, consigam consultar a legislação e entender aquele direito garantido pelo Código de Defesa do Consumidor[...].

O PROCON é de fato o local onde o consumidor pode fazer valer seus direitos e onde terá todo o apoio sobre consumo consciente e sustentável e também quando tiver seus direitos violados.

Isso não significa que seja um órgão cego e que credite razão unilateral ao consumidor supostamente lesado, mas garantirá a ampla defesa como princípio constitucional, através de análise criteriosa sobre a relação de consumo efetuada para somente depois abrir processo administrativo para aplicação de multa. (PROCON, 2016)

4.1 A instauração do PROCON na cidade de Bagé/RS

Com a aprovação da Lei Municipal Nº. 3.765 de 19/09/2001, através da Secretaria Municipal de Indústria e Comércio, por intermédio de seu Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, fica instituído o PROCON/BAGÉ. (BAGÉ, 2001)

O Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FUMDEC/BAGÉ, que integra a estrutura organizacional da Secretaria de Indústria e Comércio – SMIC, e dotado de autonomia administrativa e financeira e destinado o seu custeio e financiamento das ações referentes à política municipal de reações de consumo. (BAGÉ, 2001)

Cabe a Prefeitura Municipal de Bagé fornecer toda a infra-estrutura necessária para o funcionamento do PROCON, como com pessoal, material de expediente, veículos, aluguel com prédio, quando for o caso. (BAGÉ, 2001).

5 RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Responsabilidade civil é a obrigação de reparar o dano que uma pessoa causa a outra.

Em direito, a teoria da responsabilidade civil procura determinar em que condições uma pessoa pode ser considerada responsável pelo dano sofrido por outra pessoa e em que medida está obrigada a repará-lo. (CAVALIERI FILHO, 2015)

O CDC traz regras específicas no que diz respeito à responsabilidade civil, especialmente no que se refere à obrigação de reparar o dano ou o prejuízo causado a alguém na relação de consumo.

Inicialmente, importante destacar que o Código elenca no rol de direitos do consumidor "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos"¹, o que depreende que a responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços.

A partir de estudos sobre a análise econômica do direito, pode-se afirmar que o sistema de responsabilidade civil tem um emprego muito importante para a redução do número de vezes que produtos e serviços viciados, causam danos ao patrimônio, à propriedade, à saúde e até a vida dos consumidores, são colocados no mercado. A base da teoria da responsabilidade civil é a responsabilidade subjetiva, que diz que a indenização ocorre somente quando constatada a culpabilidade ou dolo do agente causador do dano, sendo a vítima a responsável pela produção de provas que comprovem a existência desse dolo. Pode-se afirmar que essa tese não predomina nas relações de consumo, se faz necessária outra forma para atribuir a culpabilidade sobre o produto danificado, essa é a chamada Teoria da responsabilidade objetiva. (MENEQUIN, 2016)

Segundo o mesmo autor, para que se tenha a responsabilidade objetiva, é necessária a presença de três requisitos, que são: a conduta do agente; a existência de danos; e a conduta errada que deve ser a geradora do dano (nexo casual). É aceito na responsabilidade subjetiva a adição de uma quarta hipótese, a do dolo ou culpa do

¹ CDC, Art. 6º, VI. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em 29 de abril de 2016.

causador. Não por acaso o CDC traz a regra da responsabilidade civil objetiva, pois assim o fornecedor será responsabilizado independentemente da existência da culpa pelo ressarcimento dos danos causados pelas consequências do mau funcionamento ou informações equivocadas sobre o produto colocado no mercado.

Para MENEGUIN (2016):

Ao alocar o custo de produtos defeituosos ao produtor, o sistema de responsabilidade o incentiva a ser precavido. Todo produto posto em circulação deve ter segurança suficiente para não acarretar danos a outrem, pois, se o contrário acontecer, surgirá o correspondente dever de reparar.

Portanto, quando existir responsabilidade civil objetiva do fabricante, este tem ciência que recairá sobre ele a responsabilidade de caso o produto apresente algum dano e que terá que arcar com a indenização do prejuízo da vítima, baseado nisso ela terá que repensar uma maneira de minimizar os custos e aumentar a segurança de seus produtos.

Indenizações baixas deverão levar a um nível de precaução abaixo do socialmente ótimo. Já indenizações excessivamente elevadas devem provocar um nível igualmente excessivo de precaução. (MENEGUIN, 2016).

Podemos dizer a atividade econômica traz riscos em sua essência, esses riscos devem ser reduzidos a níveis baixos, pois contrário o valor gasto em indenizações será muito oneroso para a Empresa que terá que rever o limite de risco que esta disposta a correr e o quanto isso representará em custos para as contas da Empresa, para que obtenha lucros maiores. (MENEGUIN, 2016).

A responsabilização civil objetiva prevista no CDC, ao garantir ao consumidor o ressarcimento pelos prejuízos sofridos em face de produto danificado, cria incentivos para que as empresas invistam em qualidade num nível eficiente. De um modo geral, o CDC inovou o meio jurídico brasileiro, entre muitas coisas a forma de conceituar o fornecedor, consumidor, a adoção da responsabilidade objetiva, a inversão do ônus da prova; também garantiu, no seu artigo 6º, uma relação de direitos básicos do consumidor, como a saúde, segurança, educação e a proteção da vida, a divulgação do consumo adequado dos produtos e serviços, uma informação apropriada clara sobre os

diferentes tipos de produtos e serviços e a proteção contra a propaganda enganosa e abusiva dentre outras. (SANTIAGO, 2016).

Para o autor, podemos dizer que o Direito do Consumidor foi evoluindo aos poucos desde sua origem até os dias atuais, e teve seu auge com a instalação do CDC em 1990, o que pode ser considerado um avanço para o ordenamento jurídico brasileiro, pois se antes não havia nada que protegesse o consumidor de baixa renda em frente as grandes empresas, hoje já é possível encontrar na legislação essa proteção que se faz necessária para garantir o balanceamento entre as partes e a responsabilidade civil foi um dos instrumentos que tornou isso possível.

5.1 - Os meios jurídicos e as ações para regulamentar as relações de consumo.

Em entrevista realizada no dia 20 de maio de 2016, com a juíza leiga da Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Bagé/RS, Dra. Fernanda Xavier Ollé, foram abordadas questões referentes às relações entre as partes em âmbito jurídico.

A Dra. mencionou que são necessárias em média, 36 audiências de instrução, para que se possam resolver os conflitos em relação aos direitos do consumidor.

Em relação à como são resolvidas tais demandas, a juíza salienta que o juizado atende causas que envolvem direito do consumidor de até 40 salários mínimos, nas causas de até 20 salários mínimos a parte poderá chegar diretamente no balcão do juizado, onde será transcrito o seu pedido, o chamado termo de apresentação, esse pedido é encaminhado para a escrivania, onde é marcada imediatamente uma audiência de conciliação, que leva aproximadamente 15 dias, havendo conciliação o processo é arquivado, não havendo, é marcada uma audiência de instrução e julgamento, momento em que as partes se reunirão com seus respectivos advogados e com o Juiz Leigo para apresentarem suas provas, outra vez, é tentada uma nova possibilidade de conciliação, não acontecendo, o Juiz toma as provas documentais que ainda restarem, logo em seguida passa para as provas orais, através de depoimentos pessoal das partes e ou provas testemunhais. Encerra a instrução e marca a data para a publicação da sentença, entretanto a entrevistada ressalta que quando envolve casos de direito do consumidor, por ser um direito fundamental, o ônus da prova é invertido, cabendo ao fornecedor o ônus de extinguir ou modificar os fatos alegados pelo consumidor/autor, sendo assim,

quando o mesmo não pede a inversão do ônus da prova na sua petição inicial, o Juiz Leigo inverte esse ônus na audiência de instrução, concedendo o prazo geralmente de 10 dias para que o réu/fornecedor apresente novas provas, caso queira. Trata-se de um fator que faz com que o processo demore mais tempo para se encerrar.

Na questão sobre o Código de Defesa do Consumidor e sua mudança na forma de resolver os conflitos, a Juíza Leiga entrevistada, afirma que o mesmo trouxe para a legislação especial toda a proteção constitucional dada ao consumidor pela Carta Magna de 1988, uma mudança em relação ao ordenamento jurídico brasileiro, especialmente quando trata dos direitos fundamentais da pessoa sendo que o consumidor, dentre outros, também é sujeito desse direito fundamental nessa linha, portanto, a lei consumerista brasileira adaptou todas as suas regras alinhando-as às normas constitucionais, considerando o consumidor a parte hipossuficiente da relação negocial e por isso protegendo-lhe através de muitas prerrogativas, dentre as quais a Doutora destaca a responsabilidade civil dos fornecedores, pelos danos que vierem a causar aos consumidores, sejam de natureza moral ou material, também destaca outro direito, que esta inserido no art. 6º do CDC que trata da inversão do ônus probatório em seu favor. A entrevistada ainda ressaltou o tempo para resolução dos conflitos que no Juizado Especial fica em torno de dois meses. Já no que pode ser feito para melhorar ou agilizar o atendimento, a Doutora informa que não tem acesso aos cartórios, porém pode informar que os juizados especiais ainda não estão totalmente preparados para acelerar os processos judiciais eletrônicos, o que embora tenha vindo com a intenção de diminuir o tempo de andamento processual, o TJ ainda não esta devidamente equipado para agilizar tais demandas.

Segundo a Dra. Fernanda, o CDC tem sido bastante respeitado e no que diz respeito ao cumprimento de suas funções e a melhora nas relações de consumo, a mesma afirma que não necessariamente melhorando as relações, mas sim efetivando a justiça na relação, onde o Brasil se destaca nas relações entre as partes, ele veio para amparar socialmente o consumidor que sempre foi a parte mais fraca da relação.

No dia 23 de maio de 2016 foi realizada uma entrevista com a coordenadora do PROCON da cidade de Bagé/RS, Dra. Cleusa Isabel Nunes Pinto, onde foram

abordados assuntos como as ações realizadas pelo órgão no que envolve a defesa do consumidor nas relações de consumo.

No que diz respeito ao orçamento à que o órgão dispõe, a coordenadora ressalta que não há um orçamento mensal, mas sim que há despesas mensais, as quais são suportadas pela Prefeitura Municipal, responsável pela manutenção do órgão, através da Secretaria de Desenvolvimento do Município, a Coordenadora ressalta também, quando questionada sobre como o órgão aplica suas campanhas de divulgação diz que elas são realizadas através de jornais e rádios, de maneira gratuita, já que o PROCON não dispõe de orçamento para tais campanhas, informa ainda que são recebidas ajudas do PROCON/RS, as quais são feitas através de materiais de divulgação que são distribuídos na região.

Ainda em relação às campanhas de conscientização do consumidor perante seus direitos, a coordenadora explica que ao menos uma vez a cada mês, o órgão vai às rádios para esclarecer direitos pertinentes ao consumidor, além de cartilhas distribuídas pelo PROCON/RS.

No que representa o direito do consumidor para a relação consumo/consumidor, ela explica que consumidor é todo aquele que se utiliza de bens ou serviços e que não tenha a intenção de usá-los para fins lucrativos, sendo então o consumidor final, o qual o órgão tem por objetivo proteger, e caso seja um consumidor que tenha por fim o lucro, ela ressalta que esse deva ser protegido pelo setor judiciário, e não pelo PROCON.

A Doutora salienta que os atendimentos variam em números de um mês para o outro, sendo uma média mensal de 194 atendimentos e que essa média é divulgada todos os meses na imprensa local.

Quanto às formas de resolução dos conflitos, ela afirma que o PROCON sempre utiliza a tentativa da conciliação, havendo um contato com o fornecedor, geralmente através do telefone, onde neste momento é tentada a solução do conflito, quando isto não é possível, então é aberto um procedimento formal, começando a partir de uma notificação para a empresa com abertura de um prazo para a mesma fazer a sua defesa. Após apresentadas às defesas, dentro dos prazos, o consumidor é informado e é marcada uma audiência no próprio órgão, que também tem por objetivo a tentativa de

conciliação, destas, segundo a coordenadora, em aproximadamente 90% se obtêm sucesso na conciliação. Quando não há possibilidade de conciliação, então há o encaminhamento ao judiciário, já que o órgão não possui o poder coercitivo existente no judiciário.

Quanto às práticas adotadas pelo órgão em relação à danos psicológicos ao consumidor, a coordenadora explica que, mesmo pelo PROCON não ter poder coercitivo, ações que envolvam danos psicológicos, são encaminhadas ao poder judiciário, a prática do PROCON, segundo ela, é a conversa que se tem com esse consumidor que se sente lesado, no intuito de passar seus direitos e se o mesmo é possuidor ou detentor desses mesmos direitos naquele específico momento.

Para a coordenadora, uma das principais formas de orientação passada ao consumidor, é que ele solicite sempre a nota fiscal dos produtos ou serviços por ele adquiridos, pois é esse documento que vincula o consumidor àquela relação de consumo, ela salienta ainda que esse documento é o que possibilita ao órgão perceber se este consumidor esta sendo realmente lesado na relação. Para a coordenadora as demandas na ceara do direito do consumidor são crescentes e os consumidores estão cada vez mais atentos e conscientes dos seus direitos, e buscam, na maioria das vezes, o PROCON em primeiro lugar, por verem no PROCON, um órgão que os passa confiança.

A partir das entrevistas mencionadas, pode-se concluir que apesar de as relações de consumo ser praticadas ao longo dos tempos, as necessidades de se haver uma regulamentação perante essas relações tem se tornado cada vez mais relevantes, até mesmo pelo fato de os produtos terem valores cada dia mais significantes agregados a eles, com isso, percebe-se a importância dos órgãos de proteção e orientação do consumidor, como os Juizados Especiais e o PROCON, pois os direitos nesse sentido tem se tornado cada vez maiores e mais numerosos, assim como a necessidade de proteção e orientação das partes envolvidas nas relações consumeristas.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.

As relações de consumo tem se modificado ao longo dos tempos por consequência de alguns fatores, dentre estes, está a questão de que as relações entre fornecedores e consumidores sofreram significantes mudanças, se antes o consumidor tinha contato direto com o fabricante de determinado produto, hoje esse consumidor passou a comprar de um intermediário, o comerciante, se estabelecendo assim uma nova relação de consumo, outro fator não menos importante é o desenvolvimento de novas tecnologias, o que acaba por gerar uma relação de consumo deferente, já que não há o contato direto com um vendedor/comerciante, como nas compras por meio da internet, por exemplo.

A consequência dessas novas relações foi o surgimento de novos direitos em relação ao consumidor, os quais necessitam de uma regulamentação, para que sejam cumpridos, foram criados instrumentos para a efetivação desses novos direitos como o Código de Defesa do Consumidor e a Responsabilidade Civil dos Fornecedores. Esses instrumentos legais têm o objetivo de regulamentar as ações de consumo baseados na ética, na boa fé e estão debruçados no ordenamento jurídico brasileiro, afim de possibilitar a igualdade entre as partes, já que o consumidor é considerado a parte hipossuficiente na relação.

Outros meios de proporcionar essa igualdade e a regulamentação desses novos direitos são as ações de órgãos como os Juizados Especiais na Vara Civil e do PROCON.

Os Juizados Especiais são onde se dão as audiências de instrução, com objetivo de resolução de conflitos em relação ao direito do consumidor, onde se fazem valer instrumentos como o CDC, que conforme a Dra. Fernanda Ollé Xavier, juíza leiga da Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Bagé/RS, tem sido bastante respeitado e proporciona a efetividade da justiça com relação aos novos direitos, amparando socialmente o consumidor.

O PROCOM é um órgão que tem por objetivo a orientação ao consumidor e sempre atua com a possibilidade da conciliação entre as partes, segundo entrevista com a Dra. Cleuza Isabel Nunes Pinto, coordenadora da entidade na região, o PROCON tem

por hábito orientar os consumidores com relação aos seus direitos e defender os interesses dos mesmos em casos de danos causados a eles, conforme a coordenadora mencionou, o órgão não tem poder de coerção, o que justifica as tentativas de conciliação quando possível, não havendo essa possibilidade, o conflito é encaminhado ao judiciário.

Conclui-se que com o surgimento desses novos direitos, fazem-se cada vez mais necessárias as ações no âmbito judicial, seja com instrumentos como o CDC, seja por ações de órgãos como o PROCON e os Juizados Especiais, pois é a intervenção desses expedientes que proporcionam a igualdade entre as partes e somente havendo essa igualdade será possível medir o que é justo em uma relação de consumo.

7 - Referencias:

MENEGUIN, Fernando B. **Como o Código de defesa do consumidor colabora para a eficiência da economia**, Disponível em:

<<http://www.brasil-economia-governo.org.br/wp-content/uploads/2011/09/como-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-colabora-para-a-eficiencia-da-economia.pdf>>

Acessado em: 12/04/2016..

LIMA, Monica Marrot. **Coordenadoria e Pesquisa Consumerista**, Disponível em:

<http://www.mackenzie.br/fileadmin/FMJRJ/coordenadoria_pesq/Revista_CADE/CAD E 7/mov_consumerista.doc> Acessado em: 12/03/2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Gen/Atlas, 2015.

ESTADO, Jornal O, **Lançado no Rio Grande do Sul o Código do Consumidor em Braille**, disponível em:

<<http://onacional.com.br/estado/60941/lancado+no+rs+novo+codigo+de+defesa+do+consumidor+em+braille>> Acessado em: 29/03/2016.

GAMA, Hélio Zaghetto, **Curso de direito do consumidor**, p.3, 2014.

GÔNGORA, Cláudia, **“O direito do consumidor e o MERCOSUL”**, *Relações de consumo no direito brasileiro*, p.152, 2003.

SANTIAGO, Emerson. **Direito do Consumidor**, Disponível em:

<<http://www.infoescola.com/direito/direito-do-consumidor>>vAcessado em: 02/03/2016.

IURISBRASIL, **Primeiras Leis Consumeristas e Origem do CDC** , Disponível em:

<<https://sites.google.com/site/zeitoneglobal/direito-do-consumidor/1-04-primeiras-leis-consumeristas-e-origem-do-cdc>> Acessado em: 23/03/2016.

GUGLINSKI, Vitor, **Histórico do Direito do Consumidor e suas origens**, Disponível em:

<<http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc>> Acesso em: 24/02/2016.

BAGÉ, Lei Municipal Nº. 3.765 de 19/09/2001 que cria o **PROCON/Bagé. e dá outras providencias**.

PROCON, **Histórico do Órgão**, Disponível em:

<<http://procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=historico>> Acessado em: 25/02/2016.

SODRÉ, Marcelo Gomes. A construção do direito do consumidor: um estudo sobre as origens das leis principiológicas de defesa do consumidor. São Paulo: Atlas, 2009, p. 17, 29, 35,44.

XAVIER, Fernanda Ollé. **O Direito do Consumidor, sua evolução e sua aplicação na região da campanha.** Bagé, Vara do Juizado Especial Cível, 20 de maio de 2016. Entrevista a Nilton Martins e Gabriel Damaceno.

PINTO, Cleusa Isabel Nunes. **O Direito do Consumidor, sua evolução e sua aplicação na região da campanha.** Bagé, PROCON, 23 de maio de 2016. Entrevista a Cristiano Valério.

APÊNDICE

Roteiro da entrevista com a coordenadora do PROCOM, na cidade de Bagé/RS, Dra. Cleusa Isabel Nunes Pinto, realizada em 23 de maio de 2016.

- 1- Qual o orçamento anual disponível para o órgão?**
- 2-Deste, quanto é aplicado em campanhas de divulgação do órgão e do direito do consumidor?**
- 3 - O órgão pretende, ou tem por habito a realização de campanhas de conscientização do consumidor quanto aos seus direitos?**
- 4 - O que representa o Direito do consumidor para a relação consumidor/consumo?**
- 5 - Quantos atendimentos, em média, são realizados mensalmente na atualidade? Quais as formas de resolução desses conflitos?**
- 6 - Há alguma forma de orientação que contemple o lado psicológico deste consumidor? (Quais as práticas adotadas pelo órgão no que diz respeito às questões de danos psicológicos do consumidor?)**
- 7 - Qual a principal forma de orientação passada ao consumidor?**

Roteiro da entrevista com a juíza leiga da Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Bagé/RS , Dra. Fernanda Ollé Xavier, realizada em 20 de maio de 2016.

- 1 - Quantas audiências são realizadas em média com relação ao direito do consumidor?**
- 2 - Como são resolvidas essas demandas?**
- 3 - Como o Código de Defesa do Consumidor mudou a forma de resolver os conflitos?**
- 4 - Qual a média de tempo gasto para resolver os conflitos em pauta?**
- 5 - O que poderia ser feito para melhorar ou agilizar o atendimento?**
- 6 - Em vista do judiciário, o CDC tem sido respeitado?**
- 7 -O CDC tem cumprido suas funções, melhorando a relação entre as partes?**