

CONSUMIDOR CONSCIENTE

Gabriel Ostrowski Muller¹

Laila Rava Salvadora Santos²

Dominique da Silva Marques³

Aline Vidal Heringer⁴

Alessandra Marconatto⁵

Resumo:

Considerando o sistema de proteção do consumidor atual, com o objetivo de compreendê-lo, mostra-se necessário relacionar uma sucessão de fatos históricos envolvendo o consumo, de modo a demonstrar o aperfeiçoamento dos institutos jurídicos aplicáveis às relações de consumo. Após a época de maior industrialização brasileira (meados da década de 1930), o consumo intensifica-se, e as leis sobre essas relações se fazem mais necessárias a partir do momento em que o consumidor fica enfraquecido perante o fornecedor de um produto e/ou serviço. O Código de Defesa do Consumidor nasce e respalda-se na Constituição Federal de 1988, tem o objetivo de abranger todas as situações que envolvem consumo, e assim, utiliza-se de um sistema de cláusulas abertas para poder dar margem interpretativa ao julgador e dessa maneira compreender mais ocorrências, tanto individuais, quanto coletivas. O objetivo principal do projeto é a conscientização das pessoas, com foco nos jovens, acerca de seus direitos, alertando sobre situações comuns de violação das garantias ao consumidor e ensinando como reclamar e exigir o cumprimento por parte do fornecedor de produtos e/ou serviços. Com a finalidade, primordial, de igualar e oportunizar o conhecimento dos seus direitos, para que tenham a total capacidade de reclamá-los. Os propósitos expostos acima são alcançados através de reuniões e palestras para conscientização de alunos de escolas públicas e da comunidade em geral, também oficinas, abertas ao público, apresentadas na Semana Acadêmica na Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento, além de conversas e encontros semanais, realizados pelos discentes participantes do projeto, no intuito de se manterem informados e atualizados sobre as mudanças no Código do Consumidor e acontecimentos recentes na comunidade. Como resultado fundamental têm-se uma melhor e mais abrangente conscientização da comunidade e, conseqüentemente, um inclusivo sistema de esclarecimento de dúvidas, no qual os ouvintes se mostram interessados no tema e em grande parte apresentam casos pessoais em que seus direitos de consumidor foram violados. Nesse sentido, a população passa a conhecer e exercer seus direitos e por consequência, as apresentações motivam a maior reivindicação de proteções por parte dos consumidores e auxiliam a reduzir a grande disparidade entre eles e os

fornecedores, em se tratando de acesso à informação sobre o que lhes é garantido pelo ordenamento jurídico. Observa-se que a maioria das pessoas já tiveram problemas em relações de consumo, apresentando dificuldades em resolver, e em muitos casos, desconheciam a existência de seus direitos.

Palavras-chave: direito do consumidor; consumidor consciente; consumidor.

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

CONSUMIDOR CONSCIENTE

¹ Aluno de graduação. gabrielomuller@gmail.com. Autor principal

² Aluno de graduação. lailarava@icloud.com. Co-autor

³ Aluno de graduação. dominiqueemarquees@gmail.com. Co-autor

⁴ Aluno de graduação. alinevidalheringer@gmail.com. Co-autor

⁵ Docente. alessandramarconatto@unipampa.edu.br. Orientador



CONSUMIDOR CONSCIENTE

1. INTRODUÇÃO

Considerando o sistema de proteção do consumidor atual, com o objetivo de compreendê-lo, se faz necessário relacionar uma sucessão de fatos históricos envolvendo o consumo, de modo a demonstrar o aperfeiçoamento dos institutos jurídicos aplicáveis às relações de consumo.

Após a época de maior industrialização brasileira (meados da década de 1930), o consumo intensifica-se, e as leis sobre essas relações se fazem mais necessárias a partir do momento em que o consumidor fica enfraquecido perante o fornecedor de um produto e/ou serviço.

O Código de Defesa do Consumidor nasce e respalda-se na Constituição Federal de 1988, tem o objetivo de abranger todas as situações que envolvem consumo, e assim, utiliza-se de um sistema de cláusulas abertas para poder dar margem interpretativa ao julgador e dessa maneira compreender mais ocorrências, tanto individuais, quanto coletivas.

A criação deste instrumento no ordenamento jurídico brasileiro facilitou a defesa dos direitos dos consumidores, já que estes são colocados de forma clara no código, evitando possíveis manobras por parte dos fornecedores para fugir do cumprimento de seus deveres.

Mesmo com esse recurso, muitos direitos deixam de ser garantidos aos consumidores brasileiros devido, principalmente, à falta de domínio destes sobre as determinações do código, e ainda, à falta de clareza de como pedir ajuda nas situações em que se sinta lesado.

O projeto de extensão “Consumidor Consciente”, nesse sentido, pretende explicar o Direito do Consumidor de forma simples, facilitando o acesso dos consumidores às determinações do Código de Defesa do Consumidor e mostrando situações exemplificativas de direitos e deveres a serem assegurados pelos fornecedores.

Com o objetivo de ampliar o conhecimento dos consumidores sobre seus direitos, reconhecendo sua situação de vulnerabilidade, o projeto busca, em primazia, levar esse saber aos jovens das escolas públicas e particulares do município de Santana do Livramento, além de alcançar a comunidade em geral.

A relevância do projeto dentro da comunidade Santanense é alta, a partir do momento que verifica-se a constante negação e violação de direitos presente, no mercado de consumo, por fornecedores de produtos e/ou serviços, necessitando que a população fique esclarecida acerca desta situação e fique capacitada para alterar essa realidade, exigindo a prestação de seus direitos e contestando práticas abusivas.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), uma associação de consumidores sem fins lucrativos, procura assegurar os direitos dos consumidores e conscientizar sobre situações cotidianas que acontecem nas relações de consumo. Para disseminação destas informações o instituto utiliza sua revista, atendimentos direcionados e divulgação na internet.

Outro método informativo é usado pelo Ministério Público de Pernambuco, que possui um canal no Youtube onde posta vídeos de animação descrevendo situações de violação de direitos.

Verifica-se, portanto, que há uma preocupação ampla em facilitar o acesso à informação e evitar que os consumidores sejam prejudicados por não saberem o que podem exigir, nem como exigir. Tal preocupação também é seguida pelo presente projeto Consumidor Consciente, que busca apresentar de forma clara e didática algumas determinações do Código do Consumidor.

Através desta reeducação do consumidor sobre seus direitos e sobre como protegê-los, objetiva-se ainda, estimular um consumo consciente, sem impulsividades, verificando a origem do produto a ser comprado e cuidando com o descarte deste. Um menor dano ao meio ambiente e um maior respeito ao consumidor por parte das empresas é resultado direto de uma população mais atenta e crítica às técnicas de propaganda e às tentativas dos fornecedores de deixar de ser prestar assistência.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um projeto de extensão, no qual os propósitos supramencionados são alcançados através de reuniões e palestras para conscientização de alunos de escolas públicas e da comunidade em geral, também oficinas, abertas ao público, apresentadas na Semana Acadêmica na Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento, além de conversas e encontros feitos semanalmente pelos discentes participantes do projeto, no intuito de se manterem informados e atualizados sobre as mudanças no Código do Consumidor e acontecimentos recentes na comunidade.

3. RESULTADOS e DISCUSSÃO

A partir das apresentações e discussões do projeto, foi possível constatar que a falta de conhecimento dos consumidores santanenses acerca de seus direitos enquanto consumidores é um problema real.

Há desconhecimento inclusive por parte de alguns fornecedores, que baseados nos costumes da cidade, acabam normalizando situações abusivas, que são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Em decorrência disto, com consumidores pouco conscientes sobre seus direitos, muitas violações ocorrem.

Como resultado fundamental têm-se uma melhor e mais abrangente conscientização da comunidade e, conseqüentemente, um inclusivo sistema de

esclarecimento de dúvidas, no qual os ouvintes se mostram interessados no tema e em grande parte apresentam casos pessoais em que seus direitos como consumidor foram violados.

Por fim, a população passa a conhecer e exercer seus direitos. Por consequência, as apresentações motivam a maior reivindicação de proteções por parte dos consumidores e auxiliam a reduzir a grande disparidade entre eles e os fornecedores, em se tratando de acesso à informação sobre o que lhes é garantido pelo ordenamento jurídico.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se, que no município de Santana do Livramento, muitos direitos são violados no âmbito do Direito do Consumidor, por falta de informação, tanto da comunidade quanto dos vendedores e prestadores de serviços. Com isso, pode-se dizer que o projeto Consumidor Consciente atingiu seus objetivos, formando jovens consumidores conscientes que refletem antes de consumir, que conhecem as informações e sabem, que tem direito a saber dos produtos e seus direitos jurídicos e tem a noção tanto da sua responsabilidade, como a dos fornecedores.

5. REFERÊNCIAS

BOLZAN. F; LENZA. P.. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 5ª edição. São Paulo: Saraiva Editora. 2017.

MIRAGEM, B. **Curso de Direito do Consumidor**. 6ª edição. São paulo: editora Revista dos Tribunais. 2016.

THEODORO JUNIOR, H. **Direitos do Consumidor**. 9ª edição. Rio de Janeiro: Editora Forense. 2017.