



Universidade Federal do Pampa
Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso

A Resolução de Conflitos Relativos ao Direito do Consumidor na Cidade de Sant'Anado Livramento nos Anos de 2017-2018

Resolution of Conflicts Related to Consumer Law in the City of Sant'Ana do Livramento in the years of 2017-2018

La Resolución de Conflictos Relativos al Derecho del Consumidor em la Ciudad de Sant'Ana del Livramento em los años de 2017-2018

Discente: Luciana Dutra Elesbão
Orientadora: Amanda Muniz

Resumo

O presente artigo tem como objetivo principal entender como foram solucionados os conflitos relativos ao direito do consumidor na cidade de Sant'Ana do Livramento-RS entre outubro de 2017 e setembro de 2018. Para isso, realizou-se uma pesquisa exploratória, quantitativa, utilizando como técnica de coleta de dados uma *survey*, através da aplicação de questionários a consumidores e a servidora chefe da Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor (Comdecon) santanense, órgão responsável pela formulação e execução das políticas de defesa do consumidor no município. Desta forma, foi possível concluir que grande parte dos conflitos são solucionados, se não diretamente com o fornecedor, junto ao Comdecon, que tem uma atuação consideravelmente efetiva na mediação e solução de conflitos.

Palavras-chave: Consumidor. Direitos. Conflito

Summary

The main objective of this article is to understand how conflicts related to consumer rights in the city of Sant'Ana do Livramento-RS were solved between October 2017 and September 2018. For this, an exploratory, quantitative, using as technique of data collection an *survey of field*, survey, through the application of questionnaires to consumers and the chief server of the Municipal Coordination of Consumer Protection (Comdecon) of Sant'ana do Livramento, the government body responsible for formulating and executing consumer protection policies in the municipality. This way, it was possible to conclude that most of the conflicts are resolved, IF not directly with the supplier, they are solved with Comdecon, which has a very effective performance in mediating and resolving conflicts.

Keywords: Consumer. Rights. Conflict.

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo principal entender cómo se solucionaron los conflictos relativos al derecho del consumidor en La ciudad de Sant'Ana do Livramento em el año 2018. Para eso, se realizó una investigación exploratoria cuantitativa, utilizando como técnica de colección de datos una survey, a través de la aplicación de cuestionarios a consumidores y la jefa de la Coordinadora Municipal de Defensa del Consumidor (Comdecon) santanense, órgano responsable por la formulación y ejecución de las políticas de defensa del consumidor en el municipio. De esta forma, fue posible concluir que gran parte de los conflictos son solucionados, si no directamente con el proveedor, junto al Comdecon, que tiene una actuación bastante efectiva em la mediación y solución de conflictos.

Palabras clave: Consumidor. Derechos. Conflicto

1 Introdução

As relações de consumo fazem parte do cotidiano da sociedade em geral, desse modo o consumo se concretiza de várias formas, desde a necessidade de sobreviver até ao ato de simplesmente consumir por consumir. Nesse último caso, vale enfatizar o despontar da sociedade de consumo na qual a coletividade está inserida, nesse contexto, a qualidade de vida está diretamente relacionada à quantidade de coisas que se possui, de modo que o ser humano não é reconhecido pelo que é, mas sim pelo que possui. Ressalta-se ainda, a fabricação massificada de produtos e aquisição desenfreada de bens, como lembra Matos (2013).

Nessa conjuntura, destaca-se a relação entre consumidores e fornecedores¹, resultante da troca de produtos ou serviços por valores. A troca justa, de interesses entre fornecedores e consumidores, fundamental a uma negociação harmoniosa, nem sempre é efetivada no ato da compra/contratação, em decorrência da insatisfação do consumidor quanto ao produto/serviço entregue, assim, a relação de consumo acaba sendo prejudicada, surgindo um conflito nessa relação.

Conforme Bevilaqua (2001), os estudos relativos ao mercado de consumo nas sociedades contemporâneas seguidamente enfatizam a impessoalidade e a imediatez das relações. A autora ressalta que as relações de consumo são, na maior parte do tempo, anônimas e fugazes, as transações cotidianas geralmente ocorrem entre desconhecidos e chega ao fim no próprio momento em que se concretiza. Nesse contexto, são recorrentes as vezes em que o consumidor sente-se lesado, por motivos diversos, seja pela qualidade do produto, forma de cobrança, prazos, garantias, entre outros, daí o surgimento de conflitos nas relações de consumo e da necessidade de solucioná-los. Assim, devido a esses embates, faz-se necessário encontrar alternativas para a resolução desses conflitos de forma que as partes restem o mais satisfeitas possível. Matos (2013) coloca que a resolução alternativa dos conflitos consiste em abordagens diversas, apresentando inúmeros caminhos ou métodos para se chegar à soluções rápidas e preservar a relação entre as partes. A princípio, a primeira alternativa consiste na negociação direta entre as partes, ainda assim, pode haver a necessidade da participação de terceiros como facilitadores, que se dá através da mediação e a conciliação.

¹ Conforme o Código de Defesa do Consumidor, *consumidor* se refere a “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990), e *fornecedor*, “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” (BRASIL, 1990).

Essa geração de conflitos, como é inerente às relações de consumo, é recorrente inclusive no âmbito de Sant'Ana do Livramento, muitas vezes se fazendo necessário buscar a resolução desses conflitos. Nesse sentido, seguindo a premissa de que são recorrentes as vezes em que surgem conflitos nas relações de consumo no âmbito municipal o objetivo principal deste trabalho é entender como foram solucionados os conflitos relativos ao direito do consumidor na cidade de Sant'Ana do Livramento, tendo como recorte temporal os meses de outubro de 2017 a setembro de 2018, de modo que, ao entender como as empresas e os consumidores procedem à resolução dos conflitos seja possível traçar métodos efetivos de resolução de conflitos.

Assim, em um primeiro momento, abordam-se os aspectos jurídicos nas relações de consumo. Após, a metodologia e os procedimentos empregados na pesquisa. Na sequência apresenta-se os resultados e a discussão, por fim, faz-se as considerações finais da pesquisa desenvolvida, através da qual foi possível perceber que, apesar de grande parte dos consumidores desconhecerem a legislação relativa, na grande maioria das vezes em que se sentem lesados, buscam a proteção de seus direitos. Muitas vezes a dissolução do problema se dá junto ao próprio fornecedor que, aparentemente, está preparado para lidar com muitas das situações de conflito, ainda assim, os casos que requerem a participação de terceiros como facilitadores contam com a mediação da Coordenadoria Municipal dos Direitos do Consumidor, que tem um papel eficaz na solução desses problemas.

2 O Direito nas relações de consumo

Relação de consumo, para Paris (2011) se consolida com o fornecimento e aquisição de um bem ou serviço. Nesse sentido, sociedade e consumo são questões interligadas. Vale lembrar que o estudo do consumo deve considerar que o homem é um ser social influenciado pela sociedade em que vive, assim, havendo as relações de consumo, surge a necessidade de sua regulamentação a fim de que possíveis conflitos possam ser solucionados.

É possível afirmar que a base dos direitos do consumidor pode ser encontrada na Constituição Federal de 1988, conforme o artigo 5º, XXXII “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, já o artigo 170º coloca que a ordem econômica tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados determinados princípios, entre eles a defesa do consumidor (BRASIL, 1988).

Conforme Vieira (2012) o direito do consumidor ganhou nova perspectiva a partir de 1990, quando passou a vigorar a Lei Federal nº 8.078, que dispõe sobre a proteção do consumidor. Desse modo, as relações de consumo no Brasil, atualmente são disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor que dispõe sobre a proteção do consumidor, de forma que visa a proteção aos direitos do consumidor além de disciplinar as relações entre consumidores e fornecedores.

Miragem (2016) destaca que o significado de *código* para a doutrina jurídica tem a ver com uma ideia de sistematização a partir de princípios e regras com a função de organização do ordenamento jurídico, ressaltando que o Código de Defesa do Consumidor estrutura as normas de proteção do consumidor no Brasil, garantindo assim, a concretização do direito constitucional aqui mencionado.

Em relação à sistematização a partir de princípios, Theodoro (2017) lembra que o estudo do Código de Defesa do Consumidor deve passar por uma análise dos princípios ligados à defesa do consumidor, uma vez que devem nortear a aplicação e a interpretação da legislação. O próprio Código, ao dispor que a Política Nacional das Relações de Consumo objetiva amparar os consumidores em relação às suas necessidades, refere que deve atender a determinados princípios, entre eles o *reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor* seguindo a premissa de que o consumidor é sempre a parte mais fraca da relação, a

harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, sugerindo que deve haver equilíbrio na relação fornecedor/consumidor, *coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo*, buscando conter abusos em geral no mercado de consumo.

Diante do exposto, fica claro o caráter protetivo do Código podendo-se afirmar que se trata do mais importante instrumento utilizado para a defesa da parte mais fraca da relação de consumo, o consumidor. Consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (BRASIL, 1990).

Prux (2006) menciona que a observação atenta ao Código de Defesa do Consumidor faz perceber que nele estão elencados cinco tipos de consumidores, dois natos e três equiparados. Conforme o autor, os consumidores natos são os destinatários finais da produção, sejam os *adquirentes*, quando a aquisição é para consumo final ou os *utentes*, que mesmo não sendo adquirentes do produto ou serviço são, na prática, os destinatários finais da produção. Como equiparados a consumidor, o autor menciona a *coletividade* de pessoas, ainda que indetermináveis, que podem integrar numa mesma ação os pleitos coletivos, quando prejudicada na relação de consumo; os *bystanders*, expectadores atingidos pelos efeitos da relação de consumo que outros realizaram e por fim, as *pessoas expostas à prática de mercado*, ou seja, os consumidores potenciais.

A relação de consumo completa-se com o fornecedor. Conforme Paris, o conceito de fornecedor é pacífico, não gerando grande discussão entre os estudiosos. O Código de Defesa do Consumidor define, em seu artigo 3º o fornecedor como sendo:

“... toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” (BRASIL, 1990).

Theodoro (2017) indica que a caracterização de fornecedor se dá pelo desenvolvimento de atividades tipicamente profissionais, frisando a necessidade de habitualidade, na transformação ou distribuição de produtos. Ressalta-se ainda que, tratando-se da prestação de serviços, o Código de Defesa do Consumidor exige, além da habitualidade, que a atividade seja desenvolvida mediante remuneração, mesmo os serviços de consumo remunerados indiretamente, nos casos em que a coletividade paga pelos custos do serviço prestado.

Conhecendo a definição de fornecedor, faz-se necessário diferenciar produto e serviço. O Código de Defesa do Consumidor assim o faz:

“Art. 3º... § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (BRASIL, 1990).

Para Krumheuer (2016) trata-se de atividade humana ou processo natural que tem a ver com o processo de produção ou serviço para atender demandas. Para um melhor entendimento, a autora menciona que produtos são tangíveis podendo ser tocados, enquanto serviços são intangíveis, e não podem ser tocados.

Destacados os aspectos jurídicos relativos à relação de consumo, passamos a tratar de formas alternativas de resolução de conflitos nesta seara, quando o consumidor se sente, de alguma forma, prejudicado.

2.1 Relações de consumo e meios alternativos da resolução de conflitos

É possível afirmar que as relações de consumo geralmente são breves e ocorrem entre desconhecidos, chegando ao fim no momento em que se concretizam. Nesse sentido, para que a relação ocorra, é necessária a demonstração de confiança entre as partes. Quanto ao conflito, para que se configure, é necessário que a ocorrência vá além de um defeito em determinado produto ou atraso na entrega de um bem ou serviço. Conforme Bevilaqua (2001), esses fatos a princípio, são encarados como contratemplos, passíveis de acontecer e de serem solucionados, sendo que o conflito pode surgir quando o consumidor busca a solução para esses contratemplos, a reação do fornecedor, geralmente, e o que pode dar origem ao conflito, caso ele não reconheça o dano causado e a necessidade de reparação. Ressalta-se ainda que, mais comum é o fornecedor admitir o problema e se disponibilizar a resolvê-lo, porém, acaba protelando a solução efetiva sob as mais variadas alegações.

Simão ressalta que numa sociedade de consumo em massa, em que a maior parte dos contratos adquirem características relacionais, crescem os conflitos de consumo e, diante da dimensão que as relações de consumo tomaram na atualidade, o autor ressalta a necessidade de se aprimorar e ampliar as formas de acesso à justiça. Também, diante das dificuldades de acesso à justiça, diversos autores do direito passaram a incentivar e defender que o Brasil deveria adotar um modelo sistematizado, alternativo à via judicial, visando a mediação e a conciliação. Para Simão (2016), estes meios alternativos são dispositivos essenciais para a pacificação social e apresentam-se como métodos paraestatais de solução de conflitos. O autor refere que o objetivo principal desses meios é expandir a comunicação entre as partes.

Quanto à mediação, é um meio de resolução de conflitos em que um terceiro, imparcial, auxilia as partes a chegarem, elas próprias, a um acordo entre si, através de um procedimento estruturado. Nesse contexto, as partes são as responsáveis por suas decisões, cabendo ao mediador apenas o papel de aproximá-las incentivando a busca de um acordo, sem a intervenção do Poder Judiciário (ARAÚJO, 2015).

Quanto à conciliação, também é um meio alternativo de resolução de conflitos em que um terceiro auxilia as partes a chegarem a uma solução consensual. Nesse caso, o terceiro, conciliador, tem papel relevante quanto ao incentivo das partes à resolução consensual, não necessitando de neutralidade, podendo inclusive, interferir no mérito das questões e manifestar sua opinião em relação à solução mais justa. Conforme Simão (2016, p.10) a conciliação “pode ser judicial, quando desenvolvida no curso da demanda já instaurada, ou pré-processual, quando realizada antes da instauração do processo”.

Pode-se concluir assim, que a mediação e a conciliação são maneiras de se resolver um problema sem que seja necessária a intervenção do Poder Judiciário. As diferenças entre mediação e conciliação estão ligadas ao papel do mediador, na forma de abordagem do conflito e no procedimento utilizado para a sua resolução.

No âmbito do Direito do Consumidor, uma outra forma alternativa ao judiciário para se resolver tais conflitos são as coordenadorias municipais especializadas, das quais trataremos a seguir.

2.2 Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor

Visando assegurar os direitos e interesses do consumidor, em 1989, através da Lei Municipal nº 2.568, foi criada no município de Sant’Ana do Livramento, a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Comdecon. Conforme a referida Lei, compete ao órgão: formular, coordenar e executar programas e atividades relacionadas à defesa do consumidor; fiscalizar produtos e serviços; emitir pareceres técnicos sobre produtos e serviços consumidos no município; receber e apurar reclamações de consumidores; propor soluções e

melhorias na defesa do consumidor através de medidas legislativas, autuar os infratores aplicando sanções de ordem administrativa e pecuniária, exercendo inclusive, o poder de polícia, encaminhando, quando necessário, ao Ministério Público eventuais provas de crimes ou contravenções penais; denunciar através da imprensa, as empresas infratoras; buscar integração, por meio de convênios com municípios vizinhos, visando melhorar a consecução de seus objetivos; orientar e educar os consumidores através de cartilhas, manuais, folhetos e meios de comunicação; incentivar a organização comunitária e estimular as entidades existentes.

O Comdecon em Sant'Ana de Livramento é dirigido por servidor chefe do Órgão, cargo de confiança do Chefe do Executivo Municipal, conforme a legislação que também prevê a assessoria de uma comissão composta por representantes de algumas entidades do município.

3 Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa buscou evidenciar as características dos consumidores santanenses a fim de revelar seu nível de conhecimento em relação a seus direitos, de que forma essas garantias legais são acionadas e como os conflitos originados nas relações de consumo são sanados, a fim de entender como foram solucionados os conflitos relativos ao direito do consumidor na cidade de Sant'Ana do Livramento-RS no período compreendido entre outubro de 2017 e setembro de 2018, através de uma análise quantitativa das relações de consumo, caracterizando-a assim, como uma pesquisa exploratória quantitativa. O caráter exploratório da pesquisa se justifica visto tratar-se de tema pouco analisado, inexistindo ainda muitas informações sobre o assunto.

Para determinar a amostra, foram utilizados dados estimados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE para o período estudado, outubro de 2017 a setembro de 2018, já que o último censo ocorreu em 2010. Conforme o Instituto, a população santanense estimada para o período, foi de 77.763 habitantes (BRASIL, 2018). A partir desse dado, excluiu-se da pesquisa os habitantes com idade entre 0 e 15 anos, que não se enquadram no perfil estudado, restando uma população total de 59.855 habitantes. Após, estabelecendo-se uma margem de erro de 10%, através de um parâmetro estatístico (conforme Apêndice A), definiu-se o tamanho da amostra, correspondente a 100 pessoas. Assim, com base em pesquisas aplicadas pelo IBGE, foi aplicado, no período estudado, questionário (ver Apêndice B) com doze questões fechadas a essa amostra da comunidade local, 100 respondentes, homens e mulheres, com idade superior a 15 anos, profissionais liberais, funcionários públicos e de empresas privadas, estudantes, empresários e aposentados. Também, nesse período, foi aplicado questionário distinto à servidora responsável pelo Comdecon - Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor, órgão do município, vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal, que visa assegurar os direitos e interesses do consumidor (SANT'ANA DO LIVRAMENTO, 1989). Esse questionário (Apêndice C) foi composto por sete questões, abertas e fechadas, a fim de obter uma perspectiva ainda mais abrangente em relação aos conflitos gerados nas relações de consumo.

Após a coleta, foi feita análise descritiva dos dados que foram estruturados em tabelas em relação à frequência, a fim de organizar as respostas obtidas, possibilitando assim, a obtenção de informações relevantes à finalidade deste estudo: Entender como ocorre o exercício dos direitos do consumidor no âmbito de Sant'Ana do Livramento.

Quanto ao questionário aplicado aos consumidores, as seis primeiras questões retratam o perfil dos respondentes, seja sexo, faixa etária, ocupação, estado civil, escolaridade e renda. Após, através das questões sete, oito e nove, buscou-se apontar a frequência de compras, o comportamento dos consumidores e seu grau de conhecimento sobre os

mecanismos de defesa de seus direitos, no período compreendido entre outubro de 2017 a setembro de 2018, para isso, além questionar sobre a frequência com a qual o consumidor fez compras no referido período, solicitou-se que o respondente pontuasse, de um a cinco, o quanto ele considera saber sobre o CDC e quantas vezes consultou o Código no período. Na sequência, a questão dez indaga do respondente, quantas vezes teve problemas, ficou insatisfeito, ao adquirir produtos ou contratar serviços no período estudado, a questão onze apurou, quanto aos casos em que houve a desconformidade, se o conflito havia sido solucionado. A questão doze indaga do respondente se, caso ele não faça reclamação ou queixa após uma desconformidade, qual seria o motivo. Através da questão treze, os respondentes assinalaram os setores com os quais mais tiveram problemas ao adquirir produtos ou serviços. Por fim, através da questão quatorze, solicitou-se ao respondente que pontuasse, de um a cinco, o quanto ficou satisfeito com o tratamento recebido quando necessitou de atendimento pós-compra.

Quanto ao questionário aplicado à servidora chefe da Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor, foi composto por sete questões, abertas e fechadas, as duas primeiras se referem ao número de ocorrências para cada setor e às empresas reclamadas no período compreendido entre outubro de 2017 a setembro de 2018. A terceira questão apurou os tipos de reclamação mais recorrentes no período, sugerindo se quanto à cobrança, ao contrato, à vício ou má qualidade do produto ou serviço ou quanto à troca, abrindo um espaço para que pudesse serem citados outros tipos de reclamação. A quarta questão indagou quais os procedimentos adotados após a queixa formalizada pelo consumidor. Na sequência, a quinta e sexta questões tratam do desfecho das queixas formalizadas, no que se refere às soluções atingidas, assim perguntou-se, do total de ocorrências existente no período estudado, quantas foram solucionadas junto ao Comdecon e, caso não tenham sido solucionadas junto ao órgão, qual o encaminhamento à ocorrência. Por fim, através da última questão, foi disponibilizado um espaço para que a respondente fizesse alguma colocação que julgasse importante acrescentar à pesquisa.

4 Apresentação e análise dos resultados

Tabela 1 – Perfil dos respondentes.

| Perfil dos Respondentes | | |
|-------------------------|---------------------------|----|
| Gênero | M | 43 |
| | F | 57 |
| Faixa Etária | Até 24 anos | 36 |
| | Entre 25 e 30 anos | 6 |
| | Entre 31 e 40 anos | 26 |
| | Entre 41 e 50 anos | 20 |
| | Entre 51 e 60 anos | 7 |
| | Acima de 60 anos | 5 |
| Ocupação | Estudante | 27 |
| | Empresário | 2 |
| | Desempregado | 3 |
| | Func. Público e Privado | 57 |
| | Profissional Liberal | 7 |
| | Aposentado | 4 |
| Renda | Até 2 salários mínimos | 47 |
| | De 3 a 5 salários mínimos | 28 |
| | De 6 a 9 salários mínimos | 16 |

| | | |
|--|-----------------------------|---|
| | De 10 a 15 salários mínimos | 0 |
| | Nenhuma renda | 9 |

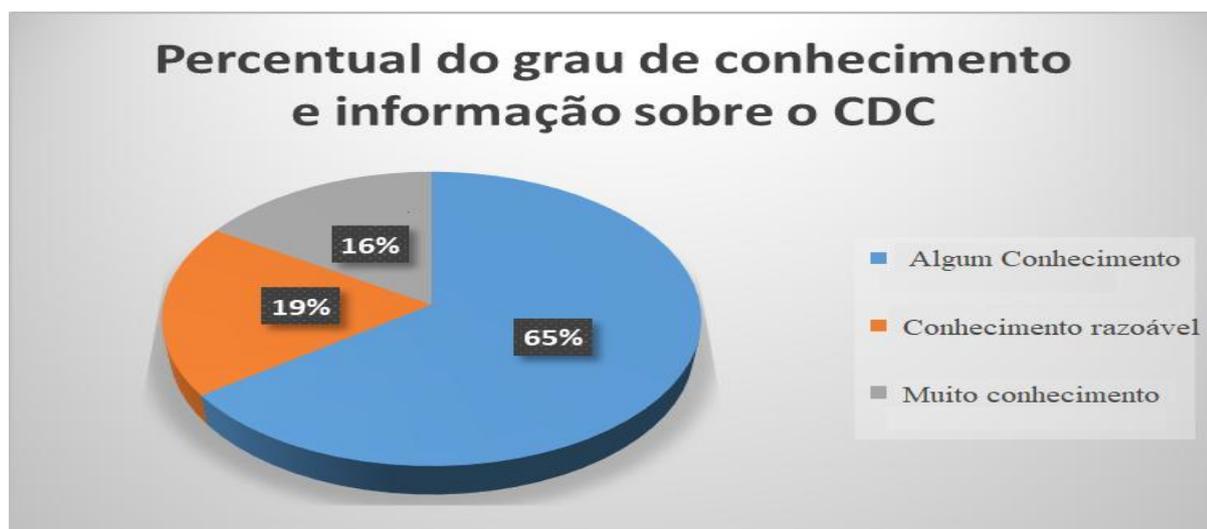
Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme os dados apresentados na tabela 1, entre os respondentes, 43% são homens enquanto as mulheres correspondem a 57%, da amostra, desses, a maioria com idade entre 24 e 50 anos, o que representa a pirâmide etária da própria população brasileira, conforme dados do IBGE. Quanto à ocupação, 97% exercem alguma atividade sendo que a maioria, 75% dos respondentes, tem renda entre 1 e 5 salários mínimos.

Quanto ao entendimento sobre o Código de Defesa do Consumidor, trinta e sete questionados afirmaram conhecer pouco sobre o CDC, seguidos de vinte e oito respondentes que conhecem pouquíssimo, ainda, dezenove pessoas consideram conhecer razoavelmente o CDC, enquanto apenas nove se dizem conhecer muito e sete pessoas acreditam conhecer muitíssimo o Código.

A representação gráfica do grau de conhecimento e informação dos consumidores sobre o Código de Defesa do Consumidor é apresentada na figura 2, sendo que foram utilizados itens variando de 1 (pouquíssimo) a 5 (muitíssimo).

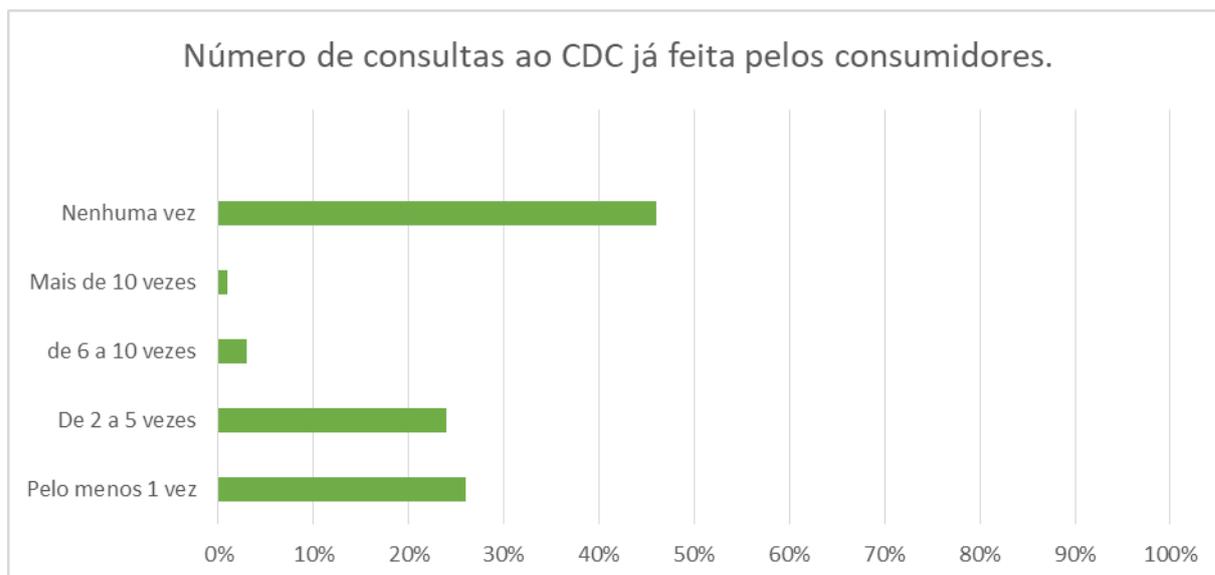
Figura 2 – Percentual do grau de conhecimento e informação sobre o CDC.



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando perguntados sobre as consultas ao CDC, quase a metade, ou seja, 46% revelaram nunca ter consultado o Código, 26% disseram que consultaram ao menos uma vez, 24% não consultou mais de cinco vezes enquanto apenas 3% consultaram entre seis e dez vezes e, tão somente 1% consultou mais de dez vezes.

Figura 3: Representação gráfica do percentual de vezes em que os consumidores fizeram consultas ao CDC.



Buscando aprofundar-se no tema, questionou-se aos respondentes sobre a recorrência do surgimento de problemas na aquisição de produtos ou contratação de serviços, durante o período ao qual este estudo se refere, os dados são exibidos na tabela 3.

Tabela 3 – Número de vezes em que o consumidor já teve problemas ao adquirir produtos ou contratar serviços.

| Número de vezes em que o consumidor já teve problemas ao adquirir produtos ou contratar serviços. | |
|--|----|
| Pelo menos 1 | 53 |
| De 2 a 5 vezes | 16 |
| De 6 a 10 vezes | 10 |
| Mais de 10 vezes | 0 |
| Nenhuma vez | 21 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Diante desses dados, é possível verificar que frequentemente os consumidores têm problemas com os produtos e serviços adquiridos. Para um melhor entendimento sobre a forma como são conduzidos os conflitos gerados a partir dessas relações de consumo, foi questionado aos respondentes em qual espaço ou ambiente tiveram seu problema solucionado. Esses dados são apresentados na figura 4.

Figura 4: Local onde o conflito foi solucionado.

Local onde o conflito foi solucionado

Junto à empresa/fornecedor
Órgão de defesa do consumidor
Não foi solucionado

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota-se que a maioria dos respondentes, 77%, afirmou ter seus problemas solucionados junto ao próprio fornecedor, sugerindo que as empresas estão preparadas para lidar com esse tipo de situação e 12% assinalaram que chegaram à solução junto ao órgão de defesa do consumidor. Por outro lado, é importante destacar que 11% dos respondentes afirmaram não ter tido respaldo a um conflito gerado em determinada situação.

Considerando a possibilidade de, nem sempre, o consumidor, ao encontrar uma desconformidade na aquisição de um produto ou contratação de serviço, não ter interesse em levar a queixa adiante, questionou-se sobre o motivo. Como alternativas, as opções: porque não acreditam ter suporte ou respaldo, porque não sabem onde ou como reclamar, por se tratar de um processo muito burocrático, porque o valor do produto ou serviço não compensa, ou ainda, poderiam responder que sempre reclamam nesses casos conflitantes. A tabela 4 mostra o comportamento do consumidor nesses casos.

Tabela 4 – Motivo pelo qual o consumidor opta por não fazer queixa/reclamação em algum caso de conflito na relação consumidor x fornecedor.

| Motivo pelo qual o consumidor opta por não fazer queixa/reclamação em algum caso de conflito na relação consumidor x fornecedor. | |
|---|----|
| Porque não acredita que terá suporte/respaldo. | 8 |
| Porque acha que o processo é muito burocrático. | 5 |
| Porque não sabe onde ou como fazer. | 5 |
| Porque o valor do produto não compensa. | 9 |
| Sempre reclama. | 73 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se, através dos dados, que os consumidores que optam por não fazer uma queixa ou reclamação na situação pressuposta, dividiram-se proporcionalmente entre os motivos pelos quais, algumas vezes, abrem mão do seu direito enquanto consumidor. Ainda assim, faz-se necessário ressaltar que a maioria dos respondentes ao se sentir prejudicada, faz valer seus direitos de consumidor e, nesses casos, sempre efetuam uma reclamação.

Por fim, além de conhecer o perfil do consumidor santanense e compreender seu comportamento, buscou-se, através dessa pesquisa, identificar os setores em que há mais

ocorrências/queixas, do consumidor no âmbito de Sant’Ana do Livramento. Desse modo, relacionou-se os setores que fazem parte do dia a dia das pessoas em geral e questionou-se quantas vezes o respondente já se sentiu lesado em cada um deles. Os resultados estão elencados na tabela 5 e representados graficamente na figura 5.

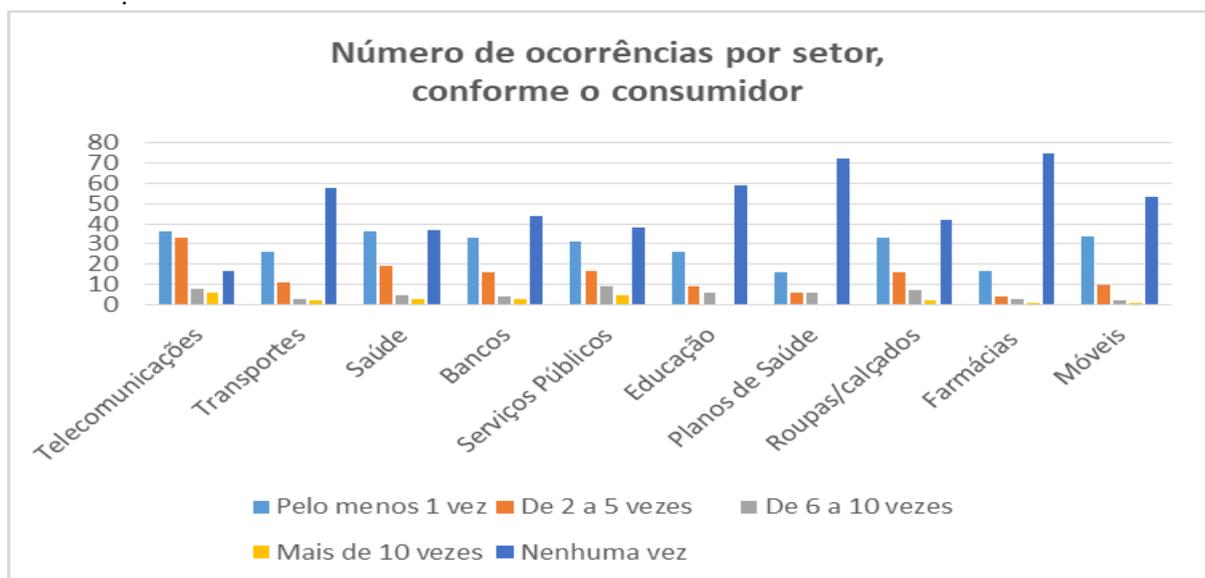
Tabela 5 – Número de ocorrências por setor, conforme o consumidor.

| Número de ocorrências por setor, conforme o consumidor. | | | | | |
|---|------------------|----------------|-----------------|------------------|-------------|
| Setor | Pelo menos 1 vez | De 2 a 5 vezes | De 6 a 10 vezes | Mais de 10 vezes | Nenhuma vez |
| Telecomunicações | 36 | 33 | 8 | 6 | 17 |
| Transportes | 26 | 11 | 3 | 2 | 58 |
| Saúde | 36 | 19 | 5 | 3 | 37 |
| Bancos | 33 | 16 | 4 | 3 | 44 |
| Serviços Públicos | 31 | 17 | 9 | 5 | 38 |
| Educação | 26 | 9 | 6 | 0 | 59 |
| Planos de Saúde | 16 | 6 | 6 | 0 | 72 |
| Roupas/calçados | 33 | 16 | 7 | 2 | 42 |
| Farmácias | 17 | 4 | 3 | 1 | 75 |
| Móveis | 34 | 10 | 2 | 1 | 53 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que o setor de telecomunicações e o de saúde foram os mais citados pelos respondentes ao indicarem com qual setor que, pelo menos uma vez, tiveram um contratempo, seguidos dos setores de móveis, roupas e calçados, bancos e serviços públicos. Ainda assim, destaca-se o setor de telecomunicações pois apenas 17 pessoas afirmaram nunca ter tido problemas com o setor, enquanto, para todos os outros, esse número é muito maior. Também, percebe-se que quando o quesito é o número de reclamações entre 2 e 10 vezes ou até mesmo, mais de 10 vezes, destaca-se ainda o setor de telecomunicações. O setor farmacêutico, ao contrário, destaca-se de forma positiva, já que foi o menos reclamado pelos consumidores, seguido dos planos de saúde.

Figura 5 – Representação gráfica do número de ocorrências por setor, conforme o consumidor.



Fonte: Dados da pesquisa

A última questão aplicada aos respondentes, buscou evidenciar o grau de satisfação do consumidor em relação ao tratamento dispensado à sua eventual queixa e à solução encontrada, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 para pouquíssimo satisfeito e 5 para muitíssimo satisfeito.

Tabela 6 - Grau de satisfação do consumidor ao tratamento recebido na solução de conflito (1 para pouquíssimo satisfeito, 2 para pouco satisfeito, 3 para razoavelmente satisfeito, 4 para muito satisfeito e 5 para muitíssimo satisfeito).

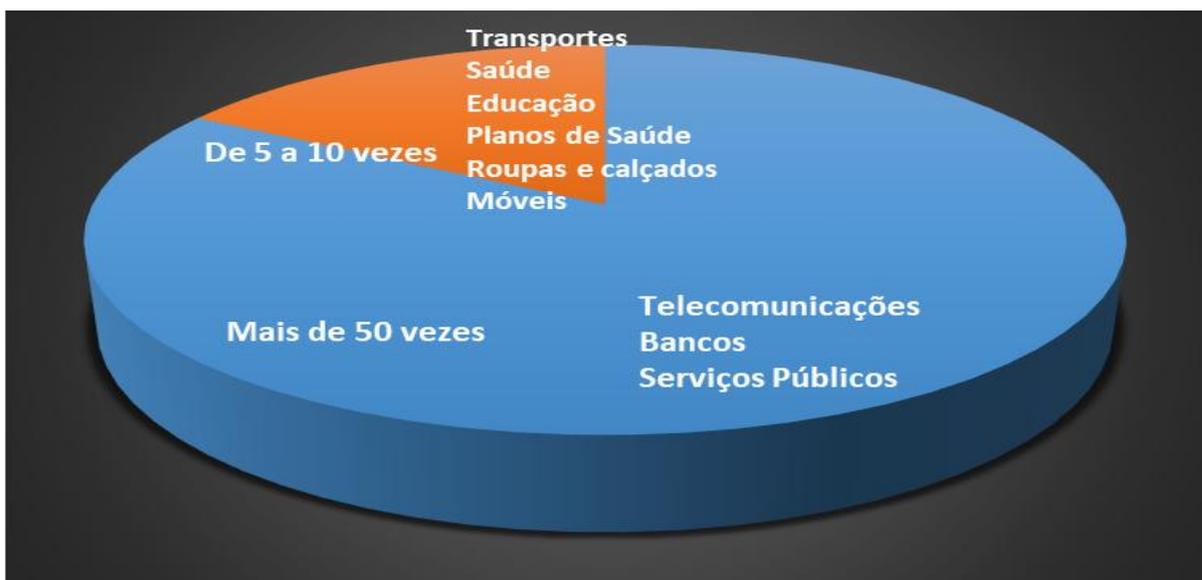
| Grau de satisfação do consumidor ao tratamento recebido na solução de conflito (1 para pouquíssimo satisfeito, 2 para pouco satisfeito, 3 para razoavelmente satisfeito, 4 para muito satisfeito e 5 para muitíssimo satisfeito). | |
|---|----|
| 1 | 9 |
| 2 | 16 |
| 3 | 43 |
| 4 | 20 |
| 5 | 12 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando os dados elencados na tabela 6, percebe-se que, os que ficaram, pouquíssimo ou muitíssimo satisfeitos, representam as duas menores parcelas de respondentes, 9% e 12%, respectivamente. Também ficaram bem próximos os percentuais daqueles que ficaram pouco e muito satisfeitos, 16% e 20%, respectivamente. A maior parte dos respondentes, 43% deles, ficou razoavelmente satisfeita com a solução encontrada pelas partes na solução de seu problema.

Junto ao Comdecon de Sant'Ana do Livramento foi possível aferir o cenário sob uma perspectiva oficial, a fim de confrontar com o que foi explanado pelos consumidores. A princípio, buscou-se conhecer oficialmente, os setores mais reclamados durante o período estudado, a figura 6 apresenta os resultados.

Figura 6 – Número de reclamações por setor.



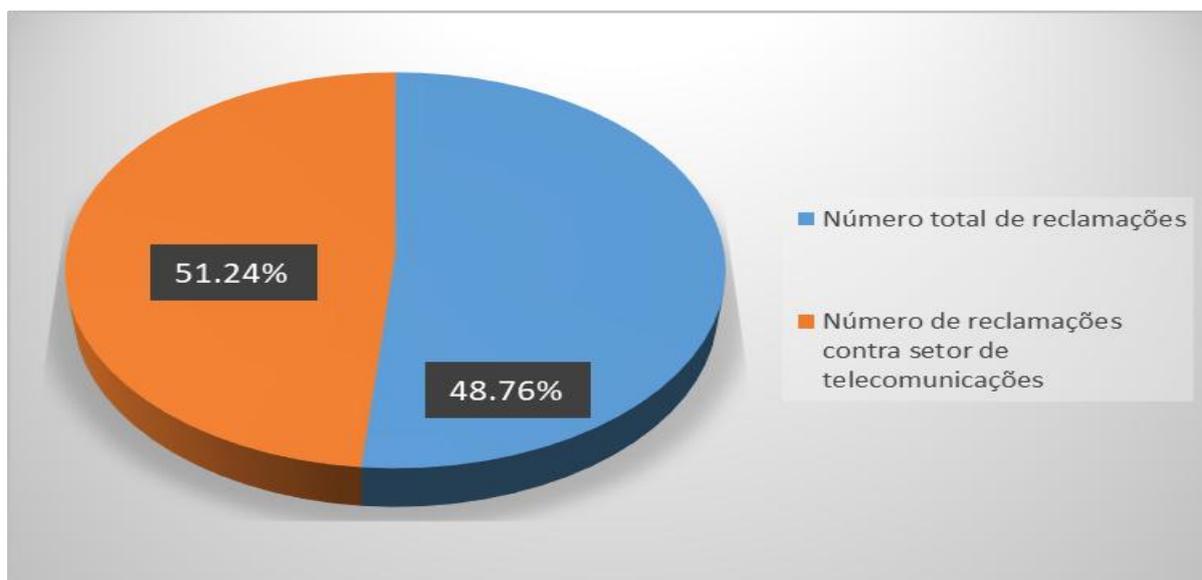
Fonte: Dados da pesquisa.

Diante desses dados, é possível afirmar que existe coerência entre as contestações dos consumidores e os dados oficiais, fornecidos pelo Comdecon. De uma forma mais abrangente, os dados da Coordenadoria indicam que o setor de telecomunicações, com mais de 50

reclamações no período, liderou o ranking de reclamações dos consumidores santanenses, seguido dos bancos e serviços públicos. Transporte, saúde, educação, planos de saúde, roupas e calçados e móveis, tiveram um número menor de queixas, todos entre 5 e 10 reclamações. Vale ressaltar que, também em consonância com as manifestações dos consumidores, o setor farmacêutico foi o menos reclamado, já que não recebeu registro de queixa no referido período.

A servidora, chefe da Coordenadoria, quando questionada sobre às empresas reclamadas, colocou que, ao longo do ano de 2017 o Comdecon atendeu 2.816 consumidores, desses atendimentos, 726 foram registrados contra a Operadora OI, 398 contra a operadora Vivo e 249 da contra a operadora Claro. As queixas contra as três operadoras representam 48.76% das reclamações registradas no Órgão, como pode ser verificado na figura 7. Segundo a servidora, o Relatório Anual de Registros, do Comdecon, indica que os demais atendimentos foram prestados a consumidores com demandas contra os bancos/cartões Hipercard, Cetelem, Verde Card, Bradesco, Santander, às financeiras Pan, Agiplan, Crefisa e BV, às empresas de telefonia móvel, Motorola e Samsung, à empresa Brastemp de eletrodomésticos e à empresa do setor elétrico RGE Sul, entre outras.

Figura 7 – Reclamações registradas contra o setor de telecomunicações.



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos tipos de reclamação mais recorrentes, foram citados: cobrança indevida, vício ou má qualidade de produto, troca de mercadoria, juros abusivos e invasão de contas bancárias. Em relação aos procedimentos adotados para tratar as queixas registradas, a responsável pelo Órgão ressaltou que não existe um fluxograma preestabelecido para descrever o processo, sendo que as tratativas em prol da resolução do conflito se dão via telefone. Segundo ela, cerca de 90% dos problemas foram solucionados por esses métodos, porém, os casos de queixas contra instituições bancárias ou financeiras, geralmente são encaminhados ao Juizado Especial de Pequenas Causas.

Ao fim do questionário, foi oportunizado, à responsável pelo Órgão, fazer colocações que julgasse relevante acrescentar à pesquisa. Assim, ela referiu que a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor tem atuação limitada, ou seja, não tem competência ou poder de fiscalização e aplicação de multa. Por estas razões, está sendo desenvolvido, junto ao Poder Executivo Municipal, um projeto que visa criar um Sistema Municipal de Defesa do Consumidor composto pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor-

PROCON e o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor-CONDECON, tendo suas atribuições e competências ampliadas.

5 Considerações Finais

O propósito deste trabalho foi entender como foram solucionados os conflitos relativos ao direito do consumidor na cidade de Sant'Ana do Livramento no período compreendido entre outubro de 2017 e setembro de 2018. A partir dos dados obtidos, revelou-se ainda o grau de conhecimento do consumidor quanto a seus direitos, os setores em que as reclamações são mais recorrentes, além de analisar de que forma os conflitos são solucionados.

No desenvolvimento da pesquisa foi possível perceber que o consumidor está atento aos seus direitos, dos respondentes, a grande maioria, 65%, tem algum conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor, 19% tem conhecimento razoável sobre o assunto e 16% tem alto grau de conhecimento sobre o Código, apesar de nem sempre o consultarem.

Ao tratar das soluções dos conflitos, percebe-se que a maioria é resolvida junto ao próprio fornecedor, sugerindo que as empresas estão preparadas para lidar com essas situações. Ao analisar os dados do Comdecon, constatou-se que a maioria dos casos registrados junto ao Órgão são relacionados ao setor de telecomunicações, também verificou-se que os casos que foram encaminhados ao referido Órgão, tiveram ali seu desfecho. É importante mencionar que, conforme a pesquisa, algumas vezes, mesmo havendo desconformidade em determinada aquisição ou contratação, o consumidor prefere não levar sua queixa adiante reclamar, 27% dos respondentes afirmaram que não reclamam, seja por considerar o valor dispensado na compra ou contratação baixo, seja por questões burocráticas ou até mesmo por não saber como proceder, evidenciando aí que, em alguns casos, há falta de ânimo em busca de soluções ou certa descrença no respaldo legal.

Ao tratar dos setores reclamados, além do setor de telecomunicações, que lidera o ranking de reclamações, tanto na apuração feita junto aos consumidores quanto na apuração junto ao Comdecon, as instituições bancárias e financeiras também representam grande parte das reclamações, que estão ligadas a cobrança indevida e juros abusivos. As queixas em relação a vício ou má qualidade do produto ou, a troca de mercadoria, representam um número menor de ocorrências junto ao Comdecon, provavelmente por tratar-se de problemas sanáveis junto ao próprio fornecedor. Nesse contexto, destaca-se, positivamente, o setor farmacêutico, visto que 75% dos respondentes afirmaram nunca ter tido problemas com o setor durante o período estudado. Além disso, conforme os dados do Comdecon, não houve registro de queixa do setor, uma hipótese para esse fenômeno seria o fato de que as farmácias trabalham basicamente com medicação, vendidas para fins específicos, através de prescrição médica, o que dificilmente geraria um conflito. Também, o elevado número de empresas do ramo na cidade expande a concorrência, o que poderia estar influenciando de forma que as respostas ao surgimento de conflitos sejam mais rápidas.

Ao buscar conhecer o grau de satisfação do consumidor santanense em relação à solução de conflitos, verificou-se que uma grande parcela, 43% dos respondentes se declararam razoavelmente satisfeitos com a solução dos conflitos. Ainda assim, 16% se disse pouco satisfeitos e 9%, pouquíssimo satisfeitos, esses dois índices somados, representam 25% de consumidores que representam uma parcela significativa de consumidores insatisfeitos com a solução de suas demandas.

Quanto aos procedimentos adotados pelo Comdecon para tratar as queixas registradas, a responsável pelo Órgão relatou que não existe um fluxograma preestabelecido para descrever o processo, sendo que as tratativas em prol da resolução do conflito se dão via telefone. Segundo ela, cerca de 90% dos problemas foram solucionados através desses

métodos, porém, os casos de queixas contra instituições bancárias ou financeiras, geralmente são encaminhados ao Juizado Especial de Pequenas Causas. Desse modo, fica claro que, devido ao alto número de conflitos solucionados junto ao Órgão, a mediação tem sido efetiva em Sant'Ana do Livramento.

Ao findar esta pesquisa, a expectativa, além de incitar a comunidade consumidora a aprofundar seu conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor, visto tratar-se de um dispositivo jurídico que lhe garante direitos, é de que este estudo venha a instigar a realização de outras pesquisas relativas ao direito do consumidor no âmbito de Sant'Ana do Livramento, inclusive no sentido de estudar sobre o papel dos fornecedores/empresas, ou seja, sua forma de atuação na resolução de conflitos. Fica ainda, a perspectiva em torno do projeto citado pela responsável pela Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor de Sant'Ana do Livramento, que visa criar um Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, o que revigoraria a legislação municipal em torno do assunto, visto que a Lei Municipal vigente, que criou a Coordenadoria e estabeleceu suas competências é de 1989.

REFERÊNCIAS

ADELUNGUE. Giselle Ferreira. **Aspectos Gerais da Relação de Consumo e Órgãos de Defesa do Consumidor à Luz do Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://repositorio.uscs.edu.br/bitstream/123456789/738/2/MONOGRAFIA%20CORRIGIDA%2025-11-15>>. pdf. Acesso em: 19 maio 2017.

ALMEIDA. João Batista de. **A Proteção Jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. Disponível em: <<http://docslide.com.br/documents/manual-de-direito-do-consumidor-joao-batista-de-almeidapdf.html>>. Acesso em: 27 maio 2017.

ARAÚJO. Fabiana Abreu. **Mediação e conciliação no Novo Código de Processo Civil**. Revista Mediação e Justiça. Disponível em: <<http://www.adamsistemas.com/arquivos/10311>>. Acesso em: abril 2019.

BEVILAQUA. Ciméa. **Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo**. Disponível em: <<http://www.anpocs.com/index.php/encontros/papers/25-encontro-anual-da-anpocs/st-4/st13-3/4629-cbevilaqua-notas/file>>. Acesso em: 19 maio 2017.

BRASIL. Constituição Federal. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1988.

_____. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 19 maio 2017.

CERDEIRA. Eduardo de Oliveira. **O consumidor e o fornecedor no Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI61403,61044-O+consumidor+e+o+fornecedor+no+Codigo+de+Defesa+do+Consumidor>>. Acesso em: 22 maio 2017.

GARUZZIL. Sergio Costa. **A Vulnerabilidade do Consumidor nos Contratos de Financiamento**. Disponível em: <https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=14509>. Acesso em: 22 maio 2017.

GIL. Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUGLINSKI. Vitor. **Breve histórico do Direito do Consumidor e origens do CDC**.

Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc>>. Acesso em: 19 maio 2017.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. **Cidades/Sant'Ana do Livramento/Panorama**. Disponível em: < <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santana-do-livramento/panorama>>. Acesso em: 10 outubro 2018.

IDEC-Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **CDC sem jurídiquês**. Disponível em: < <http://www.idec.org.br/em-acao/revista/cade-a-etiqueta/materia/cdc-sem-juridiques>>. Acesso em: 25 maio 2017.

KOSTESKI. Graciele. **A história das relações de consumo. Um apanhado geral da história do Direito do Consumidor**. Disponível em:

<<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 20 maio 2017.

KRUMHEUER. Eliana. **Qual a diferença entre produtos e serviços?**. Disponível em:

<<https://blog.contaazul.com/diferenca-entre-produto-e-servico>>. Acesso em: 26 maio 2017.

MATOS. Francis Carlos Carvalho. **Mediação nos Litígios das Relações de Consumo**.

Disponível em: <<http://conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.45994>>. Acesso em: 22 maio 2017.

MIRAGEM. Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

PALMIERI Júnior. Valter. **Capitalismo e Sociedade de Consumo: Uma Análise Introdutória Sobre o Consumo e Modo de Vida na Sociedade Contemporânea**.

Disponível em:

<http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/285910/1/Palmieri%20Junior,%20Valter_M.pdf>. Acesso em: 20 maio 2017.

PARIS. Alexandra Orlandi. **A Proteção Contratual no Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Disponível em:

<<http://logicadodireito.webnode.com.br/news/a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20contratual%20no%20codigo%20de%20prote%C3%A7%C3%A3o%20e%20defesa%20do%20consumidor/>>. Acesso em: 22 maio 2017.

PRUX. Oscar Ivan. **O conceito e os diversos tipos de consumidor**. Disponível em:

<<http://www.tribunapr.com.br/blogs/direito-consumidor/o-conceito-e-os-diversos-tipos-de-consumidor/>>. Acesso em: 22 maio 2017.

SANT'ANA DO LIVRAMENTO. Lei nº 2.568 de 05 de dezembro de 1989. Poder Legislativo Municipal. **Cria a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor-COMDECON e dá outras providências**. Sant'Ana do Livramento, 1989.

SIMÃO, Lucas Pinto. **Os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação.** In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIX, n. 147, abr 2016. Disponível em:

<http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17104>.

Acesso 24 de maio 2019.

THEODORO. Humberto. **Direitos do Consumidor.** 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

VIEIRA. Fernando Borges. **Maior conquista do CDC foi conscientizar a população.**

Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-set-11/fernando-borges-maior-conquista-cdc-foi-conscientizar-populacao>>. Acesso em: 20 maio 2017.

WIERZCHÓN. Silvana Aparecida et al. **Princípios gerais da defesa do consumidor e direitos básicos do consumidor.** Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2702>.

Acesso em: 22 maio 2017.