

## **BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ: ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO DE PANDEMIA PELO COVID 19<sup>1</sup>**

### ***BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ: ACTIVITIES DEVELOPED IN THE PERIOD DE PANDEMIC PELO COVID 19***

Alana Máisa Machado<sup>2</sup>  
Eliete Vanessa Schneider<sup>3</sup>  
Julia Kerber Alves<sup>4</sup>  
Maria Aparecida Kowalski<sup>5</sup>

**RESUMO:** O presente ensaio busca trazer uma análise sobre as atividades desenvolvidas pelo Balcão do Consumidor da UNIJUÍ, enquanto parte do projeto de Extensão Conflitos Sociais Direitos Humanos: Alternativas adequadas à resolução, buscando evidenciar as alterações necessárias para seguir na prestação de serviços aos consumidores durante o período de pandemia do Covid 19. Utilizou-se para desenvolvimento do presente estudo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), os quais demonstram as demandas mais reclamadas no Balcão do Consumidor durante o período pandêmico, bem como, ressaltou-se a importância das técnicas de resolução de conflitos que podem ser utilizadas na solução de demandas consumeristas, em especial a conciliação e a mediação, com o fito de demonstrar o quanto o Balcão do Consumidor é um órgão que representa uma significativa importância para a sociedade, vez que muitos consumidores que procuram auxílio demonstram satisfação após o atendimento, parabenizando os atendentes pelo atendimento recebido. Utilizou-se o método hipotético dedutivo.

**Palavras-chave:** Balcão do Consumidor. Projeto de Extensão. Direitos do Consumidor. Resolução extrajudicial de conflitos. Novo Coronavírus. Covid-19.

**ABSTRACT:** The present essay seeks to bring an analysis of the activities developed by the Balcão of Consumer of UNIJUÍ, as part of the Social Conflicts Extension project Human Rights: Appropriate alternatives to the resolution, seeking to highlight the necessary changes to continue in the provision of services to consumers during the period pandemic data from Covid 19. Data from the National Consumer Protection Information System (SINDEC) were used for the development of this study, which demonstrate the most demanded demands at the Consumer Counter during the pandemic period, as well as the importance of conflict resolution techniques that can be used to solve consumer demands, especially conciliation and mediation, with the

<sup>1</sup> Pesquisa realizada no âmbito do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos humanos”.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; [alanamaisamachado@hotmail.com](mailto:alanamaisamachado@hotmail.com).

<sup>3</sup> Mestre em Direitos Humanos pela Unijuí, Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijuí, Docente da Unijuí, [eliete.schneider@unijui.edu.br](mailto:eliete.schneider@unijui.edu.br).

<sup>4</sup> Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; [juliakerberalves@gmail.com](mailto:juliakerberalves@gmail.com).

<sup>5</sup> Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ. [mariakowalski13@gmail.com](mailto:mariakowalski13@gmail.com)

aim of demonstrating how the Consumer Counter is an organ that represents a significant importance for society, instead that many consumers looking for help show satisfaction after benefiting the attendants for the service received. The hypothetical deductive method was used. **Keywords:** Balcão do Consumidor. Extension Project. Consumer Rights. Extrajudicial Conflict Resolution. New Coronavírus. Covid-9.

## INTRODUÇÃO

No primeiro semestre do ano de 2020 o mundo inteiro foi surpreendido com o surgimento de um vírus intitulado Novo Coronavírus, mais conhecido como COVID-19. Considerando a informação de que o vírus é resistente e rapidamente disseminado entre pessoas de toda faixa etária é que no mês de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) emitiu a declaração de que o Brasil estava vivendo uma pandemia.

O Brasil e todo o mundo estão sobrevivendo a um momento atípico, momento este, que ficará marcado na história. O tempo está exigindo de todas as pessoas a prática da solidariedade, da humanidade, da união e do respeito com o próximo. Todos os Estados estão em uma corrida contra o tempo buscando a cura, almejando retornar a normalidade, procurando reduzir o número de mortes e sofrimento originados pelo Coronavírus.

Sabe-se que o vírus causou um colapso em todos os setores das atividades do país, mas, sobretudo, preza-se, por mais difícil que seja, pela não propagação do pânico. Não foi diverso no que tange às relações de consumo. O período é de dificuldade, mas a certeza de que dias melhores virão deve prevalecer e, o Balcão do Consumidor, no uso de suas atribuições, está ativo, unido a todas as práticas necessárias para evidenciar e concretizar os direitos dos consumidores, os quais se mostram ainda mais fundamentais e indispensáveis neste período.

## 1 REFERENCIAL TEÓRICO

### 1.1 O Balcão do Consumidor da UNIJUÍ e a sua inserção na comunidade por intermédio do Projeto de Extensão “Conflitos sociais e Direitos Humanos: Alternativas adequadas de tratamento e resolução



O Balcão do Consumidor da Unijuí desenvolve suas atividades no Município de Ijuí desde o dia 1º de março de 2013, funcionando no prédio do PROCON. Os atendimentos aos consumidores são realizados por acadêmicos do curso de graduação em Direito da Unijuí, contratados por meio de seleção realizada pela Universidade, sendo três acadêmicos remunerados pelo Município de Ijuí e os demais por bolsa vinculada ao Projeto de Extensão PIBEX/Unijuí. (FACHINETTO, 2019).

As atividades desenvolvidas consistem no atendimento aos consumidores. A supervisão dos estagiários é feita pelos professores integrantes do projeto, a coordenadora Fernanda Serrer Scherer, os professores extensionistas Francieli Formentini, Joaquim Henrique Gatto e Eliete Vanessa Schneider, com o auxílio da assessora jurídica Maria Luísa Viana que acompanha os atendimentos no Balcão do Consumidor de Ijuí. Os dados relativos aos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor são armazenados pelo SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, desde a implantação do mesmo em 23 de outubro de 2013, cujos registros de atendimentos integram um banco de dados nacional, que é utilizado para a gestão de políticas de defesa do consumidor.

Dessa forma, é feita a realização de todo o procedimento administrativo que é desencadeado para solução dos problemas de consumidores junto aos fornecedores, desde o segundo semestre de 2014, sendo disponibilizada assistência jurídica pelos estagiários do Escritório Modelo, com propositura de demandas judiciais quando identificada sua adequação e após frustrada a resolução do problema no atendimento preliminarmente realizado.

No Município de Três Passos, as atividades do Balcão do Consumidor foram implementadas a partir da data de 09/03/2015, através de convênio firmado entre a Unijuí, o Município de Três Passos e o Ministério Público do Rio Grande do Sul. As atividades do Balcão são desenvolvidas junto ao prédio do Escritório Modelo por duas acadêmicas do curso de graduação em Direito da Unijuí, contratadas por meio de seleção realizada pela Universidade, sendo remuneradas pelo Município de Três Passos. As atividades são realizadas da mesma forma que são em Ijuí, cabendo aos acadêmicos realizar os atendimentos aos consumidores. A supervisão dos estagiários é realizada atualmente pela professora Eliete Vanessa Schneider. (FACHINETTO, 2019).



Os dados relativos aos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor inicialmente eram registrados em formulários próprios, não sendo registrados no SINDEC. A partir do mês de agosto de 2016 foi instalado o sistema SINDEC, e os atendimentos passaram a ser registrados neste sistema.

As atividades do Balcão do Consumidor no campus de Santa Rosa foram implementadas a partir da data de 10/10/2018, através de convênio entre a Unijuí, o Município de Santa Rosa e o Procon Estadual, sendo desenvolvidas junto ao prédio do Escritório Modelo e executadas por uma acadêmica do curso de graduação em Direito da Unijuí, contratada por meio de seleção realizada pela Universidade, para a bolsa Pibex. (FACHINETTO, 2019).

Da mesma forma como ocorrem em Ijuí e Três Passos, são efetuados os atendimentos com o cadastro de todas as informações relativas ao consumidor, ao fato narrado e aos encaminhamentos conferidos ao caso junto ao SINDEC, cabendo à acadêmica realizar os atendimentos aos consumidores. A supervisão da acadêmica estagiária é realizada pela professora Fernanda Serrer.

Os dados relativos aos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor são registrados no sistema SINDEC, conjuntamente com uma planilha, que serve para o efetivo controle das CIPs que já foram respondidas, bem como para o gerenciamento dos retornos dos atendimentos dos consumidores.

Além dos atendimentos aos consumidores, O Balcão do Consumidor também atua no âmbito da educação para o consumo, realizando diversas atividades junto às escolas, com alunos do ensino fundamental e médio. São trabalhados temas como consumismo, superendividamento, além dos direitos básicos dos consumidores.

O Balcão do Consumidor é uma ferramenta muito importante vinculado ao projeto de pesquisa e extensão universitária da Unijuí, nomeado projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, que tem como ideia central a discussão e a aplicação prática dos meios alternativos/adequados de tratamento de conflitos (conciliação, mediação e negociação).

As atividades são realizadas por acadêmicos do curso de graduação em Direito da Unijuí, contratados por meio de seleção realizada pela Universidade. Os estagiários do balcão do consumidor trabalham com o objetivo de auxiliar a comunidade e informar os consumidores



de todas as idades sobre seus direitos em uma relação de consumo. Assim sendo, o Balcão do Consumidor possui grande alcance entre os consumidores idosos, pois são pessoas hipervulneráveis pelo fato de normalmente não possuírem conhecimento dos meios tecnológicos e com isso, serem facilmente ludibriados por fornecedores. O Balcão do Consumidor utiliza os meios de comunicação como programas de rádio para dar entrevistas e levar informações, em especial para este público.

Além disso o mencionado projeto de extensão no qual o Balcão do Consumidor está inserido, busca desenvolver a cultura do diálogo para a resolução dos conflitos. Nesse sentido o trabalho realizado pelo Balcão do Consumidor consiste em acolher as demandas que são trazidas pelos consumidores e a partir da análise dar melhor encaminhamento jurídico ao caso, primeiramente é feito o cadastro do consumidor no sistema e o registro do atendimento no sistema SINDEC para entrar em contato com o fornecedor buscando uma solução consensuada, a qual, após a negociação pode gerar um acordo ou não. Em caso negativo, o Balcão ainda dispõe de sessões de conciliação e mediação para tentativas de acordo, buscando da melhor maneira restabelecer o diálogo e a resolução do problema para ambas as partes, consumidor e fornecedor. (FACHINETTO, 2019).

Há que se mencionar que no Balcão do Consumidor são utilizados os efetivos métodos de autocomposição praticados através da conciliação e mediação. A primeira é conduzida por um terceiro que possui a liberdade de intervir e sugerir propostas direcionando a realização de um acordo, ao passo que a segunda representa a oportunidade de as partes envolvidas no conflito dialogarem expressando seus sentimentos e interesses, sem o intermédio do mediador, o qual está presente para transmitir tranquilidade e segurança às partes, bem como tentar desvendar o ponto conflitante (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 172-173).

No tocante à mediação, mostra-se relevante colacionar entendimento dos ilustríssimos escritores Fabiana Marion Spengler e Douglas Cesar Lucas em sua obra *Justiça Restaurativa e Mediação* (2010, p. 163): “A mediação visa restabelecer o diálogo entre as partes para poder alcançar um objetivo concreto: a realização de um projeto de reorganização das relações, com resultado o mais satisfatório possível para todos”.

Outrossim, a conciliação e mediação são institutos de suma importância para a sociedade brasileira, vez que representam meios alternativos para resolução de conflitos de uma



forma mais justa, eficaz e menos onerosa em razão de as próprias partes serem as responsáveis pela construção de uma nova cultura de pacificação social, e refletem na resolução de muitas demandas consumeristas, no âmbito do Balcão.

## **1.2 As atividades desenvolvidas no âmbito do Balcão do Consumidor diante da Pandemia**

O Balcão do Consumidor, frente a pandemia decorrente do Coronavírus (COVID-19), passou por significativa mudança no protocolo de atendimentos. Entretanto, continuou as atividades de forma remota, com o intuito de garantir amparo aos consumidores que diante da crise, passaram a não saber como agir perante o aludido cenário. Neste sentido, o Balcão do Consumidor da cidade de Três Passos-RS, teve pela primeira vez suas atividades presenciais suspensas aos dias 23 de março de 2020, observando o Decreto Municipal, n. 20, publicado em 20 de março de 2020. Desta forma, os atendimentos sucederam de forma online, através do e-mail, celular e WhatsApp, assegurando as garantias essenciais dos consumidores.

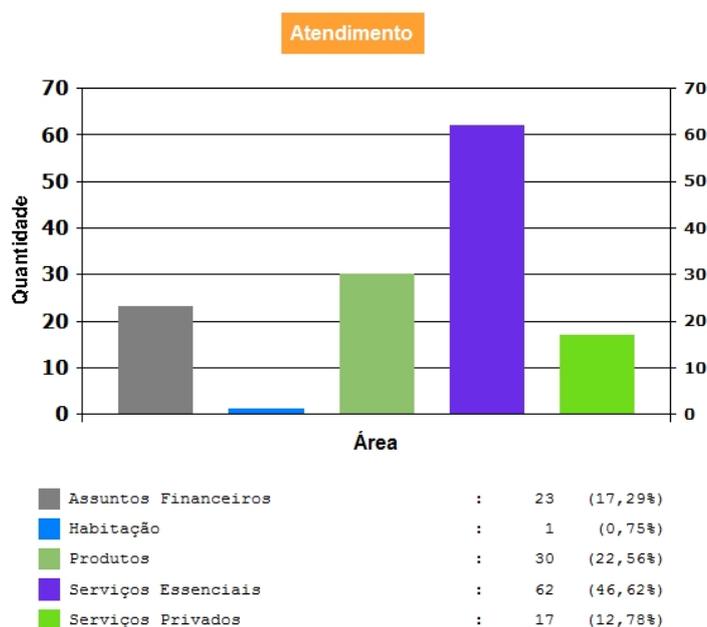
Além disso, em virtude de as atividades serem desenvolvidas com observância aos decretos governamentais e municipais, a mudança da bandeira influencia diretamente o modo com que os atendimentos devem ocorrer, e, neste sentido, o Balcão do Consumidor de Três Passos-RS buscou se adaptar às formas disponíveis para não acarretar maiores prejuízos aos consumidores, ou seja, não deixá-los sem a orientação necessária neste momento. Ademais, nas vezes em que houve o retorno dos atendimentos presenciais, estes eram realizados por agendamento, seguindo todos os protocolos necessários para a prevenção do Coronavírus.

A sistemática foi a mesma no Município de Santa Rosa-RS, que teve seus atendimentos de forma presencial suspensos aos dias 20 de março de 2020, permanecendo a disposição de forma online, via e-mail e telefone, assegurando aos consumidores o amparo necessário nesse momento delicado que está sendo vivenciado. No que diz respeito aos atendimentos que foram iniciados antes da suspensão das atividades presenciais, a equipe manteve contato com todos os consumidores que aguardavam retorno.

Já na cidade de Ijuí-RS, o Balcão do Consumidor interrompeu os atendimentos na forma presencial aos dias 17 de março de 2020, permanecendo disponível de forma online, para sanar dúvidas e abrir novos atendimentos, via e-mail e telefone, e ainda, a equipe laborou por meio

de escala, com intuito de evitar a aglomerações, assim, garantindo o suporte necessário de uma forma segura para os consumidores bem como colaboradores.

À vista disso, faz-se importante mencionar as problemáticas com maior procura pelos consumidores no atual cenário pandêmico vivenciado. Neste sentido fez-se uma extração de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, referente a cidade de Três Passos-RS, a título exemplificativo, e conforme o gráfico abaixo, é possível observar que a área mais procurada foi referente aos serviços essenciais com 46,62%:



Nos últimos meses, a demanda mais atendida no Balcão do Consumidor é relacionada ao aumento da fatura de energia elétrica (serviços essenciais, conforme demonstrado no gráfico acima). Em tempos de pandemia, essa insatisfação por parte dos consumidores originou-se a partir da Resolução Normativa nº 878 de 2020, publicada no dia 24 de março pela ANEEL, a qual autorizou a opção, por 90 dias, de as distribuidoras de energia elétrica de todo o Brasil efetuarem o faturamento de consumo pela média aritmética dos últimos 12 meses de consumo do cliente, visando evitar a visita presencial de um funcionário.

Neste caso, a maioria dos consumidores que compareceram ao órgão mostrou descontentamento e, por isso, exigiram esclarecimentos por parte da reclamada. O procedimento realizado no Balcão do Consumidor foi o padrão, de princípio, a técnica coleta



os dados do titular do cadastro junto a empresa de energia elétrica e, por conseguinte, tenta contato com a mesma.

O atendimento quanto ao aumento do valor da fatura de energia elétrica foi realizado de forma individual, fez-se um pequeno resumo do relato do consumidor, o qual foi encaminhado juntamente com o anexo de contas de meses anteriores para ao endereço de email [proconrge@cpfl.com.br](mailto:proconrge@cpfl.com.br), plataforma de atendimento próprio ao Procon. A empresa intitulada Rio Grande Energia (RGE) surpreendeu, especificamente, neste período de pandemia, vez que todas as respostas direcionadas a este órgão foram rápidas e fundamentadas.

Além deste trabalho, o Balcão do Consumidor, enquanto parte de Projeto de Extensão, assim como outros projetos de extensão do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUÍ, participou do cadastramento para auxílio emergencial. Diante disso, no dia 15 do mês de abril de 2020, as técnicas do Balcão do Consumidor de Três Passos juntamente com a Coordenadora do curso de Direito da Unijuí do campus Três Passos participaram de uma capacitação junto a Prefeitura Municipal de Três Passos buscando qualificação técnica para auxiliar nos cadastros de pessoas no mencionado Auxílio Emergencial – benefício criado pelo governo visando instaurar medidas para atenuar a crise econômica e consequentemente proteger a sociedade.

Em Santa Rosa/RS, o auxílio no cadastro dos cidadãos hipossuficientes iniciou no dia 17 do mês de abril de 2020 e se estendeu até o dia 05 do mês de maio de 2020. O objetivo do projeto foi o mesmo, supervisionar as pessoas no preenchimento do cadastro do auxílio emergencial ofertado pelo governo federal.

Entre os campi de Ijuí, Três Passos e Santa Rosa foram realizados mais de 820 cadastramentos de pessoas no Auxílio Emergencial. O Balcão do Consumidor é um órgão público que está a serviço da sociedade em que se encontra situado, neste caso, esta foi mais uma atividade desenvolvida visando o bem-estar social.

O Balcão do Consumidor do município de Santa Rosa é ligado ao Procon Estadual de Porto Alegre/RS. Neste órgão o atendimento ao público é previamente agendado e realizado pela técnica em um dia da semana mediante auxílio de uma supervisora. Em média são atendidos 3 consumidores por dia. Durante a pandemia, o Procon Municipal da cidade de Santa



Rosa notificou mercados e farmácias em razão do aumento injustificado de produtos utilizados em grande demanda para prevenção do coronavírus.

Ademais, outra demanda direcionada ao Balcão do Consumidor diz respeito à não entrega de produtos, principalmente em tempos de pandemia, que ocorre geralmente em razão de as empresas estarem utilizando normas de contingência para evitar o contágio de seus funcionários pelo coronavírus, afastamento de pessoas do grupo de risco e até mesmo daquelas infectadas, fato este que atrasa o giro de fabricação, transporte e comercialização dos produtos.

Infelizmente, muitos fornecedores dificultaram ainda mais a resolução dos conflitos consumeristas diante da pandemia. Um exemplo é um caso de um consumidor atendido no Balcão do Consumidor, que adquiriu um produto pela internet e dentro dos 7 dias do direito de arrependimento decidiu cancelar a compra. Foram realizadas diversas tentativas de contato, porém, todas falhas, as plataformas de atendimento ao cliente todas indisponíveis, até mesmo o chat do site virtual da empresa. Neste caso, última possibilidade de resolver de forma administrativa a problemática é encaminhar uma Carta de Informações Preliminares (CIP) ao fornecedor, procedimento este mais demorado que os demais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dado o exposto, conclui-se que com o surgimento do Coronavírus e a situação de pandemia, todos os setores foram amplamente afetados, de uma forma ou de outra, tanto que algumas empresas foram obrigadas a encerrar suas atividades em razão da queda brusca de faturamento, em consequência disso o desemprego aumentou em todas as regiões do Brasil e no mundo.

Não obstante, o mais incrível é que o ser humano está em constante aprimoramento, e diante dos desafios que surgiram, soube reinventar-se objetivando não passar necessidades. Neste sentido, observa-se vários exemplos práticos de empresas do ramo de eventos que em face da pandemia tiveram de cancelar a prestação de serviços, restando o presente prejudicado em razão da falta de rendimentos, adaptaram-se às necessidades do mercado produzindo outros produtos que não o da atividade principal, mas que se mostram relativamente úteis para o consumo no momento.



A atual situação é de extrema dificuldade para todos, porém, com a cooperação mútua das pessoas essa fase vai passar, é necessário manter a calma e procurar resolver os conflitos ocasionados pelo Covid-19 de forma pacífica utilizando-se da conciliação, pois os impactos atingiram tanto consumidores quanto fornecedores.

Além do fato de que o Balcão do Consumidor representa uma função fundamental no que diz respeito aos direitos consumeristas, ainda é capaz de descomprimir as demandas no judiciário e oportuniza que estudantes da Unijuí possam realizar estágio não obrigatório supervisionado agregando conhecimento acadêmico e pessoal.

Por todos esses aspectos, percebe-se que a atuação do Balcão do Consumidor da Unijuí possui significativa importância para a sociedade em geral, sabe-se que a lei teórica é brilhante, porém, na prática nem sempre é efetivada, este órgão desenvolve suas atividades a fim de reafirmar e executar o direito consumerista dos cidadãos.

## REFERÊNCIAS

FACHINETTO, Fabiana (coord.). **Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução.** Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ. Vigência: 2018/2019. Ijuí: DCJS - Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais, 2019.

MORAIS, José Luis Bonzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!** 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SENACON. SINDEC. **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.** Dados extraídos do programa referente ao ano de 2019. Acesso em: ago. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar. **Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.** Ijuí: Unijuí, 2011.