



Rogerio da Silva - Doutor e mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). Graduado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF). Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários da UPF (2018-2022). Coordenador do projeto Balcão do Consumidor da Faculdade de Direito da UPF.

# BALCÃO DO CONSUMIDOR

HISTÓRICO DO MOVIMENTO CONSUMERISTA EM PASSO FUNDO



Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.



Liton Lanes Pilau Sobrinho  
Rogerio da Silva



Liton Lanes Pilau Sobrinho - Doutor em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (2008), com pós-doutoramento em Direito pela Universidade de Sevilha, Espanha. Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (2000). Graduado em Direito pela Universidade de Cruz Alta (1997). Professor dos cursos de mestrado e doutorado no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da Universidade do Vale do Itajaí. Professor e Coordenador do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Direito e Coordenador do projeto Balcão do Consumidor da Universidade de Passo Fundo.

# BALCÃO DO CONSUMIDOR

HISTÓRICO DO MOVIMENTO CONSUMERISTA EM PASSO FUNDO



BALCÃO DO CONSUMIDOR

Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio da Silva

# BALCÃO DO CONSUMIDOR

histórico do movimento consumerista  
em Passo Fundo



UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

*Bernadete Maria Dalmolin*

Reitora

*Edison Alencar Casagrande*

Vice-Reitor de Graduação

*Antônio Thomé*

Vice-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

*Rogério da Silva*

Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários

*Cristiano Roberto Cervi*

Vice-Reitor Administrativo

## **UPF Editora**

### **Editores**

*Glauco Ludwig Araujo*

*Ivan Penteado Dourado*

### **Revisão**

*Ana Paula Pertile*

*Cristina Azevedo da Silva*

*Daniela Cardoso*

### **Programação visual**

*Rubia Bedin Rizzi*

*Sirlete Regina da Silva*

### **Suporte técnico**

*Carlos Gabriel Scheleder*

## **Conselho editorial**

*Altair Alberto Fávero* (UPF)

*Alvaro Sanchez Bravo* (Universidad de Sevilla)

*Andrea Michel Sobottka* (UPF)

*Andrea Oltramari* (Ufrgs)

*Antônio Thomé* (UPF)

*Carlos Alberto Forcelini* (UPF)

*Carlos Ricardo Rossetto* (Univali)

*Cesar Augusto Pires* (UPF)

*Fernando Rosado Spilki* (Feevale)

*Gionara Tauchen* (Furg)

*Glauco Ludwig Araujo* (UPF)

*Héctor Ruiz* (Uadec)

*Helen Treichel* (UFFS)

*Ivan Penteado Dourado* (UPF)

*Jaime Morelles Vázquez* (Ucol)

*Janaína Rigo Santin* (UPF)

*José C. Otero Gutierrez* (UAH)

*Kenny Basso* (Imed)

*Luís Francisco Fianco Dias* (UPF)

*Luiz Marcelo Darroz* (UPF)

*Nilo Alberto Scheidmandel* (UPF)

*Paula Benetti* (UPF)

*Sandra Hartz* (Ufrgs)

*Walter Nique* (Ufrgs)

Liton Lanes Pilau Sobrinho  
Rogerio da Silva

# BALCÃO DO CONSUMIDOR

histórico do movimento consumerista  
em Passo Fundo

3ª edição revisada e ampliada

2018



*Copyright dos autores*

**UPF Editora**

Revisão e programação visual

Este livro, no todo ou em parte, conforme determinação legal, não pode ser reproduzido por qualquer meio sem autorização expressa e por escrito do(s) autor(es). A exatidão das informações e dos conceitos e opiniões emitidas, as imagens, as tabelas, os quadros e as figuras são de exclusiva responsabilidade do(s) autor(es).

CIP – Catalogação na Publicação

---

P637b Pilau Sobrinho, Liton Lanes  
Balcão do Consumidor: histórico do movimento  
consumerista em Passo Fundo / Liton Lanes Pilau Sobrinho,  
Rogerio da Silva. – 3. ed., rev. e ampl. – Passo Fundo : Ed.  
Universidade de Passo Fundo, 2018.  
171 p. il. ; 21 cm.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-85-523-0050-2 (Impresso)

1. Defesa do consumidor – legislação – Passo Fundo (RS).
2. Consumidores – Preferência. I. Silva, Rogerio da. II.  
Título.

CDU 347.451.031/.032

---

Catalogação: Bibliotecária Juliana Langaro Silveira - CRB 10/2427



Campus I, BR 285, Km 292,7, Bairro São José  
99052-900, Passo Fundo, RS, Brasil  
Telefone: (54) 3316-8374

afiliada à



SECRETARIA NACIONAL  
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA



Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

# Sumário

Apresentação à terceira edição .....	7
Prefácio à primeira edição.....	11
Introdução à segunda edição.....	19
A construção do movimento consumerista.....	21
Instrumentos de proteção e defesa do consumidor .....	51
Registros da imprensa .....	71
Balcão do Consumidor UPF: um modelo para o país .....	84
Seminário Nacional de Defesa do Consumidor .....	93
Aprovação do código municipal.....	98
A expansão das atividades do Balcão do Consumidor.....	110
III Seminário Nacional de Defesa do Consumidor .....	113
Procuradoria da República destina recursos para ampliar o atendimento do Balcão do Consumidor .....	126
Lagoa Vermelha ganha Balcão do Consumidor .....	131
Seminário Nacional de Defesa do Consumidor é transformado em evento internacional.....	134
Conquista do Prêmio Responsabilidade Social 2016 .....	157
Referências .....	167
Anexo A – Decreto nº 50, de 22 de março de 2007 .....	170



# Apresentação à terceira edição

Os comportamentos do consumidor e do fornecedor nas relações de consumo sempre desafiaram os estudiosos das questões jurídicas, evidenciando que as partes envolvidas assumem posições muitas vezes contraditórias, suscitando acirradas disputas. Ao longo dos tempos, esses conflitos exigiram soluções rápidas e efetivas, idênticas àquelas que são próprias das atividades na área do comércio.

Registra a história que os consumidores de Passo Fundo, desde o ano de 1986, representados pela Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor (Apadecon), tinham os seus direitos divulgados e defendidos de forma artesanal, amparados no instrumental legal disponível para a sua garantia. Naquela quadra do tempo, a sociedade brasileira sofria os efeitos maléficos da convivência com um modelo econômico decorrente de políticas de combate à inflação que corroía o poder aquisitivo da moeda nacional, exigindo permanente atualização.

As ações de defesa dos direitos do consumidor, experimentadas pelos cidadãos nas relações de consumo de bens e serviços, foram potencializadas a partir da promulgação da Constituição federal de 1988 e materializadas na legislação com a vigência da Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

Os professores da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF), percebendo a importância e a necessi-



dade da imediata aplicação da referida lei, passaram a trabalhar o seu conteúdo em sala de aula. Além disso, vislumbraram a possibilidade de dar efetividade à legislação, criando espaço próprio de aplicabilidade envolvendo os professores, os acadêmicos e a comunidade. Surgia, assim, o projeto de extensão da Faculdade de Direito da UPF denominado Balcão do Consumidor, em parceria com a Prefeitura Municipal de Passo Fundo e o Ministério Público Estadual.

O Balcão do Consumidor, inaugurado em setembro de 2006, com o propósito de garantir os direitos do consumidor, tem proporcionado espaço adequado para aproximar as partes – consumidor e fornecedor –, visando à solução dos conflitos decorrentes da relação de consumo, cujo índice de resolução das demandas ultrapassa 80% dos milhares de pedidos apresentados anualmente.

Ainda, como parte das iniciativas em defesa do consumidor, foi acolhida pelo grupo de professores da Faculdade de Direito a sugestão lançada pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça, Dr. Antônio Benjamin, de criar um Código Municipal de Defesa do Consumidor. Por meio da Lei Complementar nº 222, de 16 de janeiro de 2009, foi instituído o Código Municipal de Defesa do Consumidor.

Desde então, o Balcão do Consumidor já realizou milhares de atendimentos no município de Passo Fundo. Diante dos relevantes serviços prestados à comunidade, o projeto também foi instalado nos municípios de Carazinho e Lagoa Vermelha.

Por tudo isso, tenho a imensa satisfação de apresentar este livro, que retrata as relações de consumo e, de modo particular, revive os momentos marcantes das ações desenvolvi-

das pelos professores e acadêmicos da Faculdade de Direito da UPF no projeto Balcão do Consumidor, coordenado pelos professores Dr. Rogério da Silva e Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho, a quem rendo as minhas homenagens.

Me. José Carlos Carles de Souza  
Reitor da Universidade de Passo Fundo  
no período de 2010 a 2018



## Prefácio à primeira edição

Constitui honrosa distinção o convite para prefaciarmos uma obra do jaez desta.

A promoção dos interesses e a protecção dos direitos do consumidor constituem, nos tempos que correm, seja qual for a latitude em que os consumidores se insiram, imperativo de cidadania.

Nem sempre se tem a percepção de um tal primado.

Nem sempre se apreende o conceito.

E menos ainda se actua. O défice neste particular, em sociedades do estilo das nossas, é profundo.

A promoção dos interesses volve-se, por um lado, na formação *lato sensu* para o consumo e, por outro, na informação dispensada ao consumidor.

A formação em sentido amplo abrange tanto a educação formal que se processa nos bancos da escola, desde tenra idade, como a formação complementar, a formação contínua, a formação para a vida, privilegiando-se, se for caso disso, os escalões etários mais avançados.

A informação ao consumidor sê-lo-á tanto a informação em geral, com um cunho eminentemente formativo, veiculada pelos meios de comunicação de massa, como a informação dirigida, personalizada, em função das concretas necessidades experimentadas pelo concreto consumidor numa concreta relação no seio do mercado de consumo, tanto antes como no decurso ou após a sua consumação.

A proteção dos direitos exprime-se nas vias de acesso ao processo e aos órgãos de judicatura ou aos meios alternativos de resolução de litígios, por forma a cumprir-se a consagrada tríade, nem sempre conseguida “justiça célere, segura e graciosa”.

Não há modelos ideais.

E nem tudo pode caber ao Estado.

Relevante é o papel da sociedade, a despeito das suas consabidas fragilidades.

As universidades e suas unidades estruturantes, as faculdades, detêm neste particular peculiares responsabilidades pelas posições de vanguarda que mister será assumam no congenho da sociedade.

Porque as universidades têm de estar indissolúvelmente ligadas à vida, como alfobres de novos quadros, na concepção de projetos e no ensaio de modelos que sirvam em absoluto às pessoas, que resgatem o futuro e preparem para a vida quem possa, no seio da sociedade, servir de luzeiro ou recriar projetos em redor dos quais os cidadãos se mobilizem.

Só residualmente, porém, as universidades desempenham o papel que curial seria estivesse inscrito na sua Carta de Missões.

Outro tanto não sucede com a Faculdade de Direito da UPF, cuja realidade nos surpreendeu particularmente por ocasião do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor e III Encontro Regional de Procons, que nela se empreendeu e para que fomos convidados.

A Faculdade de Direito da UPF assumiu, vai para um quinquénio, como imperativo, o projeto do Balcão do Consu-

midor: como um serviço público de inestimável valor, e uma dádiva às populações, como missão, dir-se-ia neste passo, inarredável de cidadania.

O facto representa de *per si* algo de saudar fragorosamente, envolvendo, a um tempo, os seus mentores e os que lhes seguiram na peugada em proveito dos povos.

O Balcão do Consumidor, como projeto de extensão da Faculdade de Direito da UPF, serviu directamente mais de 20 mil pessoas. Com repercussões que extrapolam a sua utilidade aos círculos familiar e profissional.

O balcão tem como missão promover a educação para o consumo, de mãos dadas com os poderes públicos.

E ainda a de carrear informação séria, rigorosa, objectiva e adequada aos consumidores.

E, no limite, a mediação dos conflitos que estalem no mercado de consumo.

A iniciativa possibilita aos universitários o exercício de uma prática jurídica consequente.

Os universitários, como estagiários, devidamente assistidos, atendem os consumidores, identificam os problemas, participam das audiências e perseguem uma solução para o conflito, através de consequente mediação.

Trata-se de um meritório labor que oferece aos que se expõem às suas exigências e consequências um lastro assinalável, não só pelos contactos estabelecidos como pela peculiaridade das situações recortadas e das soluções ajustáveis, num tirocínio de serviço à comunidade que dificilmente logrará paralelo noutras actividades.

O serviço à comunidade que neste passo se consubstancia deveria ser reproduzido um pouco por toda a parte, numa doação da universidade aos povos. Como forma de retribuição singular ao que a comunidade oferta à universidade.

É singular o que em Passo Fundo se registra com o Balcão na Estrada, que permite uma aproximação mais íntima do serviço às populações, pelo qual se amplia naturalmente a sua capacidade de intervenção. E se atingirá decerto um universo muito mais significativo, ao chegar a círculos de consumidores que dos seus benefícios se achariam privados, não fora essa louvável iniciativa.

O modelo carece de ser mostrado ao imenso Brasil, onde por vezes, a despeito das inúmeras manifestações empreendidas um pouco por toda a parte, se ignora, no fundo, o que de relevante se faz, quando as inovações são de monta, como é o caso.

A mole imensa de consumidores muito beneficiaria se a universidade se envolvesse nas políticas de consumidores e, na sua multidimensionalidade, proporcionasse a todos e cada um parte do seu *saber-fazer*, nos diferentes segmentos por que se espriam as suas actividades: da segurança e qualidade dos géneros alimentícios à segurança de produtos químicos-farmacêuticos ou de cosmética, como de produtos em geral ou, de modo específico, os de puericultura, os brinquedos, os artefactos pirotécnicos, a natureza e qualidade dos materiais da construção civil, a específica qualidade das construções, as perícias técnicas a eletrodomésticos, a veículos automóveis e, em particular, a produtos de grande consumo.

Um mero exercício se proporia a fim de se obter uma categórica resposta: os azeites (óleos de oliva) extra-virgem

(acidez inferior a 0,8%) importados da Europa obedecem aos requisitos de integridade, pureza e demais propriedades?

Será que as universidades não poderiam cooperar, de modo articulado, com as instituições de consumidores, públicas e privadas, ante as sistemáticas dúvidas que assaltam os consumidores indefesos perante, por exemplo, uma panóplia de alimentos processados ou outros que, sendo aparentemente naturais, se têm conceitualmente como anormais (falsificados, corruptos, avariados ou com ausência de requisitos...)?

E, neste passo, seria ultrapassar o quadro estrito, mas relevante, das faculdades ou escolas de Direito, para se envolver, de modo articulado e em rede, as universidades, afinal, o grande desafio que se suscita à política de consumidores no Brasil, tanto quanto se nos afigura.

Mas o passo primeiro, encetado pela Faculdade de Direito da UPF, é a pedra fundacional deste imenso edifício que estará, decerto, por erigir no país-continente que é o Brasil.

Revelar-se-á instante atrair as universidades, seja qual for a sua natureza, para a órbita do serviço à comunidade no plano de que se cura, a fim de conferir expressão aos domínios pluridimensionais de uma qualquer política de consumidores.

As universidades terão de ser o embrião de um novo paradigma na promoção dos interesses e na protecção dos direitos do consumidor.

Em particular em países em que as fragilidades da denominada sociedade civil são particularmente acentuadas.

Cumprir às universidades formar formadores, ensaiar programas de educação para o consumo destinados a distintos graus e ramos de ensino, dirigir acções de formação inicial e contínua ou permanente a distintos estratos populacionais,



no quadro de políticas concertadas com as entidades a que incumbe primacialmente este complexo de atribuições e competências.

Cumpra à universidade preparar programas-modelo de informação para alimentar de forma elementar as rádios comunitárias e as televisões que se abram, ao jeito de serviço público irredutível, à difusão de tais emissões.

Cumpra ainda à universidade reproduzir balcões do estilo do que a Faculdade de Direito da UPF exhibe como um contributo possível para minorar o défice de estruturas de formação, informação e mediação nos conflitos de consumo.

Cumpra à universidade concorrer para que produtos e serviços dispensados aos consumidores o sejam sem afectação da sua genuinidade, qualidade ou composição, desenvolvendo – até para fins pedagógico-didácticos – processos de avaliação do risco como suporte a acções tanto de autoridades de regulação, como das promotorias do consumidor, das delegacias do consumidor ou dos Procons, onde actuem autonomamente (que não integrados no Ministério Público).

Seria, na realidade, um passo de gigante se um projeto do jaez destes pudesse implementar-se de modo generalizado por esse imenso e privilegiado território.

E constituiria um marco para o mundo onde nem sempre os pilares de uma qualquer política de consumidores se mostram visíveis nos arremedos de que se tecem os planos, projetos e programas disponíveis.

Honra e louvor aos que são os esteios de um balcão que não é uma divisória, um obstáculo, um biombo, um murete separador, mas um traço de união entre os que se consagram a

uma missão de serviço público e os que de tal serviço carecem instantemente, dele fruindo as vantagens propiciadas.

Honra e louvor a quem denodadamente se prepara para as tarefas ingentes do quotidiano, cooperando entusiástica e solidariamente para que o acesso à justiça seja preceito constitucional com uma carga particular, que não mera norma destituída de sentido.

Um aceno de simpatia à universidade e à Faculdade de Direito de Passo Fundo que souberam interpretar de modo inspirado os sinais de uma comunidade ávida de um serviço da igualha do que o balcão a todos proporciona.

Que lhes não doam as mãos na arte de bem fazer em que a cidadania se traduz no seu quotidiano mourejar.

Coimbra, Villa Cortez, novembro de 2011.

Mário Frota  
Presidente da Associação Portuguesa  
de Direito do Consumo



## Introdução à segunda edição

**B**alcão do Consumidor: histórico do movimento consumerista em Passo Fundo, em sua segunda edição, traz uma atualização das atividades desenvolvidas nestes cinco anos de projeto. Uma das grandes comemorações é o atendimento de mais de vinte mil consumidores, o que nos muito orgulha e, ao mesmo tempo, nos preocupa, porque, embora haja o reconhecimento do projeto, há também o descumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Dentre as ações promovidas, podemos destacar o debate e a reflexão das relações de consumo no Seminário Nacional de Defesa do Consumidor que, em 2011, chegou a sua 5ª edição, cuja grande novidade foi a sua internacionalização do evento, que recebeu professores de Portugal e da Espanha.

Destacamos também o lançamento da legislação estadual do Rio Grande do Sul sobre os direitos do consumidor numa sistematização elaborada em conjunto com o deputado estadual Luciano Azevedo, obra que está à disposição da comunidade gaúcha para conhecer o trabalho realizado na Assembleia Legislativa em prol do movimento consumerista.

Uma das metas do Balcão do Consumidor sempre foi a promoção da educação para o consumo por meio de *flyers* informativos, cartilhas e da elaboração do código municipal de defesa do consumidor, adotado, primeiramente, em Passo Fundo e, depois, em Lagoa Vermelha. Mas o que mais engrandece o trabalho é a educação infantil para o consumo, assim, houve a ampliação da atuação do personagem Tê Consu-

midor, que, usando linguagem adequada para esse público, aproxima a criança das relações de consumo, conscientizando sobre a forma adequada e consciente de consumirmos. Dentro da proposta de ampliação da atuação do personagem está a versão animada do Tchê Consumidor para a televisão.

Cabe destacar que é de fundamental relevância o apoio pioneiro dado ao Balcão do Consumidor pela Prefeitura Municipal de Passo Fundo, em conjunto com o Ministério Público Estadual, na formatação do projeto, que serviu de modelo para ampliá-lo aos municípios de Carazinho e Lagoa Vermelha. Num futuro próximo, prevemos o atendimento também de outros municípios dentro da área de abrangência da UPF.

Todas essas atividade de ampliação não seriam possíveis sem a participação da Procuradoria da República, que apostou no projeto destinando recursos para a compra de equipamentos e para a promoção da educação para o consumo com seminários e publicações. Esses recursos viabilizaram a realização de um sonho: o Balcão na Estrada, uma unidade móvel de atendimento, equipada para atender os municípios da área de abrangência da UPF. Não poderíamos deixar de agradecer ainda ao Ministério Público Estadual e ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) do estado do Rio Grande do Sul, que também destinaram recursos ao projeto.

Assim, cabe dizer que nossa responsabilidade aumenta, mas, ao mesmo tempo, nos motiva ainda mais para continuarmos promovendo a educação do consumo e para termos, num futuro próximo, o respeito devido aos consumidores, que garantem o desenvolvimento de nossa economia.

Os autores

# A construção do movimento consumerista

**S**eguindo a linha de políticas públicas direcionadas à proteção dos direitos do consumidor em âmbito local, aborda-se a importância do sistema municipal de defesa do consumidor, partindo de uma análise histórica, ou seja, desde a inserção da defesa do consumidor na Constituição federal até a concretização do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Esta abordagem considera também os instrumentos de proteção e defesa do consumidor nas seguintes esferas: União, estados e municípios. Nos dois últimos, cabem aos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) a elaboração, a coordenação e a execução da política local de defesa do consumidor. O poder público local tem o papel de fortalecer o surgimento e o desenvolvimento de uma cultura participativa de caráter permanente, criando um novo espaço político e alterando o eixo de discussão com relação ao desenvolvimento econômico, de modo que o cidadão ocupe o seu lugar como parte desse processo, não simplesmente como mero espectador.

Em virtude da identificação de que é no município que as pessoas vivem e mantêm diariamente as suas relações de consumo, não adianta ter uma legislação considerada entre as mais modernas do mundo, se não houver mecanismos de acesso a ela no espaço local. É, pois, atribuição do gestor público municipal instalar o Sistema Municipal de Defesa do

Consumidor, como se demonstra ao analisar o papel do município perante os direitos do consumidor. Torna-se relevante que o município atue dentro da sua competência, legislando em relação à proteção e à defesa do consumidor no âmbito local, inovando a ponto de criar um código municipal de defesa do consumidor, para tratar assuntos que não são contemplados pela legislação nacional, mas que afetam os cidadãos nas relações de consumo. Nesse contexto, os instrumentos disponibilizados para o exercício efetivo da cidadania nas relações de consumo nos municípios são os meios mais eficazes na defesa do consumidor.

A importância da defesa do consumidor como instrumento de cidadania e de um aparato institucional organizado e regionalizado para garantir a efetividade dos direitos do consumidor é deveras indispensável ao Estado Democrático. Vê-se, portanto, que o CDC é uma lei principiológica que traz também os direitos básicos do consumidor e informações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

## O Código de Defesa do Consumidor e a Constituição federal de 1988

A inserção da defesa do consumidor em âmbito constitucional foi resultado de mobilizações da sociedade, que iniciaram na década de 1970, cuja concretização somente aconteceu com a redemocratização do país. A partir da segunda metade da década de 1980, o Brasil passou por grandes transformações, como a escolha do primeiro presidente civil, por intermédio de um colégio eleitoral, a elaboração de uma nova consti-

tuição e a eleição do presidente Fernando Collor de Mello, por meio de voto direto. O período de mudanças seguiu na década de 1990, na qual merecem destaque a abertura da economia brasileira para as importações e o ingresso no mundo globalizado, em razão da queda de barreiras e de fronteiras para a comercialização de produtos.

A necessidade de o Estado intervir e criar normas de proteção e defesa do consumidor emergiu no momento em que o Brasil começou a fazer parte da chamada “sociedade de consumo”, fato que iniciou ainda no século passado e que se desenvolveu de forma mais acelerada a partir da metade do século XX. Mas o que é uma sociedade de consumo?

Sodré define-a como sendo

[...] aquela na qual, tendo fundamento em relações econômicas capitalistas, estão presentes, pelo menos, cinco externalidades: (I) produção em série de produtos, (II) distribuição em massa de produtos e serviços, (III) publicidade em grande escala no oferecimento dos mesmos, (IV) contratação de produtos e serviços via contrato de adesão e (V) oferecimento generalizado de crédito direto ao consumidor.<sup>1</sup>

As características destacadas pelo autor somente são identificadas no Brasil após o período da Segunda Guerra Mundial, justamente o fato histórico que marca o início dos processos de urbanização e industrialização do país. A etapa de industrialização, que levaria o Brasil a uma sociedade de consumo, é caracterizada em três fases,<sup>2</sup> cada uma com períodos diferenciados: a primeira compreende o período de 1930 a 1955; a segunda, de 1956 a 1967; e a terceira, de 1968 a 1980.

---

<sup>1</sup> SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 25.

<sup>2</sup> SODRÉ, 2007.



Cabe destacar os fatos relevantes dos períodos citados que contribuíram para que o país ingressasse na sociedade de consumo e provocaram a necessidade de o Estado proteger o consumidor. Inicia-se pelo período delimitado de 1930 a 1955, que recebeu influência da depressão econômica de 1929, quando praticamente toda a produção nacional girava em torno da exportação de café. Para Singer, a nova realidade ocasionou transformações:

A grande mudança que se deu após 1930 foi que o poder passou a dar máxima prioridade ao desenvolvimento do mercado interno, ao crescimento para dentro, adotando uma estratégia em que a industrialização aparece como instrumento para tornar a economia nacional o menos dependente possível do mercado mundial.<sup>3</sup>

Nesse contexto, a crise em que mergulhou a economia mundial acabou levando à substituição das importações, o que acelerou o surgimento da produção nacional. Assim, o processo industrial brasileiro passou de um modelo artesanal para um sistema de produção em massa. Sobre esse período, Sodré relata:

Na medida em que a população se urbaniza, surgem apelos a novos padrões de consumo – geladeiras, fogões, automóveis particulares – que começaram a povoar os sonhos da classe urbana nascente.<sup>4</sup>

O período de 1956 a 1967 compreende a fase em que o presidente Juscelino Kubitschek lançou um grande plano de metas, cujo objetivo principal era a passagem definitiva da produção em pequena escala para a produção fabril de massa.<sup>5</sup> Do ponto de vista político, foi o momento em que se cons-

<sup>3</sup> SINGER, Paul. Interpretação do Brasil: uma experiência histórica de desenvolvimento. In: FAUSTO, Boris. *História geral da civilização brasileira*. 3. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1975. v. 4. p. 218.

<sup>4</sup> SODRÉ, 2007, p. 43.

<sup>5</sup> SODRÉ, 2007, p. 43.

truiu Brasília, e, do ponto econômico, surgiu a indústria automobilística. O Estado passou a oferecer enormes incentivos para empresas multinacionais se instalarem no Brasil, o que resultou na produção em território nacional de uma grande frota de veículos, com geração de renda e, por consequência, estímulo ao consumo.

No campo político, o país viveu um dos seus momentos mais dramáticos em 1964, com o golpe patrocinado pelos militares. Como registra Sodré:

O apoio imediato das classes médias à nova realidade política brasileira talvez se explique facilmente por este caminho. Seja como for, não resta dúvida de que o Brasil se modernizou entre 1956/67, ingressando no que denominamos de sociedade de consumo. E neste momento foram lançadas as bases para um novo estilo de vida [...].<sup>6</sup>

Enquanto o país dava os primeiros passos na sociedade de consumo, embora ainda não se falasse em direitos do consumidor, o movimento consumerista começava a chamar a atenção nos Estados Unidos, depois de já ter se espalhado pelo Canadá e pela Europa no período pós-guerra, de 1945 a 1947. Conforme Gama:

Na década de 60 o movimento consumerista ganha força nos Estados Unidos, quando o advogado Ralph Nader elaborou um relatório na condição de assessor do Departamento de trabalho norte-americano para assuntos de segurança nas rodovias. Descobriu ele que a maioria dos acidentes era ocasionada pela falta de segurança dos veículos vendidos ao público. Ações judiciais visando aos direitos indenizatórios proliferaram nos EEUU. Na Alemanha os danos causados pela Thalidomida, um calmante para gestantes que acarretou paralisia infantil em milhares de crianças, também movimentaram os tribunais.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> SODRÉ, 2007, p. 51.

<sup>7</sup> GAMA, Élio Zagueta. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1999. p. 4.

Outro marco importante, ainda na década de 1960, foi a manifestação do presidente americano John Kennedy, em 15 de março de 1962, que estabeleceu como objetivo de seu governo defender os seguintes direitos dos consumidores: “I - o Direito à opção; II - o Direito à segurança; III - o Direito à informação; IV - o Direito de ser ouvido”.<sup>8</sup>

O período seguinte, que compreende de 1968 a 1980, revela um forte incremento do ingresso de capital estrangeiro, quando, além de receber incentivos fiscais, as empresas multinacionais foram atraídas para montar suas fábricas no Brasil, em razão de uma série de oportunidades. Entre elas, aponta Sodré:

[...] extenso mercado interno, reduzido custo de mão-de-obra, considerável parque industrial já instalado e políticas de apoio às exportações. Tais fatores levaram as multinacionais a se instalarem no Brasil e usarem estas bases para exportação para o mercado mundial. Assim, o Brasil se inseriu na nova divisão internacional do trabalho, oferecendo mão-de-obra barata e incentivos fiscais ao capital internacional.<sup>9</sup>

A década de 1970 foi marcada pela expansão da televisão, que alterou hábitos de todas as classes sociais, ao mesmo tempo em que estimulou a criação de outros. Os programas apresentados em rede nacional tinham o objetivo de fazer a integração entre o público e o mercado de consumo; assim, pela sua capacidade de atingir a população de massa, a televisão tornou-se o veículo que recebeu as maiores verbas publicitárias. Nesse sentido, um dos programas que causaram grande impacto nos consumidores foram as telenovelas, que conseguiam atingir índices de audiência altíssimos entre os

---

<sup>8</sup> GAMA, 1999, p. 10.

<sup>9</sup> SODRÉ, 2007, p. 54.

telespectadores, constituindo-se em canal perfeito para publicidade de produtos de empresas multinacionais. O Brasil, então, ingressava definitivamente na chamada “sociedade de consumo”.

Fatores como a produção em série, a distribuição em massa de produtos e serviços, a publicidade em grande escala na oferta deles, a contratação de produtos e serviços via contrato de adesão e o oferecimento generalizado de crédito ao consumidor já se faziam presentes no dia a dia dos consumidores como características de uma sociedade de consumo. Contudo, até a metade da década de 1980, as grandes mudanças ainda eram o fechamento da economia nacional para a produção internacional, bem como o fim do regime autoritário, consolidado com a promulgação da nova Constituição federal, que trouxe em seu corpo uma série de garantias e direitos fundamentais, entre os quais estão as defesas do consumidor e do meio ambiente, denominadas direitos de terceira geração.

O período ainda marca a retomada das eleições diretas, levando à presidência Fernando Collor de Mello, que determinou a abertura dos mercados brasileiros aos produtos internacionais. Nesse sentido, um dos setores mais fortemente atingidos foi o da indústria automobilística, que passou a competir com os veículos importados, pois novas montadoras chegaram ao país, levando o setor a enfrentar outro modelo de produção. A abertura do mercado de consumo brasileiro permitiu que o consumidor tivesse acesso a produtos importados, que antes só estavam ao alcance de quem conseguia viajar para o exterior. Por sua vez, as indústrias, que não estavam preparadas para enfrentar a concorrência com relação

a preço e qualidade, acabaram tendo dificuldades, e muitas foram obrigadas a encerrar suas atividades.

A década de 1990 trouxe novos desafios, associados diretamente com a relação de consumo. A estabilização da economia veio a ocorrer com o lançamento do Plano Real, em 1994, cujo principal objetivo era combater o processo inflacionário, que diminuía o poder aquisitivo dos cidadãos. O plano obteve sucesso, houve a estabilização dos preços e o responsável pelo plano, o candidato Fernando Henrique Cardoso, foi eleito presidente do país. Nesse período, o Brasil passou a viver com intensidade o fenômeno da globalização, que provocou mudanças profundas em todo o sistema de produção, das quais a principal foi a privatização de vários serviços públicos, que passaram a ser operados pelo capital estrangeiro.

Entre eles, podem ser apontados os sistemas de telefonia fixa e móvel e o de energia elétrica. Sodré sintetiza esse momento da seguinte forma:

[...] a inserção do Brasil na globalização significou, de um lado, a crescente entrada de produtos importados e, de outro, a entrada do capital internacional adquirindo as próprias empresas nacionais. As barreiras caíram, e o Brasil passou a estar plenamente integrado, para o que tem de bom e de mau, no desenvolvimento do capital internacional.<sup>10</sup>

A privatização dos serviços públicos afetou importantes setores da economia, como a siderurgia, o petróleo, a telefonia, as estradas de rodagem, a energia elétrica, entre outros. Esse novo modelo econômico contribuiu para estabelecer o debate sobre a necessidade de regulamentar os setores que, até o momento, eram de esfera pública e foram transferidos para

---

<sup>10</sup> SODRÉ, 2007, p. 64-65.

a iniciativa privada por meio de concessões. Nesse momento, surgiram as agências reguladoras, cujo papel foi regulamentar e fiscalizar os segmentos que passaram a ser administrados pelo capital privado. Por consequência, sentiu-se um forte impacto nas relações de consumo, em virtude da prestação de um serviço, em muitos casos, despersonalizado, o que requereu uma proteção mais eficaz do consumidor, a parte vulnerável que só consegue uma relação de igualdade pela tutela do Estado.

Quanto à efetivação dos direitos do consumidor, os primeiros passos para a concretização do que viria a ser denominado “movimento consumerista” foram iniciados na década de 1970, período em que o país vivia sob o regime militar, reprimindo qualquer proposição que tivesse por foco a garantia da cidadania. Entretanto, nessa fase, surgiram as associações de defesa do consumidor, e São Paulo foi o primeiro estado a instalar um sistema de defesa do consumidor, chamado Procon. Em 1971, com o projeto de lei nº 70, de autoria do deputado Nina Ribeiro, a Câmara dos Deputados se deparou com o tema defesa do consumidor. O projeto tinha como objetivo criar um conselho de defesa do consumidor, contudo acabou não prosperando na Comissão de Justiça, em virtude da alegação de vício de iniciativa. Essa primeira tentativa chamou a atenção dos meios de comunicação, que passaram a se interessar pelo assunto.<sup>11</sup> Por seu turno, o deputado não desistiria de dar a sua contribuição para a criação de um código de defesa do consumidor, atuando tanto no parlamento como fora dele:

---

<sup>11</sup> SODRÉ, 2007, p. 64-65.

Em 1976, outra associação fez voz presente na defesa dos consumidores: a Associação Nacional de Defesa do Consumidor (ANDEC). Nina Ribeiro, seu fundador, parlamentar e professor de direito penal, maravilhado com o que viu na França, Suíça, Inglaterra, Alemanha e principalmente nos Estados Unidos em relação à defesa dos consumidores, trouxe uma contribuição importantíssima para a consolidação destes direitos. Apresentou em maio de 1971, na câmara dos deputados, projeto de Lei nº 70/71 que criava o Conselho de Defesa do Consumidor [...]. Estava lançada a idéia de que cabia ao governo a implantação de políticas públicas em defesa do consumidor. Em 1976, Nina Ribeiro apresentou o projeto 2206 que estabelecia normas de proteção de consumo, primeiro passo para a criação do anteprojeto ao atual Código de Defesa do Consumidor.<sup>12</sup>

O Rio Grande do Sul teve uma posição de vanguarda, pois o advogado e jornalista Frederico Renato Móttola criou em 13 de maio de 1975, em Porto Alegre, a Associação de Proteção ao Consumidor (APC). Verifica-se que, já naquela época, uma das preocupações quanto ao movimento consumerista foi em relação à necessidade de implantação de um programa de educação para o consumo. O movimento dos gaúchos, no entendimento de Frederico Renato Móttola, foi desencadeado

[...] porque a sociedade de consumo, com seus vícios e distorções, torna-se presa fácil do capitalismo idiota e de uma burocracia indolente, o que redundava em opressão e exploração indevida dos brasileiros. A legislação vigente na época em que a associação foi criada – nos chamados anos de Chumbo, cuja finalidade deveria ser a repressão de crimes contra o consumidor – era inoperante por não enfrentar as situações criadas pelas anomalias sócio-econômicas.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Fonte: <<http://www.procon.df.gov.br>>. Acesso em: 27 dez. 2007.

<sup>13</sup> MÓTTOLA, Frederico Renato. APC-RS onde tudo começou. In: BRUNO, Ernani Silva. *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. cap. 2. p. 16.

Móttola argumenta sobre o crescimento da sociedade de consumo a qualquer custo, visando a lucro fácil, o que lesa os cidadãos em termos econômicos e nega seus direitos, situações que demonstram uma lacuna em relação à legislação de proteção e defesa dos consumidores.

A APC iniciou suas atividades com 33 sócios-fundadores e chegou a quase 15 mil no auge do Plano Cruzado, quando os cidadãos foram convocados pelo presidente José Sarney a ir às ruas para defender o plano de estabilização econômica, denunciando o aumento de preços dos produtos que estavam congelados ou que desapareciam das prateleiras, obrigando os consumidores a pagar ágio para adquiri-los. O plano foi um fracasso, mas, talvez pela primeira vez, as pessoas tenham se mobilizado para defender os seus direitos e mostrar que o consumidor merece respeito.

Diante de tamanhas dificuldades para fortalecer o movimento consumerista, Frederico Renato Móttola faz a seguinte reflexão:

A APC não tinha grandes pretensões, pois, embora imenso seu campo de atividades, pequenas eram suas possibilidades. Sua bandeira era a educação do consumidor, como meio de defesa e proteção, fornecendo-lhe as armas e o estímulo para enfrentar as violações da comercialização desenfreada e a incompetência ou a desonestidade da industrialização, figuras de proa do capitalismo selvagem.<sup>14</sup>

Entretanto, a associação do Rio Grande do Sul, que foi um marco no movimento consumerista do país, acabou perdendo força no final da década de 1990, em razão de ser uma entidade de caráter privado e não possuir recursos e força legal; por consequência, essa representação passou a ser

---

<sup>14</sup> MÓTTOLA, 2001, p. 17.



atribuição dos Procons. Em sua trajetória, a APC obteve um grande índice de solução dos conflitos por meio da conciliação, chegando a resolver 90% dos casos registrados.<sup>15</sup>

Para representantes da entidade, a APC

[...] foi extinta de fato, mas a desativação não foi formalizada. A grande imprensa, como nunca havia dado muito espaço para divulgar as ações da entidade, também não se preocupou em divulgar seu encerramento. No entanto, para milhares de consumidores a sua contribuição e sua visão de futuro jamais serão esquecidas, pois além de resolver problemas abriu caminho para uma nova fase nas relações de consumo.<sup>16</sup>

No âmbito governamental, ainda eram restritas as iniciativas em relação à proteção dos direitos do consumidor. O estado de São Paulo criou em 1974 um grupo de trabalho para fazer uma avaliação do tema proteção do consumidor e propor medidas em âmbito estadual. O trabalho do grupo foi elaborado no ano de 1975, quando se chegou à conclusão de que os menos favorecidos, ou seja, a população de baixa renda, que morava na região metropolitana de São Paulo, eram extremamente prejudicados nas relações de consumo, além de não poderem dispor de proteção. Constatava-se, assim, a necessidade da criação de uma política estadual de proteção dos consumidores, o que foi concretizado em 1976 com o surgimento do primeiro órgão público do país de proteção do consumidor, denominado Procon de São Paulo e reconhecido como uma importante contribuição ao movimento consumerista.<sup>17</sup>

Nas palavras de Sodré, é possível avaliar o significado da criação desse órgão para o país:

---

<sup>15</sup> MÓTTOLA, 2001, p. 21.

<sup>16</sup> MÓTTOLA, 2001, p. 21.

<sup>17</sup> SODRÉ, 2007, p. 132-133.

Apesar de a legislação estadual – assim como os diagnósticos que a orientaram – se preocupar com a criação de um sistema Estadual representativo, é de ressaltar que a prática do Procon de São Paulo foi voltada especialmente ao atendimento de reclamações individuais dos consumidores, não constituindo efetivamente um fator de organização social. Não havia, na época, norma legitimando o ajuizamento de ações coletivas, e este procedimento acabou por se tornar um modelo para outros Estados da Federação que, lentamente, foram criando órgãos assemelhados. De 1976 a 1985 quase todos os Estados-membros (os principais, com certeza) instituíram órgãos públicos de defesa do consumidor nestes moldes.<sup>18</sup>

Outro momento histórico vivido na criação do movimento consumerista a ser ressaltado foi a instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) pela Câmara Federal em 1976, denominada CPI do Consumidor, que ouviu o depoimento de representantes dos mais diferentes setores da produção. Ao final dos trabalhos, foi constatada a necessidade de se criar um órgão específico para atuar neste tema: a Procuradoria Federal do Consumidor.

Com relação à interferência do Estado na defesa do consumidor, Gama faz a seguinte exposição:

O que diferencia o movimento consumerista brasileiro dos existentes nos demais países é que no Brasil o Estado, pelos seus órgãos, deu a alavancagem e dá a sustentação à defesa do Consumidor, enquanto alhures o movimento consumerista é eminentemente privado, sob as inspirações, principalmente, das milhares de organizações privadas americanas. Apenas no México o Estado atua tanto quanto no Brasil.<sup>19</sup>

Conforme vem sendo demonstrado, a década de 1970 é considerada, numa ordem cronológica, o início da luta consumerista. Momento importante iria ocorrer na década de

---

<sup>18</sup> SODRÉ, 2007, p. 132-133.

<sup>19</sup> GAMA, 1999, p. 7.

1980, com a edição do Plano Cruzado. O fato levou o governo do presidente José Sarney a implementar o congelamento de preços, estimulando os cidadãos a fiscalizar os comerciantes que descumprissem tal regra e a denunciar quem sonegava mercadorias ou cobrava ágio. De acordo com Gama,

[...] com o “Plano Cruzado” (1986) o governo Federal despertou a necessidade da organização dos grupos sociais, com vistas às medidas de congelamento de preços e dos abusos nas relações de consumo. Todos os órgãos públicos e todas as entidades de Defesa do Consumidor passaram a ter maiores evidências e representatividades nas lutas contra os sonegadores de gêneros e as práticas abusivas então verificadas. Os demais planos governamentais, como “Plano Bresser” (1988), “Plano Verão” (1989) e “Plano Collor” (1991), vieram dar maior consciência social à população sobre novos canais para a Defesa do Consumidor.<sup>20</sup>

Dentro da evolução dos direitos do consumidor, o ano de 1985 pode ser apontado como marco de uma nova etapa, pois, em âmbito internacional, a Organização das Nações Unidas (ONU), por meio da Resolução n° 39-248, estabeleceu normas pertinentes à proteção do consumidor, em razão da sua vulnerabilidade. Foram, então, elencados os direitos básicos que deveriam ser aplicados pelos países-membros, priorizando-se os do Terceiro Mundo.<sup>21</sup> Almeida enfatiza que tais normas, para as Nações Unidas, teriam os seguintes objetivos:

- a) auxiliar países a atingir ou manter uma proteção adequada para sua população consumidora;
- b) oferecer padrões de consumo e distribuição que preencham as necessidades e desejos dos consumidores;
- c) incentivar altos níveis de condutas ética, para aqueles envolvidos na produção e distribuição de bens e serviços para os consumidores;

<sup>20</sup> GAMA, 1999, p. 6.

<sup>21</sup> ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

- d) auxiliar países a diminuir práticas comerciais abusivas usando de todos os meios, tanto em nível nacional como internacional, que estejam prejudicando os consumidores;
- e) ajudar no desenvolvimento de grupos independentes e consumidores;
- f) promover a cooperação internacional na área de proteção ao consumidor;
- g) incentivar o desenvolvimento das condições de mercado que ofereçam aos consumidores maior escolha, com preços baixos.<sup>22</sup>

No Brasil, surgiram duas novas leis, editadas em 24 de julho de 1985: a Lei nº 7.347, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, e o Decreto Federal nº 91.469, que criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Com relação à Lei da Ação Civil Pública, Sodré faz o seguinte comentário:

Esta lei é importantíssima na exata medida em que aponta para a possibilidade da organização da sociedade com o objetivo de pleitear os chamados direitos coletivos. Pela primeira vez, na legislação brasileira, os consumidores organizados podem efetivamente intervir judicialmente nas questões coletivas mais importantes, pleiteando, tanto fornecedores como dos governos, sua proteção.<sup>23</sup>

O mesmo autor, sobre o Decreto Federal nº 91.469, que criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, assim se manifesta:

[...] [o decreto] passou a ter a função primordial de coordenar a defesa do consumidor no Brasil. A edição deste decreto é um marco na história da defesa do consumidor: pela primeira vez surge a idéia da existência de um espaço político, sob coordenação do governo federal, para formulação da política nacional de defesa do consumidor. Além disso, resta óbvia a preocupação de garantir representatividade a este espaço público, na exata medida em que os principais atores sociais (consumidores, fornecedores e órgãos públicos) tinham assento neste Conselho.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> ALMEIDA, 2002, p. 5-6.

<sup>23</sup> SODRÉ, 2007, p. 125.

<sup>24</sup> SODRÉ, 2007, p. 125-126.

Como principal contribuição do Conselho de Defesa do Consumidor destaca-se o fato de ter servido de fórum para o surgimento da proposta legislativa que acabou se concretizando no CDC. Argumenta Brossard que foi este conselho, por intermédio do seu presidente Flávio Flores da Cunha Bierrenbach, que constituiu uma comissão com o objetivo de apresentar o anteprojeto de CDC. Os trabalhos foram iniciados antes mesmo da promulgação da Constituição de 1988, tendo na coordenação a professora Ada Pellegrini Grinover. O resultado dos inúmeros encontros realizados foi a elaboração do anteprojeto, publicado no *Diário oficial* no dia 04 de janeiro de 1989.<sup>25</sup>

A comissão de juristas do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor prestou especial atenção às proposições dos especialistas brasileiros e estrangeiros reunidos no I Congresso Internacional de Direito do Consumidor, realizado em São Paulo de 29 de maio a 2 de junho de 1989. Foram extremamente importantes as observações dos professores Thierry Bourgoignie, presidente da Comissão de Elaboração do Código do Consumidor da Bélgica e único membro estrangeiro da Comissão de Elaboração do Código do Consumo francês; Ewoud Hondius, da Universidade de Utrecht, Holanda; Eike von Hippel, do Max Planck Institut, de Hamburgo, Alemanha; Norbert Reich, do Zentrum für Europäische Rechtspolitik, da Universidade de Bremen, Alemanha; e Mário Frota, da Universidade de Direito do Consumo.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> BROSSARD, Paulo. Prefácio. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de defesa do consumidor*. comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

<sup>26</sup> BROSSARD, 2004, p. 2.

Após debates na Câmara e no Senado, inclusive com a realização de audiências públicas, o projeto de lei que criou o CDC foi aprovado durante a convocação extraordinária do Congresso em julho de 1990. Encaminhado à Presidência da República, foi sancionado com 42 vetos e publicado em 12 de setembro de 1990 como a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que entrou em vigor em 11 de março de 1991.

O CDC foi definido por José Geraldo Brito Filomeno,<sup>27</sup> um dos autores do anteprojeto que deu origem ao CDC, como uma lei que apresenta características de cunho inter e multidisciplinar, consolidada por meio de um microsistema jurídico. Os juristas que se dedicaram à sua elaboração, coordenados pela professora Ada Pellegrini Grinover, optaram por estabelecer um capítulo à concretização do sistema nacional;<sup>28</sup> com isso, nas palavras de Miragem,<sup>29</sup> exsurge seu espírito integrador, já que vários órgãos públicos e privados atuam no sentido de promover e desenvolver a proteção do consumidor.

Tal característica integradora fica evidente pelos princípios estabelecidos pela Política Nacional das Relações de Consumo, os quais estão descritos no artigo 4º do CDC e fazem nexos com ações governamentais para proteção do consumidor e incentivo para criação de entidades da sociedade civil. O Estado, por sua vez, não pode afastar-se da sua função de ser o regulador e o fiscalizador do mercado de consumo.

---

<sup>27</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Dos direitos do consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini. *Defesa do consumidor*. comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 17-20. p. 19.

<sup>28</sup> “Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios e as entidades privadas de defesa do consumidor.” BRASIL. *Lei nº 8078*, de 11 de setembro de 1990.

<sup>29</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2013. p. 1764.

Ao mesmo tempo em que a sociedade brasileira pôde comemorar o surgimento do CDC, representando uma nova fase nas relações de consumo, entre consumidores, fornecedores e prestadores de serviços, o qual veio a servir de modelo para os países da América Latina, o movimento consumerista foi surpreendido por uma decisão do presidente Fernando Collor de Mello:

Nem tudo foi uma maravilha. Quando o movimento político indicava que o sistema nacional estava realmente se organizando, algo imprevisto ocorreu: dias antes de o Código de Defesa do Consumidor entrar em vigor, o governo federal extinguiu o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, deixando em seu lugar uma estrutura de porte muito menor: o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, órgão subordinado à Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça. Este departamento é denominado hoje de Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). Ocorre que, com o fim do Conselho Nacional, o espaço público que garantia voz aos diversos atores do sistema foi fechado, levando a que as políticas sejam traçadas a portas fechadas, sem qualquer tipo de controle social.<sup>30</sup>

A realidade é que, passadas quase duas décadas, o país ainda não recriou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, por meio do qual poderia reunir todos os atores das relações de consumo. Em entrevista à *Revista do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor*, o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Ricardo Morishita Wada, fez a seguinte manifestação:

A extinção do Conselho, sem dúvida, tem efeitos negativos muito preocupantes. Considerado o Conselho extremamente importante porque era um espaço de discussão entre os membros da sociedade, do governo e os fornecedores. Na criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), esse órgão estabeleceu o consenso de várias

---

<sup>30</sup> SODRÉ, 2007, p. 128-129.

regras da nova regulamentação. Entre elas a responsabilidade objetiva, que foi discutida com os fornecedores. Com a extinção, esse consenso foi esquecido [...]. Isso ilustra a falta que o Conselho faz, não apenas porque ele guarda essa memória política, mas também na prática, na viabilidade das regras do CDC.<sup>31</sup>

É possível afirmar que, na fase moderna da defesa do consumidor, os dois momentos mais importantes são a criação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a elaboração do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), analisados a seguir.

## A criação da Senacon e o Plandec

Na nova fase de proteção ao consumidor, a novidade foi a Senacon, criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012. O órgão passou a integrar o Ministério da Justiça, e suas atribuições ficaram definidas no artigo 106 do CDC e no artigo 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros.<sup>32</sup>

A Senacon atua em questões de repercussão nacional e de interesse geral, tendo as funções de oportunizar diálogos

---

<sup>31</sup> WADA, Ricardo Morishita. Cidadania participativa. *Revista do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor*, São Paulo, n. 79, jul. 2004. p. 9.

<sup>32</sup> MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, GOVERNO FEDERAL. Senacon. 2015. Não paginado.



setoriais com fornecedores, firmar cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras, bem como prevenir e reprimir práticas abusivas aos direitos dos consumidores.

A Senacon, que integra o Ministério da Justiça, foi uma opção concreta tomada pelo Brasil para disponibilizar uma estrutura capaz enfrentar a demanda nacional por serviços, o que exige presença em todo o território brasileiro. Desde a promulgação do CDC e da consequente extinção do Conselho Nacional do Consumidor, do ponto de vista de ação do Poder Executivo, nada foi tão importante quanto a criação da Senacon.

Menos de um ano depois, em 15 de março de 2013, justamente no dia internacional do consumidor, outra ação importante foi realizada pelo Poder Executivo. Trata-se do lançamento do Decreto nº 7.963, que instituiu o Plandec e criou a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

Dentro da nova estrutura de secretaria de estado, o DPDC<sup>33</sup> não foi extinto, passou a ser um órgão de apoio na execução da fiscalização e na implantação das políticas públicas. O DPDC foi o embrião para a criação da secretaria nacional, a qual também tem uma atuação internacional, dialogando e fazendo intercâmbio de informações e ações com outros países que possam significar a proteção do consumidor brasileiro. São temas que fazem parte da agenda da Senacon no cenário internacional: comércio eletrônico, proteção de

<sup>33</sup> “O Dec. Federal 91.469, de 24.07.1985, criou o ‘Conselho Nacional de Defesa do Consumidor’, que passou a ter a função primordial de coordenar a defesa do consumidor no Brasil. A edição deste decreto é considerada um marco na história da defesa do consumidor: pela primeira vez surge a ideia da existência de um espaço político, sob coordenação do governo federal, para formulação da política nacional de defesa do consumidor. Além disso, resta óbvia a preocupação de garantir representatividade a este espaço público na exata medida em que os principais atores sociais (consumidores, fornecedores e órgãos públicos) tinham assento neste Conselho”. SODRÉ, 2007, p. 125-126.

dados pessoais, segurança de produtos, assuntos financeiros, turismo, entre outros, além de um debate mais direto para a elaboração de um sistema de informações que possa envolver os países da América Latina.

O SNDC<sup>34</sup> deu seus primeiros passos na metade da década de 1980, quando da formação do conselho nacional, vindo ao encontro do que determina a diretriz da ONU nº 39/248, de 1985, sobre proteção do consumidor. Foi traçada “uma política geral de proteção ao consumidor destinada aos Estados filiados, tendo em conta seus interesses e necessidades em todos os países e, particularmente, naqueles em desenvolvimento”.<sup>35</sup> A ONU reconhece, no documento, que a figura do consumidor enfrenta dificuldades em função de capacidade econômica, nível de educação e poder de negociação. Para a entidade, todos devem ter o direito de acesso à aquisição de produtos que não sejam perigosos, estimulando os desenvolvimentos econômico e social justos e seguros.<sup>36</sup>

Embora não exista uma subordinação direta dos órgãos que integram o SNDC, fica evidente que, em 27 anos de promulgação do CDC, foram efetivados passos importantes com a participação de novos atores. O Ministério Público teve ampliada a sua área de atuação, passando a trabalhar diretamente na defesa dos direitos coletivos dos consumidores. A Defensoria Pública ganhou legitimidade para propor ação civil pública, e surgiram, a partir da privatização dos servi-

---

<sup>34</sup> “Os órgãos e entidades do SNDC, no exercício de suas atribuições, podem apresentar-se como *amicuscuriae* de ações judiciais que tenham por objeto ou repercutam de algum modo em relação ao direito dos consumidores”. MIRAGEM, 2013, p. 1.782.

<sup>35</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direito do consumidor*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 6.

<sup>36</sup> FILOMENO, 2015, p. 6.

ços essenciais, agências com a função de regular e fiscalizar o mercado.

No plano do governo federal, a criação do Sistema Nacional de Informações do Consumidor (Sindec) estabeleceu um padrão de atendimento nos Procons e, conseqüentemente, a produção de dados confiáveis para discussão e elaboração de políticas públicas. Outro fato relevante foi o surgimento da Senacon, que, além de possuir uma estrutura superior a do antigo DPDC, elevou politicamente o *status* de proteção ao consumidor dentro do próprio governo. Unindo-se a esse elenco de esforços, está o lançamento do Plandec, ocorrido em 2013, cuja meta foi fixar a defesa do consumidor como política de Estado.

A secretária da Senacon, Juliana Pereira da Silva, afirma que o Plandec<sup>37</sup> nasceu da proposta de elaboração de um planejamento para a secretaria, que precisou ser transformado em política de Estado. Pela primeira vez, a Política Nacional das Relações de Consumo teve um decreto que estabeleceu prioridades e formou um conselho de ministros ligados ao conselho de governo da Presidência da República.<sup>38</sup>

Juliana da Silva interpreta que, quando o conselho é formado pela presidenta da República, ao mesmo tempo, manda um recado para o mercado brasileiro:

---

<sup>37</sup> “Art. 2º. São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania: I-educação para o consumo; II-adequada e eficaz prestação dos serviços públicos; III-garantia do acesso do consumidor à Justiça; IV-garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho; V-fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores; VI-prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor; e VII-autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico”. BRASIL. Decreto nº 7.963. 2013.

<sup>38</sup> SILVA, Juliana Pereira da. Entrevista. In: O MOVIMENTO consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Brasília, mar. 2014.

proteger o consumidor, a partir da criação do Plandec, não é mais um problema que deve ser carregado apenas nos ombros da Senacon, dos Procons, dos juizados especiais, das Defensorias Públicas, do Ministério Público, entre outros.<sup>39</sup>

O Plandec, ao estabelecer a proteção eficaz do consumidor, contribui para o crescimento do país, ressaltando que a luta por produtos de qualidade e por respeito no atendimento é uma relação de cidadania.<sup>40</sup>

Em sua manifestação durante o lançamento do Plandec, a presidenta da república, Dilma Rousseff, enfatizou que “a relação entre produtor e consumidor não é, por sua natureza, antagônica, ao contrário, produtores, comerciantes e consumidores têm papéis complementares e, às vezes, simultâneos”. Pode-se afirmar que são parceiros e protagonistas na atividade econômica, que movimentam o mercado e desenvolvem a sociedade. Por isso, o Plandec:

[...] configura um novo marco regulatório das relações de consumo no Brasil, não são contra um ou outro, mas, sim, a favor de todos. Porque nós todos, de certa maneira, somos ao mesmo tempo produtores e consumidores – seja como indivíduos, seja como integrantes de classes ou corporações, seja como agentes privados ou agentes públicos. O Estado, por exemplo, é um provedor de serviços. E em situações bem especiais e específicas é gerador de produtos. Mas o Estado também é consumidor, pois compra bens e serviços de terceiros.<sup>41</sup>

Assinala-se que o mérito do decreto que instituiu o Plandec está na finalidade expressa em seu artigo 1º: promover a proteção e a defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e da articulação de políticas, programas e ações de governo. É dever do Estado planejar

<sup>39</sup> SILVA, 2014.

<sup>40</sup> SILVA, 2014.

<sup>41</sup> ROUSSEFF, Dilma. Discurso da presidenta da república Dilma Rousseff durante o lançamento do Plandec. 2013.

com os seus entes a sua atuação de forma concreta em todas as áreas, definindo prioridades e otimizando os recursos que sempre são em quantidade inferior ao necessário, mas que, se bem utilizados, podem apresentar excelentes resultados.<sup>42</sup>

O Plandec foi estruturado para focar suas ações em três eixos de atuação: prevenção e redução de conflitos; regulação e fiscalização; e fortalecimento do SNDC. Em uma sociedade de massa, composta por milhares de consumidores, com novas práticas e tecnologias de consumo surgindo, a elaboração do plano apresentou uma interessante conexão na busca da harmonização das relações, que poderá ser alcançada a partir da solidariedade entre consumidores, produtores, comerciantes e prestadores de serviços.

O primeiro dos eixos relaciona-se à preocupação com a prevenção e a redução dos conflitos que sobrecarregam não só os juizados especiais, como também a justiça comum e os Procons de todo o país. O esforço se dá na tentativa de melhorar o atendimento ao consumidor na relação pós-venda, por meio da criação de indicadores de qualidade, além do investimento na educação para o consumo.

Para que ocorra a redução do número de conflitos, os fornecedores vão ter que investir na qualificação dos profissionais que atuam na área de vendas. A criação dos indicadores e índices de qualidade das relações de consumo é uma medida considerada bem-vinda, inata ao conceito de política de relações de consumo e fornecedora de instrumental técnico de acompanhamento e harmonização do mercado.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> MIRAGEM, 2013, p. 282.

<sup>43</sup> PASQUALOTTO, Adalberto. Sobre o plano nacional de consumo e cidadania e a vulnerabilidade política dos consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, a. 22, n. 87, p. 249-269, maio/jun. 2013, p. 257.

A prevenção e a redução de conflitos,<sup>44</sup> levando em consideração um mercado massificado, que sempre está passando por transformações, são cada vez mais urgentes e grandes preocupações do direito contemporâneo, que não tem condições de suportar demandas em massa.

O custo e o tempo de espera para resolver conflitos são fatores que comprometem a satisfação dos interessados com a decisão jurídica. A demora pode ocorrer tanto na esfera administrativa como na judicial. Como agravante, o modelo de atuação do Estado nas relações de consumo somente *a posteriori* tem beneficiado os fornecedores que apostam em práticas abusivas, lesando milhares de consumidores e aumentando lucros dos fornecedores.<sup>45</sup>

Portanto, a falta de atuação concreta do Estado favorece maus fornecedores, que utilizam uma espécie de padronização de práticas infratoras e apostam na demora da solução dos conflitos e na impunidade. A realidade tem mostrado que os valores ressarcidos aos consumidores que foram em busca de seus direitos são inferiores ao que foi arrecadado com as infrações cometidas. Isso ocorre devido à precariedade na estrutura de muitos órgãos de defesa do consumidor, que não têm condições para aplicar sanções que inibam tais condutas.

Também no primeiro eixo do Plandec ganha força a preocupação com a educação para o consumo, o que possui determinação expressa no artigo 4º, inciso IV, do CDC. Dispondo de in-

---

<sup>44</sup> “Art. 5º. O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações: I - aprimoramento dos procedimentos de atendimento aos consumidor no pós-venda de produtos e serviços; II - criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo; e III - promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor”. BRASIL, 2013.

<sup>45</sup> MIRAGEM, 2013, p. 283.

formações seguras e precisas, o consumidor pode fazer escolhas conscientes dentro de suas necessidades. A educação para o consumo desenvolve-se sobre dois aspectos, formal e informal:

No primeiro caso, desenvolve-se através de políticas de inserção de temas relacionados ao direito do consumidor nos currículos escolares, desde o ensino fundamental, em escolas públicas e privadas, bem assim da cadeira de Direito do Consumidor, com autonomia científica e pedagógica, nos cursos universitários, constituindo, num caso ou noutro, importante ferramenta na construção da cidadania e na formação de indivíduos conscientes [...] nesse particular, chamamos a atenção para Resolução 39/248, da ONU, documento no qual está consignada a orientação de inclusão da educação para o consumo nos currículos básicos do sistema educacional.<sup>46</sup>

O segundo aspecto com relação à educação para o consumo deve ser desenvolvido a partir dos meios de comunicação, que também contam com as redes sociais, prestando informações e orientações com o objetivo de esclarecer o consumidor. A educação e a informação são dois elementos essenciais para reduzir a vulnerabilidade nas relações entre consumidor e fornecedor.

Regulação e fiscalização<sup>47</sup> são o segundo eixo do Plandec. Entre as políticas e ações desse grupo, buscam-se a ampliação e o fortalecimento dos processos fiscalizatórios, uma tarefa que desafia todos os envolvidos com a defesa do consumidor.

---

<sup>46</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 101.

<sup>47</sup> “Art. 6º. O eixo regulação e fiscalização será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações: I - instituição de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor; II - promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor; III - ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor; IV - garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico; V - garantia de efetividade da execução das multas; e VI - implementação de outras medidas sancionatórias relativas à regulação de serviços”. BRASIL, 2013.

Em entrevista, gravada em maio de 2014 para o documentário *Movimento consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor*, o professor Ricardo Morishita Wada, que ocupou a direção do DPDC no período de 2003 a 2010, lembra que “em 1988, a decisão do constituinte foi por um modelo de defesa do consumidor descentralizado, onde a união, os estados e os municípios detêm competências concorrentes”.<sup>48</sup>

Esse tipo de opção do legislador significa que tanto a União quanto estados e municípios têm autonomia, não havendo hierarquia entre os órgãos federal, estadual e municipal. Assim, o principal trabalho do DPDC foi construir, em conjunto com as entidades, o que se considera o SNDC, capaz de receber as demandas dos cidadãos com coerência e consistência. O sistema contribuiu para a elaboração das políticas públicas a serem promovidas pelo Estado brasileiro em benefício de toda a sociedade.

A fiscalização é uma atribuição igualmente prevista no CDC e reforçada no Plandec, apesar de enfrentar muitas dificuldades de execução ao longo dos anos. A maioria dos Procons espalhados pelo país não conta com estrutura de pessoal suficiente para exercer tal atividade. A falta de fiscais devidamente capacitados compromete o trabalho de investigação e a consequente abertura de processo administrativo e aplicação de sanções.

Fruto dessa composição que estabelece autonomia aos Procons, a realidade é diferenciada em cada órgão, pois a decisão de investir é do gestor, que nem sempre tem consciência do tipo de serviço prestado à sociedade, e, diante da falta de

---

<sup>48</sup> WADA, Ricardo Morishita. Entrevista. In: O MOVIMENTO Consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Gramado, maio 2014.



cobrança, a determinação constitucional e a defesa dos consumidores ficam comprometidas.

Do ponto de vista da regulação, a atividade de fiscalizar os serviços públicos essenciais a partir da privatização ocorrida nos anos 1990 passou a ser de competência das agências reguladoras, utilizando-se de um modelo setorial e, conseqüentemente, fragmentado. As agências que foram criadas com a entrada em vigor do CDC assumem a forma de autarquias especiais.

No entendimento de Pasqualotto, as agências foram inspiradas no “neoliberalismo, passaram a ignorar o modelo codificado de inspiração social (a bem dizer, *welfarista*, conforme a inspiração constitucional brasileira de 1988)”.<sup>49</sup> A dicotomia existente torna-se prejudicial aos consumidores, pois gera a regulação de serviços essenciais à margem da principiologia do CDC. Fica evidente a proposta do Plandec de incentivar e fortalecer as ações de fiscalização do ponto de atuação tanto dos Procons quanto das agências reguladoras, tendo como base os princípios consumeristas.

O terceiro eixo apresentado pelo Plandec volta sua atenção para a necessidade de reforçar o SNDC.<sup>50</sup> O primeiro ponto concerne à construção das parcerias entre estados e municípios para que mais órgãos de defesa do consumidor possam ser criados. Mais do que instalados, precisam ser equipados e

---

<sup>49</sup> PASQUALOTTO, 2013, p. 258.

<sup>50</sup> “Art. 7º. O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações: I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios; II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores”. BRASIL, 2013.

contar com servidores qualificados para exercerem suas atividades com segurança.

O número de Procons existentes no país ainda é muito pequeno em face da quantidade populacional. Um sistema verdadeiramente estruturado só é encontrado em cidades de porte médio ou grande, deixando as comunidades dos municípios menores completamente desassistidas. Isso evidencia a vulnerabilidade política a que estão expostos os Procons. Apesar de se preocupar com a interiorização, o plano não apresenta de forma clara como vão ocorrer as parcerias entre os estados e municípios, tampouco especifica qual vai ser o compromisso de cada um no atendimento efetivo dos cidadãos.

Ao analisar essa falta de estrutura dos órgãos de defesa do consumidor, Pasqualotto faz uma crítica contundente:

A precariedade do pessoal em serviço nos Procons é retrato da histórica prática clientelista da política brasileira, cujo legado é uma administração pública excessiva em número de funcionários, mas ineficiente, burocratizada e tecnicamente despreparada na maioria dos seus quadros. Trata-se, porém, de um cenário conveniente à barganha de cargos eleitorais.<sup>51</sup>

Em busca de apoio político para governar, são feitos arranjos para ampliação da base de governo, mesmo sem nenhuma identidade ideológica. Uma das ofertas do Poder Executivo é composta pelos cargos de confiança. A forma de conseguir maioria para administrar com a distribuição de cargos é reproduzida na Câmara Federal, em assembleias estaduais e também nas câmaras de vereadores. Os partidos que aderem ao Poder Executivo podem indicar diretores para fazer parte de unidades públicas, incluindo os Procons. Em vez de

---

<sup>51</sup> PASQUALOTTO, 2013, p. 268.

realização de concurso público para formação de um quadro funcional qualificado, é estabelecida, assim, uma estrutura viciada e descomprometida com a real finalidade do órgão.<sup>52</sup>

A prática exposta por Pasqualotto,<sup>53</sup> mesmo com todas as tentativas de transparência na administração pública, é encontrada de norte a sul do país. O quesito “ficha partidária” determina a indicação dos apoiadores de campanha para ocupar cargos que deveriam ser preenchidos por servidores com conhecimento técnico.

No caso dos Procons, fica evidente a vulnerabilidade política a que os órgãos são submetidos de quatro em quatro anos, exurgindo a imperiosidade de um debate para propor uma alternativa de autonomia, a fim de que não sofram prejuízos de continuidade que acarretem danos à sociedade. O princípio da continuidade dos serviços públicos é fundamental para melhor aproveitamento dos recursos, que sempre são em menor quantidade do que as demandas reivindicadas pela sociedade.

O direito do consumidor tem despertado um interesse crescente não só no Brasil, mas também em outros países. A própria realidade social tem propiciado esse despontar como algo importante na ciência jurídica. Sintomaticamente, estudos e obras dos mais variados autores têm abordado o tema direito do consumidor. O CDC estabelece diversos instrumentos, abordados no próximo capítulo, para que se possa implantar a Política Nacional das Relações de Consumo.

---

<sup>52</sup> PASQUALOTTO, 2013, p. 268.

<sup>53</sup> PASQUALOTTO, 2013, p. 268.

# Instrumentos de proteção e defesa do consumidor

O CDC enumera em seu artigo 5º diversos instrumentos para que seja executada a Política Nacional das Relações de Consumo. Entre esses órgãos, estão julgados especiais, Procons, delegacias de polícia, promotorias de justiça, varas especializadas, Defensoria Pública e associações de defesa do consumidor.

Esses órgãos atuam no sentido de garantir que o consumidor possa exercer os seus direitos. Para que isso seja concretizado, é fundamental que os serviços estejam disponíveis onde vive o cidadão; do contrário, não há auxílio em momentos de necessidade. É preciso ter claro que, por trás de uma relação de compra e venda, há uma cadeia de consumo, consequências cada vez mais complexas, e o consumidor, por ser a parte mais fraca da relação, quase sempre está em desvantagem. Nesse sentido, Pereira observa:

A situação criada pela atividade econômico-social, colocando de um lado os empresários – fornecedores – e de outro os consumidores, que na teoria deveriam andar juntos para o crescimento global da sociedade, criou uma configuração não esperada: os empresários organizam-se em grandes grupos, através dos monopólios ou cartéis, dominam, através de seu poder econômico, todas as relações vinculadas ao consumo, uma vez que, do outro lado, estavam os consumidores desorganizados e, portanto, vulneráveis a todo o tipo de direcionamento advindo do mais forte. O poder econômico impunha seus ditames, e os consumidores não possuíam meios eficazes para defesa, uma vez que pretendida igualdade entre as

partes dava lugar ao domínio de uma parte economicamente forte e organizada, sobre a outra economicamente fraca, desorganizada e sem a proteção do Estado, que não dispunha de meios jurídicos condizentes com a situação que se formara.<sup>54</sup>

No aspecto da vulnerabilidade do consumidor, é preciso retomar o ensinamento do chamado “pai da produção em série, o magnata Henry Ford, para quem o consumidor é o elo mais fraco da economia; e nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco”.<sup>55</sup>

Não resta dúvida, portanto, de que tais colocações reforçam a importância dos órgãos administrativos e de entidades civis que trabalham direta ou indiretamente na defesa do consumidor. Esse serviço, muitas vezes, acaba sendo o primeiro e o único atendimento ao consumidor, obtendo um excelente resultado na solução do conflito. Na maioria das vezes, os órgãos administrativos conseguem a harmonização entre as partes; por isso, é fundamental que se conheça o papel que cada órgão desempenha no sistema.

Descrevendo a atuação do Ministério Público na defesa do consumidor, verifica-se que se trata de uma instituição que tem como agentes promotores e procuradores de justiça. Durante muito tempo, a figura do promotor de justiça esteve associada à função de acusador do Tribunal do Júri; porém, a partir da Constituição federal de 1988 e da edição de várias

---

<sup>54</sup> PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. *Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos: a teoria da ação social e o direito do consumidor*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. p. 168.

<sup>55</sup> FILOMENO, 2004, p. 61.

leis,<sup>56</sup> entre elas a Lei da Ação Civil Pública, aumentou sua competência de atuação. Com essa ampliação no campo de ação, a instituição passou a ser reconhecida como importante órgão de defesa de direitos coletivos relacionados ao meio ambiente, à ordem urbanística, ao patrimônio público, a portadores de deficiência, consumidores, idosos, crianças e adolescentes.

Em relação ao aumento de competência do Ministério Público, Almeida justifica:

A grande novidade, no entanto, é a legitimação do Ministério Público para a ação coletiva destinada à defesa dos interesses individuais homogêneos decorrentes de origem comum, disciplinadas nos arts. 91 a 100 do CDC. Por essa via processual, o Ministério Público, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ajuizará uma única ação que poderá beneficiar todos os lesados, o que resultará em solução mais rápida do conflito e em sensível economia de tempo e dinheiro.<sup>57</sup>

Importante também é o papel da Defensoria Pública na defesa do consumidor, uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado, por determinação do artigo 134 da Constituição federal de 1988. A defensoria presta atendimento às pessoas que tiveram seus direitos ofendidos, mas não possuem recursos para contratar um advogado particular. Registra Bessa:

---

<sup>56</sup> “A função de tutelar o consumidor é atribuída ao Ministério Público pela Constituição Federal, *ex vi* dos art. 127 e 129, III, bem como pela lei complementar nº 40/81 (Lei Orgânica do Ministério Público da União), pela lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e pela lei nº 7.348/85 (que disciplina a Ação Civil Pública). Isso sem esquecer que o Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078/90) reservou destacada participação à instituição na defesa do consumidor, como o atestam o par. 4º do art. 51, o inciso I do art. 82 e os art. 91 e 92”. ALMEIDA, 2002, p. 253.

<sup>57</sup> ALMEIDA, 2002, p. 260.

Num país de população pobre e carente, é bastante óbvia a importância do papel exercido pelos defensores públicos nas mais variadas relações sociais. Essa relevância contém nuance diferenciada nos conflitos decorrentes das relações de consumo. Enquanto o consumidor de classe média pode absorver pequenas lesões praticadas pelo mercado (exemplo, cobrança de tarifa indevida pelo banco no valor de R\$ 27,00) sem maior impacto no orçamento familiar, o mesmo não ocorre com aquele que, recebendo um salário mínimo por mês, deve sustentar toda a família. As “pequenas lesões” praticadas pelos fornecedores podem representar 20, 30, até 50% do seu ganho mensal, em detrimento de valores destinados à alimentação e a outras necessidades básicas.<sup>58</sup>

Também fazem parte do sistema de proteção, como dispõe o artigo 5º do CDC, que trata da Política Nacional das Relações de Consumo, as delegacias de polícia especializadas para o atendimento de consumidores que são vítimas de práticas abusivas, as quais se enquadram em infrações penais.

Com relação ao trabalho das delegacias de polícia, Bessa faz o seguinte comentário:

Em face de notícia crime contra as relações de consumo, a Delegacia do Consumidor possui o dever de investigar o fato, apurando, mediante inquérito policial (arts. 4º a 23 do Código de Processo Penal) ou termo circunstanciado (art. 69 da Lei 9.099/95), todas as suas circunstâncias e autoria. Concluídas as investigações, o inquérito policial ou termo é encaminhado ao promotor de justiça com atribuição penal, que decidirá pelo arquivamento ou instauração de processo criminal contra os apontados autores do crime.<sup>59</sup>

Verifica-se que, passados 27 anos de vigência do CDC, a criação de delegacias do consumidor ocorreu somente em algumas capitais. No caso específico do Rio Grande do Sul, existe este trabalho especializado apenas em Porto Alegre.

<sup>58</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual do direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 324.

<sup>59</sup> BESSA, 2007, p. 326.

Apesar de o CDC procurar estimular a criação de delegacias de proteção, a instituição do órgão depende de iniciativa dos governos dos estados, que esbarram na falta de recursos. Para a instalação do Procon, não é diferente, embora seja um dos mais difundidos e respeitados órgãos de defesa do consumidor. Cabe a esse órgão fazer o atendimento da parte mais vulnerável dessa relação nos estados e municípios da federação.

A defesa dos consumidores nos estados e municípios pelos Procons tem por objetivos orientar, proteger e defender a parte mais vulnerável nas relações de consumo, conciliar os envolvidos e fiscalizar essa relação. A instalação desse sistema cabe ao Poder Executivo, que deve elaborar projeto a ser aprovado pela Câmara de Vereadores. Portanto, a defesa do consumidor pode ser prioridade dentro das políticas públicas estabelecidas pela administração. Nesse sentido, enfatiza-se a iniciativa pioneira desenvolvida em São Paulo em 1975, quando se formou um grupo de trabalho para a criação de um sistema estadual de defesa do consumidor.

Há 6 de maio de 1976, o governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins, pelo Decreto nº 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, subordinado à Secretaria de Economia e Planejamento cujo secretário, Jorge Wilhelm, além de prestar o apoio necessário, passou a denominar o órgão de Procon. Pérsio de Carvalho Junqueira foi nomeado o primeiro diretor executivo.<sup>60</sup>

Com o passar dos anos, a estrutura do Procon de São Paulo ampliou-se, em razão da grande procura dos serviços pela população. O modelo idealizado foi sendo seguido pelos

---

<sup>60</sup> Fonte: <<http://www.procon.sp.gov.br>>. Acesso em: 07 jan. 2008.



principais estados do país, por causa dos resultados positivos apresentados e amplamente divulgados, o que comprova que a difusão da informação é fundamental para o fortalecimento do movimento consumerista. Sempre com a preocupação de inovar, o Procon de São Paulo passou por importante transformação no ano de 1996, quando foi criada a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio do Decreto nº 41.170, de 23 setembro de 1996, do governador na época Mário Covas:

O Projeto de lei nº 618/94 [...] fez com que um novo passo fosse dado para a definitiva solidificação do órgão, com a criação e posterior sanção da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995. [...] inovou na prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor no Brasil. Com a nova configuração jurídica, a Fundação Procon vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania iniciou um grande processo de revitalização, modernização e reestruturação para que, de forma contínua, a proteção e a defesa do consumidor conseguissem, com novos contornos, preservar as conquistas alcançadas, além de avançar na busca do equilíbrio das relações de consumo.<sup>61</sup>

Para Bessa, “o Procon, além de aplicação de sanções administrativas, também exerce importante trabalho de informação dos direitos do consumidor e de conciliação entre as partes”.<sup>62</sup> No que diz respeito à conciliação, consiste na possibilidade de reunir consumidor e fornecedor ou prestador de serviço frente a frente, para que seja encontrada uma solução, evitando, com isso, que a demanda seja discutida no Poder Judiciário, processo muito mais demorado e oneroso para as partes.

<sup>61</sup> Fonte: <<http://www.procon.sp.gov.br>>. Acesso em: 08 jan. 2008.

<sup>62</sup> BESSA, 2007, p. 327.

Com relação as sanções administrativas, sua aplicação está prevista do artigo 55 ao 60 do CDC, bem como no Decreto nº 2.181/97, que estabelece normas gerais para a aplicação das sanções administrativas previstas no CDC. No aspecto administrativo, as penalidades possíveis de serem aplicadas pelos Procons estão determinadas no artigo 56<sup>63</sup> do CDC.

## Sistema municipal de defesa do consumidor

É possível afirmar que, apesar de significativos avanços em relação aos direitos do consumidor, nem todos os municípios do país têm um sistema de defesa do consumidor estruturado. Dados do DPDC, órgão subordinado à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, apontam que ainda é crítica a situação da instalação de Procons em âmbitos nacional e estadual.<sup>64</sup> Também revelam que as regiões com maior número de Procons são a Sudeste e a Sul, ao passo que a Região Norte tem o menor índice, demonstrando uma realidade extremamente desigual, principalmente nas áreas mais carentes do país.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Penalidades previstas para infrações de normas de defesa do consumidor: I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição da fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços; VII - suspensão temporária das atividades; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda.

<sup>64</sup> PORTELLA, Andréia Araújo. Chefe da Divisão da Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 1., 2007, Passo Fundo. *Anais...* Passo Fundo, 28 set. 2007.

<sup>65</sup> PORTELLA, 2007.

Mesmo sendo considerado um dos estados mais politizados da nação, a situação do Rio Grande do Sul no que se refere à instalação de Procons não é diferente da do país. Em seu discurso de posse em março de 2007, a coordenadora estadual do Procon, Adriana Fagundes Burger, relatou a meta do órgão:

O nosso propósito é estimular a municipalização dos Procons. Acreditamos que cada município deveria ter o seu Procon [...]. Hoje temos 53 Procons para 496 municípios. E a nossa meta, é dobrar esse número em dois anos.<sup>66</sup>

Embora o direito do consumidor tenha sido inserido na Constituição federal de 1988 como direito fundamental, nem sempre o respeito a este é visto como prioridade pelos administradores. Cabe, pois, às comunidades sensibilizar os agentes políticos, para que implantem o sistema municipal de defesa do consumidor. Uma vez tomada a decisão de instalar o projeto de lei, propondo a criação do Procon municipal, do conselho municipal de defesa do consumidor (Condecon) e do fundo municipal de proteção e defesa do consumidor, deve ser encaminhada proposta para aprovação na Câmara de Vereadores.

Bessa assevera:

Ao lado de órgãos estatais de defesa do consumidor estão as entidades civis ou organizações não governamentais (ONG) de defesa do consumidor. São associações privadas, sem fins lucrativos, instituídas por iniciativa de um grupo de pessoas para a defesa individual ou coletiva dos direitos e interesses do consumidor, para educar o consumidor, realizar atividades de difusão e pesquisa científica deste ramo do direito, enfim, promover, direta ou indiretamente, a maior eficácia do direito do consumidor no País.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> BURGER, Adriana Fagundes. Força-tarefa vai ajudar o Procon-RS a zerar os processos pendentes. *Consumidor Teste*, Porto Alegre, n. 145, p. 7-10, maio/jun. 2007. p. 10.

<sup>67</sup> BESSA, 2007, p. 334.

to, embora nos últimos anos tenha havido um crescimento no número de associações que se preocupam em defender os direitos do consumidor, ainda se está longe de alcançar padrões melhores, como o europeu, pois na maioria dos municípios brasileiros não existe nenhum tipo de associação.

## A Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor e o movimento consumerista em 1986

Poucos sabem que, na década de 1980, antes mesmo de o CDC ser sancionado, Passo Fundo já tinha uma associação que buscava garantir esses direitos por intermédio de seus integrantes, mobilizando e alertando a comunidade para os desrespeitos praticados contra os consumidores. Tratava-se da Associação Passo-Fundense de Defesa do Consumidor (Apadecon). O ano de seu surgimento foi 1986, marcado também pelo lançamento do Plano Cruzado, uma tentativa do governo do presidente José Sarney de conter os elevados índices inflacionários. Depois de muita especulação, o Plano Cruzado foi apresentado à sociedade no dia 28 de fevereiro, uma sexta-feira, na qual os bancos não abriram. Foi justamente no lançamento do plano que o presidente apresentou as figuras que se tornariam muito populares nos meses seguintes: os fiscais do Sarney.

Por trás da busca da estabilização da economia estava o interesse do Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB) de vencer as eleições que seriam realizadas em novembro daquele ano. O jornalista Eric Nepomuceno relata:

O que se viu nos dias seguintes foi a mais formidável e arrasadora campanha publicitária da história do país. Convencidos de saída de que o Plano Cruzado só traria bondades, os proprietários dos meios de comunicação puseram todo seu arsenal à disposição do governo. Nos jornais, o espaço reservado aos que criticavam o Plano Cruzado era mínimo.<sup>68</sup>

Beto Albuquerque, líder estudantil na época e ex-presidente da Apadecon, que anos depois se tornou deputado federal por quatro mandatos, de 2002 a 2014, lembra aquele momento relatando:

Os “fiscais do Sarney” se disseminaram pelo país criando nas pessoas um ímpeto de controle e fiscalização dos produtos e preços. A população foi às ruas se autodenominando “fiscais do Sarney”, sem saber que estavam sendo usadas em uma grande manobra política.<sup>69</sup>

Nesse contexto surgiu a Apadecon, liderada por Jozilda Camatte, juntamente com vários integrantes da comunidade. Para Beto Albuquerque, foi um momento do qual não se guarda nenhuma saudade, pois o que se viu foi a intervenção direta do Estado, deixando certas máculas na economia brasileira.

Os meses seguintes ao lançamento do Plano Cruzado foram de euforia total, conforme descreve Nepomuceno:

Por todas as partes saltavam os “fiscais do Sarney”, cidadãos anônimos que denunciavam os violadores do congelamento de preços. Alguns estabelecimentos foram saqueados e depredados e, em Curitiba, um cidadão fechou um supermercado dizendo-se “fiscal do presidente”.<sup>70</sup>

<sup>68</sup> NEPOMUCENO, Eric. *O outro lado da moeda*. 2. ed. São Paulo: Siciliano, 1990. p. 88.

<sup>69</sup> Entrevista concedida pelo ex-presidente da Apadecon, Beto Albuquerque, aos autores.

<sup>70</sup> NEPOMUCENO, 1990, p. 90.

O plano tinha realmente caído na aceitação dos brasileiros e elevado “às alturas” a popularidade do presidente Sarney, e naquele primeiro semestre de 1986 o Brasil viveu entre a euforia e a preocupação. As pessoas experimentavam a magia de um país sem aumentos nos preços, mas enfrentavam as agruras de um desabastecimento mal disfarçado. As explicações variavam entre os que acusavam fabricantes e comerciantes de sabotagem e os que explicavam que o que estava acontecendo era muito simples: havia uma explosão de consumo, já que os trabalhadores tinham conseguido um aumento real em seus salários e estavam comprando coisas com as quais antes apenas sonhavam.<sup>71</sup>

Mesmo apresentando sinais de que necessitava de correções, o Plano Cruzado foi mantido na sua originalidade até as eleições de 1986. Fechadas as urnas, o PMDB contabilizava uma vitória esmagadora em todo o país, e, já no dia seguinte, a população descobriria que tinha sido usada.

Com o fracasso do Plano Cruzado, os fiscais do Sarney desapareceram. Dois anos mais tarde, com a saída de Jozilda Camatte, Beto Albuquerque assumiu a presidência da Apadecon. Na entidade, ele encontrou um campo fértil para defender o consumidor. Inúmeras foram as situações nas quais os cidadãos estavam sendo lesados, e as denúncias eram feitas para alertar a comunidade: “Enfrentamos o aumento das mensalidades escolares, tanto no ensino médio como na universidade”.

Entre as disputas lideradas pela Apadecon, está a atuação no Pacto Social. No final de outubro de 1988, representantes de empresários, governo e trabalhadores assinaram um

---

<sup>71</sup> NEPOMUCENO, 1990, p. 92.

documento denominado Pacto Social, pelo qual ficou estabelecido o compromisso de que durante dois meses (novembro e dezembro) todos os produtos à venda no Brasil teriam reajustes inferiores à taxa de inflação. O reajuste foi estipulado em 26,5% em novembro e em 25% em dezembro. Contudo, não foi preciso mais de um mês para comprovar que outra vez a população havia sido enganada. No final de novembro, a passagem do transporte coletivo urbano em Passo Fundo teve um aumento de 36%. A Apadecon, mais uma vez, mostrou coragem ao entrar com uma ação popular, mas não obteve sucesso.

Beto Albuquerque lembra que, em Passo Fundo, vários outros segmentos não cumpriram o Pacto Social, o que determinou um conjunto de ações muito grande. Havia 93 produtos listados com preços mínimos e máximos, que deveriam ser observados nacionalmente. Naquela época, trabalhava-se muito com a questão do abuso de preços.

Outra situação assumida pela Apadecon foi a correção das cadernetas de poupança, pois, embora a inflação do mês de janeiro de 1989 tenha chegado a 70%, o governo federal creditou na conta dos poupadores 22,97%, representando uma perda real de 48%. Quando lançou o Plano Verão, o governo garantiu que as poupanças não seriam penalizadas, e os juros seriam de acordo com a inflação, o que, no entanto, não aconteceu. Então, a entidade mobilizou a comunidade passo-fundense para um grande processo de luta judicial, a fim de recuperar as perdas. Assim, a Apadecon disponibilizou assessoria jurídica aos poupadores interessados em ingressar na Justiça. Beto Albuquerque relata que foram milhares de ações protocoladas gratuitamente, sendo cobrados apenas os

valores correspondentes aos custos do ajuizamento de cada processo. Para poder atender à demanda, formou-se um grupo de advogados voluntários.

Outra questão difícil foram os aluguéis, porque não havia uma legislação consistente, que estabelecesse direitos e obrigações entre locadores e locatários. Para Beto Albuquerque, “nós vivemos um período completamente irreal do ponto de vista de uma economia estável, mas, mesmo assim, acabou aflorando o interesse pela defesa do consumidor”.

O fracasso dos planos econômicos em 1986, 1988 e 1989, com a intervenção direta na economia por meio do congelamento de preços como forma de controlar a inflação, contribuiu para despertar na sociedade a necessidade da criação de uma lei de proteção e defesa do consumidor, o que, efetivamente, acabou ocorrendo em 1990, depois de um grande trabalho realizado por juristas no período de elaboração da Constituição, incluindo a defesa do consumidor como direito fundamental. Beto Albuquerque relembra que era uma verdadeira luta campal, porque as regras entre fornecedores e consumidores mudavam a cada instante, não havia um código estabelecido. Cada plano econômico lançado ditava como seriam as relações de compra e venda entre consumidor e fornecedor e de locação entre locatário e locador e a forma de remuneração do dinheiro guardado na caderneta de poupança. Foi um período de conflitos e inseguranças, mas proporcionou muito aprendizado para que se chegasse ao CDC.

Passadas mais de duas décadas, Beto Albuquerque questiona se alguém poderia imaginar que um dia se pudesse fazer negócios sem a presença do comerciante e do comerciante. Basta acessar um endereço eletrônico para toda a negociação



ser feita de forma impessoal. É um mundo de possibilidades que se abriu a partir do comércio eletrônico, fazendo surgir novos desafios para regular este modelo de negócio em crescimento contínuo. Os conflitos não são poucos. Melhorar os serviços de atendimento de *call center* e responsabilizar quem pratica crimes pela internet, aproveitando-se do desconhecimento dos consumidores, são alguns desafios. Por isso, o trabalho atualmente é principalmente legislativo, com a criação de leis que defendam esse novo modelo de consumo entre as pessoas.

Após 27 anos da sua entrada em vigor, é possível afirmar que o CDC é uma das legislações consumeristas mais modernas do mundo, plenamente conhecida pelos cidadãos, embora isso não signifique que sua aplicação esteja ao alcance de todos. Os números mostram que, em apenas 10% dos municípios brasileiros, foi implantado o sistema municipal de defesa do consumidor por meio dos Procons. A responsabilidade pela instalação desse sistema é do Poder Executivo, que deve enviar projeto de lei à Câmara de Vereadores, criando o Procon, o conselho municipal de defesa do consumidor e o fundo municipal de defesa do consumidor.

Beto Albuquerque considera que uma gestão pública que não tem instrumentos ou não oferece meios para fazer um acompanhamento na área do consumidor é um poder público descompromissado com a sua realidade. A defesa do consumidor deve ser exercida por todos: associações, advogados, Poder Judiciário, Ministério Público, entre outros. Lembra também que, se antigamente o poder público estabelecia quanto custava uma caixa de ovos, hoje tem que estabelecer quais são os limites e deveres de cada uma das partes e oferecer

esses instrumentos de forma gratuita, para que o consumidor possa ter respeitados os seus direitos.

## Apadecon: traços de vanguarda

Encontrar a idealizadora da Apadecon não foi uma tarefa fácil, pois foram muitas as tentativas infrutíferas. Somente na reta final de elaboração deste material, em uma conversa com o coordenador do curso de Direito da UPF na época, Giovani Corralo, surgiu a possibilidade. Ao perguntar como andava o trabalho, respondemos que estávamos com dificuldade para encontrar Jozilda Camatte, a primeira presidente da entidade. O coordenador, então, prontificou-se para conseguir o contato telefônico de Jozilda Camatte, uma vez que sua família mantinha contato com ela. Dessa forma, dias depois, foi possível fazer contato por telefone, e ela relatou fatos históricos importantes que merecem ser destacados.

Jozilda, engenheira civil de formação e agente de comércio exterior, mora atualmente com a família em Campo Grande, no Mato Grosso do Sul. Ela relatou que a ideia de criar uma associação de defesa do consumidor surgiu de uma experiência negativa pela qual passara. Ao comprar um eletrodoméstico em uma loja de Passo Fundo, constatou que o aparelho apresentava um vício. Inconformada, foi várias vezes ao estabelecimento para fazer a troca por outro produto, mas não obteve sucesso, pois o gerente queria fazer a troca por um da mesma marca.

Frustrada com as tentativas, relatou para sua mãe o que estava acontecendo. Foi quando esta disse que conhecia o gerente, porque era cliente da loja há muito tempo, e iria com

ela à loja para resolver o assunto. Chegando ao estabelecimento, ambas foram muito bem tratadas pelo gerente, que fez a troca conforme o desejo da cliente. Jozilda relata:

[...] saí da loja satisfeita, porém com um questionamento: “e se não fosse pela amizade da mãe com o gerente, conseguiria ter feito a troca?”. Como as pessoas desconhecidas, as pessoas mais humildes, enfim, como o cidadão poderia reivindicar os seus direitos? Pois foi aí que surgiu a ideia: vou criar uma entidade de defesa do consumidor. Comecei relatando a alguns conhecidos meus a ideia, que foi apoiada integralmente.

Para formar a Apadecon, foram convidadas pessoas conhecidas na cidade e entidades, como associações de bairros e sindicatos de Passo Fundo e da região. O ato de criação da associação aconteceu na Câmara de Vereadores e teve a presença de toda a imprensa da cidade, de presidentes de associações de bairros, de sindicatos e de vereadores. Jozilda relatou que teve uma grande surpresa quando Adão das Chagas, que contribuiu com a trajetória da associação, informou-a de que estava chegando uma multidão na Câmara de Vereadores para a solenidade. Na ocasião, o plenário ficou completamente lotado, e os discursos daquele dia foram inflamados. Não se tinha noção de que aquele ato, em fevereiro de 1986, entrava para a história como uma forte iniciativa de defesa do consumidor. Eleita a primeira diretoria, Jozilda Camatte assumiu a presidência, tendo como vice a professora Lourdes Solange Schmidt, que na época integrava o Centro de Professores do Rio Grande do Sul (CEPRS/Sindicato).

O ano de 1986 também foi marcado pelo Plano Cruzado, lançado poucos dias após a fundação da Apadecon. Sobre o fato, Jozilda relatou o seguinte:

[...] na verdade, o Plano Cruzado desviou o objetivo principal da associação temporariamente, que seria a defesa dos direitos dos consumidores, para fiscalização dos desvios dos comerciantes com relação ao congelamento de preços. Mas a chama de lutar pelos seus direitos foi acesa no coração do povo, com certeza.

O primeiro grande desafio da entidade ocorreu, realmente, durante o Plano Cruzado. A situação de conflito entre comerciantes e consumidores estava estabelecida: “[...] os consumidores queriam que os preços se mantivessem congelados, e os comerciantes mudavam os valores durante a noite”. Nessa disputa, vários gerentes de supermercados foram presos, e foi fechado um supermercado em uma ação da Delegacia da Superintendência Nacional de Abastecimento, órgão do governo federal encarregado de fazer a fiscalização dos preços.

Entretanto, não era apenas com os supermercados que a Apadecon tinha conflitos, pois também se envolveu em disputas com médicos e hospitais que cobravam valores dos pacientes atendidos pelo extinto Instituto Nacional de Previdência Social. Foram momentos de muita tensão, pois eram comuns ameaças dos grupos contrários.

Outro episódio importante ocorreu em 1986, quando faltou carne para ser vendida pelo preço tabelado pelo governo, ou seja, o produto só era adquirido com o pagamento de ágio. Aconteceu, então, uma reunião com vários pecuaristas, que se comprometeram em fornecer carne aos açougues pelo preço tabelado. Sem dúvida foi mais uma vitória para a comunidade passo-fundense, que, naquele contexto, já servia de exemplo. Diante de uma situação de congelamento de preços e falta de produtos nas prateleiras, as ações da entidade estavam voltadas à garantia dos alimentos e à manutenção dos preços, como havia sido determinado no início do plano.

Jozilda lembrou que, naquela época, não havia atacadistas, e era normal os pequenos armazéns comprarem em supermercados para depois revender por maior preço nos bairros e vilas para a população. Nessa situação, decidiu-se ir a Porto Alegre, para contatar pessoalmente o superintendente da Cobal. Por meio de uma mobilização, dezenas de pequenos comerciantes se reuniram na sede da Apadecon e receberam a lista de preços praticados pela companhia. Os comerciantes, então, puderam fazer seus pedidos e, juntos, adquiriram duas carretas de alimentos por um preço muito mais barato, pois a empresa, que pertencia ao Estado, vendia em grandes quantidades.

Outro fato que marcou a existência da entidade e a vida de Jozilda Camatte foi o Encontro Internacional de Defesa do Consumidor, que aconteceu em setembro de 1986 em Porto Alegre. A intenção era participar do evento para aprender e apresentar a experiência de Passo Fundo. Para tanto, integrantes do PMDB disponibilizaram uma Kombi para ir a Porto Alegre, assim muitos presidentes de associações de bairros também foram ao evento.

A participação da delegação de Passo Fundo foi tão importante que resultou no convite para representar o Brasil no encontro internacional, realizado em outubro do mesmo ano em Montevidéu, no Uruguai, cujo título era “Los consumidores e la crises econômica”. Da participação no Uruguai surgiu um novo convite, desta vez para a Espanha, em setembro de 1987.

O assunto “defesa do consumidor” ganhava cada vez mais força no Brasil, principalmente porque estava se discutindo a elaboração da nova Constituição, que representava

grandes conquistas para os cidadãos. Jozilda foi, na ocasião, a Brasília participar de outro debate de defesa do consumidor, levando consigo milhares de assinaturas da população de Passo Fundo e da região, a fim de solicitar a criação de um CDC.

Os participantes decidiram sair do encontro e ir à Câmara dos Deputados, onde, para surpresa de todos, foram recebidos pelo deputado Ulisses Guimarães. A líder da Apadecon relatou o seguinte a respeito:

[...] eu estava segurando uma pilha de folhas contendo assinaturas e entreguei ao deputado. Foi, sem dúvida, uma grande contribuição de Passo Fundo e região, pois o momento era propício para a criação de uma legislação que protegesse os consumidores.

Entre os primeiros integrantes da associação está a professora Lourdes Solange Schmidt, que participou das duas primeiras diretorias. Seus antecedentes em lutas populares já vinha dos movimentos dos professores e em prol da democracia, que culminou com as Diretas Já. As lembranças sobre a Apadecon são rememoradas com a emoção de quem conquistou importantes vitórias na época. Diz ela:

Mesmo em estágio avançado de crescimento da conscientização sobre a liberdade e a democracia, os brasileiros se encontravam reféns de políticas econômicas opressivas: os trabalhadores, sem reajuste salarial; uma inflação assustadora; uma impunidade vergonhosa em relação aos abusos nos preços, à qualidade dos produtos e ao respeito aos cidadãos. A ideia da Jozilda tomou forma e conteúdo, cresceu e se multiplicou. Em apenas um mês, a população de Passo Fundo já havia aprendido a reclamar seus direitos como consumidores. Éramos chamados a todo instante, nos mais diversos lugares, para “acudir” alguém que estava sendo explorado num supermercado, que chegava a etiquetar novo preço no produto praticamente já na mão do cliente.

**Segundo a professora Solange,**

Beto era muito jovem, mas teve muita competência ao lidar com tudo isso. Assumi a Apadecon e continuou a obra de Jozilda Camatte, tendo, como ela, a ajuda de muitas pessoas dedicadas a vencer essa luta, que realmente culminou com o advento do Código de Defesa do Consumidor.

# Registros da imprensa

## NACIONAL

MUCIO DE CASTRO — O NACIONAL

MUCIO DE CASTRO FILHO PASSE FUNDADO SÁBADO 08 DE MARÇO DE 1986 EDIÇÃO Nº 17.002 C2\$ 4,00 R. 1935

Ano 61

**SUS**

fabrico, a 11º reunião do dia 6, de Tricó a sentar usava à An... Maria, homicídio. Bloco da mento avá nra, dia julgamento do da Sil... Vello, de Celso Renato R... res: Dr. Fardus e reio, a Brock, anticidico; Fernando do ho... do Nas... Dr. Nunes da de homi... se, Ri... o Rosset... Luis p... des de mor... ge Pon... o Dr. i... julgado dos de Ben... Santos. Insiério situação s... onfora s... cionai Dr. Cardoso MP.

re mais, se em a hadora, se em- de de de a, é- tr... erent... traba... e num gover... imento lo, no re de outras p... r... suas que os r... par... em, o e con... vido aioria ção a s... aze.



José Omar Chagas, da APADECON

**EM COPO, NÃO**

Outro advogado que se manifestava anteriormente, em corredores da primeira delegacia, no dia de ontem, era o Dr. Omar Texeira. Disse que vai reclamar com o comando da Brigada contra o tratamento que está sendo dado aos comerciantes passivos de denúncias. Eles não merecem isso. Não pode um comerciante gente de bem ser jogado num camburão ou pago fortemente pelo crime, diz o Dr. José Omar. Deve haver um tratamento especial, segundo seu entendimento, pois a maioria dos casos, não tem procedência legal.

José Omar lembrou ainda que consumidores muitas vezes equivocadamente, como no caso da Lancheria Jagem, ontem à tarde onde foi feita denúncia por culpa do preço de um copo de refrigerante, que não está tabelado pela SUVAB. No caso, chegou a haver a denúncia e a condução do funcionário do estabelecimento até a delegacia por duas vezes, mas o delegado não quis prender a lavratura do flagrante por falta de elementos. É preciso fazer a diferença entre tabelamento e controle. No caso de Coca-Cola, está congelado pelo preço do dia 6 de fevereiro, a C2\$ 3,50.

**O FONE 130**

Ontem foi mais um dia de muitos chamados e denúncias via telefone a Central de Operações da Brigada Militar, pelo fone 130. A cada minuto uma chamada em média, com reclamações pedindo de instrução sobre casos ocorridos em diversos pontos da cidade. Alguns não se identificam e logo desaparecem de denúncia, mas outros pedem urgentemente providências, segundo nos informou ontem o PM que atende os chamados. Podem ser ligados ao fone de denúncia aos 130, mas o telefone da APADECON, fone 312-1897.

## APADECON segue o rasto dos preços

A comissão que representa a APADECON — Associação Faço Fundense de Defesa do Consumidor, do dia para a noite tornou-se a entidade ética mais solicitada na cidade e na região. Um crava de identificação no peito, um gravador no bolso e um telefone, além das tabelas de preços e as armas desfe implacável exercício de combatentes contra o aumento dos preços.

A engenheira Jolida Comate Rodrigues e Aódo das Chagas, juntamente com os demais componentes que lideram a entidade de defesa ao consumidor, disse que tem feito contatos diariamente com os proprietários de supermercados, visitando-os pessoalmente e avisando que está sendo feita a fiscalização com base na lista de preços. Disse ainda que o telefone da entidade toca toda a hora com chamadas não apenas de municípios como Carapineiro, Setilho, Maralú, Sotavento, Lagoa, São José do Ouro, Tapajara e outros municípios onde nada existe organizado para a proteção do consumidor. Eles querem apoio e a instrução de como agir nos casos em que cabe a denúncia ou flagrante.

Concluiu ainda que o pequeno empresário é que está procurando a associação para ser orientado em busca de entendimentos com o consumidor, via de regra. Para comprová-lo trabalho de alerta que tem feito, Jolida mostrou uma série de gravação de conversas que teve com donos de estabelecimentos, onde eles afirmam que vão tomar providências e consideram-se alertados.

**SALSICHA COM DOIS PREÇOS**

O único caso de atuação e lavratura de flagrante, ocorreu ontem à tarde, no supermercado Schläder da Rua Aspirante Jenner. Os consumidores denunciaram duas vezes de salsicha um por C2\$ 7,00 e outra pelo preço de tabela, C2\$ 5,50. Os consumidores deram voz de prisão auxiliados pelos dirigentes da APADECON, que solicitaram a presença das autoridades policiais para conduzi-lo a prisão. O gerente do supermercado, Carlos Roberto Schläder, muito nervoso, foi conduzido até a primeira delegacia. A lavratura do flagrante foi presidida pelo delegado Belina, titular da 1ª DP.

**COMERCIANTE NO CAMBURÃO?**



APADECON alerta:

## Consumidores estão sendo lesados no peso.

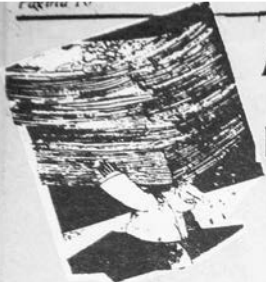
Inúmeras denúncias continuam chegando à APADECON, no sentido que os consumidores, além de lesados nos preços, estão também sendo lesados no peso dos produtos. Segundo os consumidores, inúmeros estabelecimentos comerciais estão vendendo seus produtos pela tabela. Mas, na realidade, o seu peso real é completamente diferente. Desta forma, um consumidor que compra um quilo de arroz, na verdade está levando apenas 800 gramas. Além do arroz, estão surgindo denúncias também com relação à alteração de peso no feijão, açúcar, e farinha de trigo e milho.

A APADECON frisa que a alteração no preço, assim como no peso, constitui-se em crime contra a economia popular, sendo portanto uma infração que poderá levar o comerciante a ser preso. O desdobramento no preço da mercadoria, é outro fator que também vem acontecendo, ou seja, na nota fiscal aparece seu preço de tabela, com o preço que foi cobrado ao consumidor, discriminado em outras mercadorias.

### NOTA FISCAL

A APADECON ressalta que todos os consumidores ao realizarem suas compras, devem solicitar a nota fiscal, mesmo que a compra não seja muito elevada. Com a nota fiscal, torna-se mais fácil para os consumidores, e mesmo para a Polícia, constar o abuso relacionado com o "congelamento de preços". A APADECON lembra que somente a vigilância de todos "fará com que este programa do governo federal, tenha o sucesso desejado, ou seja, a queda

Fonte: *Diário da Manhã*, 04 de março de 1986.



## A partir de hoje, quem burlar tabela vai para a cadeia.

Ontem os Supermercados da cidade, fecharam durante todo o dia para remarcar seus produtos de acordo com a tabela oficial divulgada pelo governo federal. Desta forma fica definido que todo aquele comerciante que burlar a partir de hoje a tabela do governo, poderá ser preso em flagrante, e conduzido pela Polícia ou mesmo por uma outra pessoa (um consumidor no caso), à DP, oportunidade em que deverá ser recolhido ao Presídio Regional caso seja constatada sua reincidência. Segundo informações fornecidas por Abrão Rodrigues integrante da APADECON, a partir de hoje a entidade contando com a colaboração das Associação de bairro da cidade tendo a frente Ari Andrade, estará desenvolvendo um trabalho de fiscalização redobrada, já de posse da lista oficial divulgada pelo governo fede-

ral.

Para este trabalho de fiscalização, a APADECON estará contando com a colaboração dos fiscais da Prefeitura Municipal, conforme telex enviado à APADECON pelo Delegado da SUNAB no estado dr. Juarez Almeida. Abrão Rodrigues frisou que os consumidores ao constatarem uma irregularidade de preço imediatamente adquirir o produto, e solicitar uma nota fiscal. De posse desta nota fiscal, constatada a irregularidade, poderá ser dada voz de prisão aos comerciantes desonestos.

### MIL DENÚNCIAS

Abrão Rodrigues salientou que até as 16 horas de ontem, mais de mil denúncias já haviam chegado ao conhecimento da APADECON, não apenas contra supermercados, mas tam-

bém contra outros estabelecimentos comerciais como lojas, armazéns, lancherias, e mesmo pequenos mercados de vilas. Ontem mesmo chegou uma denúncia com relação ao Supermercado da COHAB 2 (SECHI), onde a carne estava acima da tabela do governo. Abrão Rodrigues frisou que tem sido muito grande o número de chamadas telefônicas para a APADECON, com pessoas de todos os bairros da cidade denunciando o abuso de preços nos mais diferentes estabelecimentos comerciais. Ao concluir Abrão Rodrigues disse que o Supermercado Zaffari Portalegrense tem demonstrado um "interesse muito grande em cumprir a tabela, inclusive nos cedendo a lista oficial que veio de P. Alegre de forma que os dois mercados da rede existentes na cidade estão dentro da tabela".

Fonte: *Diário da Manhã*, 06 de março de 1986.

# APADECON Denuncia Aumento das Passagens

O Presidente da Associação Passofundense de Defesa do Consumidor *Luiz Roberto Albuquerque* está enviando telex ao Ministro da Fazenda *Mafson da Nóbrega*, ao Prodecon e Secretario da Justiça do Estado e ao Conselho de Defesa do Consumidor denunciando o aumento das passagens urbanas que, em seus índices, ultrapassaram o aumento previsto pelo Pacto Social.

Conforme o Telex, que transcrevemos na íntegra, o Presidente da Apadecon afirma que os aumentos das passagens, que estavam majoradas em Cz 59,00 e passaram a Cz\$ 80,00, foi de 36 por cento, 9,5 a mais de que o estabelecido pelo Pacto Social.

O documento tem o seguinte teor:

“ A Associação Passofundense de Defesa do Consumidor, entidade civil legalmente constituída, por seu Presidente *Infra-assinado*, representando os consumidores de Passo Fundo - RS, vem por meio deste manifestar seu protesto e com isto efetivar denúncia contra a Empresa REal Transporte e Turismo Ltda, situada na rua Angelo Pretto nº 158, bem como, a Prefeitura Municipal de Passo Fundo, tendo em vista que o reajuste de 36 por cento, que majorou a partir de 27 de novembro, as passagens do Transporte Urbano, violando, desta forma, o “ PACTO SOCIAL ” que firmou acordo em reajuste no máximo de 26,5% para o mês de novembro. São exatamente estas atitudes, que desacreditam quaisquer que sejam as medidas anti-inflacionárias adotadas em nosso País.

Neste sentido, diante da denúncia e na defesa dos interesses dos consumidores e trabalhadores que solicitamos providências legais.

Luiz Roberto de Albuquerque  
Presidente da APADECON. ”

Fonte: *Diário da Manhã*, 02 de dezembro de 1988.

# Pacto social sem efeito em P.Fundo

No final de outubro representantes de empresários, governo e trabalhadores assinaram um documento que levou o título de pacto social.

No documento ficou selado o compromisso de que em um 1º momento — durante dois meses (novembro e dezembro) todos os produtos à venda no país sofreriam reajustes inferiores a taxa da inflação. Este reajuste ficou estipulado em 26,5% em novembro e 25% em dezembro. Também foram firmadas regras para o reajuste de salários, controle da inflação, dívida externa e déficit público.

Passado um mês

do acordo a decepção em Passo Fundo é praticamente generalizada. Em fins de novembro a passagem urbana subiu 36% passando de Cz\$ 59 para Cz\$ 80. A Associação de Defensores dos Consumidores local — Apadecom — entrou com uma ação popular contra a medida, mas não obteve resposta alguma. Acontece que não ficaram estipuladas punições para quem desprezitar o pacto e muito menos mecanismos de fiscalização. Segundo o documento assinado pelo governo, empresários e trabalhadores, o preço de 93 produtos passaria a ser vigiado mais de perto, mas se os co-

merciantes fizerem reajustes acima dos combinados não serão punidos. Quanto aos demais produtos — além dos 93 produtos básicos — o vigia único será o próprio empresário.

Estes 93 produtos foram listados com preços mínimos e máximos a serem observados. Acontece, segundo o presidente da Apadecom, Luis Roberto Albuquerque, que inexistiu uma lista em vigor para o interior. Assim, caso de Passo Fundo, ao próprio comerciante fica o critério de elevar o preço de seus produtos acima dos índices estipulados ou não. Albuquerque observa que

algumas mercadorias duplicaram o preço nos últimos dias, ao mesmo tempo em que afirma que o pacto só está funcionando para o controle do salário e para o aumento de dissídios de categorias com data-base nestes meses, onde o reajuste salarial não pode ultrapassar a 26,5% em novembro, agora em dezembro 25%. Enquanto, apenas na última semana, as peças de reposição sofreram um reajuste superior a 50%.

Cabe a APADECOM, salienta Albuquerque, apenas manter-se de alerta, já que o seu poder de fiscalização foi neutralizado.

Fonte: *Diário da Manhã*, 08 de dezembro de 1988.

## Supermercado foi autuado



### Balcões frigoríficos estão sendo desligados à noite

A denúncia é da APADECON, que após ter atendido as reclamações de populares realizou uma blitz nos supermercados de Passo Fundo e constatou que diversos deles estão desligando os balcões frigoríficos pela parte da noite, para poupar energia elétrica e estão comercializando produtos deteriorados.

Segundo Roberto Albuquerque, presidente da APADECON, foi autuado o supermercado 'alfari, localizado na Avenida Brasil, proximidades do Colégio Bom Conselho. O laudo de autuação foi apresentado na oportunidade pela APADECON, juntamente com a Delegacia Regional da Saúde. O motivo, explicou Albuquerque, foi o anteriormente citado, ou seja, o supermercado desliga o balcão frigorífico pela parte da noite para poupar energia, e pela parte da manhã liga a 20°C, quando o normal é 10°C, para recuperar o tempo perdido e esfriar os produtos, principalmente a manteiga. Com isto diversos produtos estão tendo a qualidade alterada, e inúmeras

pessoas já adquiriram produtos estragados, principalmente leite, margarina, iogurt, entre outros.

#### ALERTA

Albuquerque chama a atenção da população para que observe a qualidade do produto no momento da compra, principalmente o tablete de margarina, para então realizar a denúncia.

Albuquerque fala que, em reunião com a SUNAB, foi informado que a APADECON não tem poder de realizar autuações, somente de levar as denúncias até a Receita Federal, que é o órgão credenciado para tal.

Como em Passo Fundo vários mercados estão sendo denunciados por alterações de preços, as reclamações estão sendo encaminhadas à Receita Federal, após terem passado pela APADECON, entretanto a Receita Federal fala que não tem gente suficiente para realizar o trabalho.

No entender de Albuquerque, com isto deve a Prefeitura realizar um convênio com a SU

ocorram autuações — "caso contrário tudo ficará fora de controle".

Segundo ele, cinco mercados foram denunciados e posteriormente visitados e constatada alteração de preços. Entretanto, diz, a APADECON não tem poder para autuar, e a Receita Federal alega não ter gente.

Por fim, ele fala que cabe à APADECON unicamente realizar autuações juntamente com a Delegacia da Saúde, quando estiver em questão a qualidade dos produtos.

Por fim, analisa o pacote, e afirma que "o comércio já não suporta mais, porque o CIP autorizou aumento a nível de indústria mas o comércio está proibido de repassar. Um fato impossível de se manter", finalizou ele.

Fonte: *O Nacional*, 02 de fevereiro de 1989.

## Apadecon na Justiça Contra Baixos Rendimentos da Poupança

A APADECON está a partir de hoje, dispondo de assessoria Jurídica para os interessados em ingressar contra a União, pedindo o ressarcimento dos juros pagos pela Caderneta de Poupança, haja vista que aproximadamente 27 por cento, enquanto que a inflação de janeiro beirou os 70 por cento.

Conforme Beto Albuquerque, da APADECON, este trabalho será estudado minuciosamente por advogados da entidade e, todos os pequenos poupadores que se sentiram lesados poderão ingressar contra a União para recuperar seus juros. Será cobrada uma pequena taxa, de custas, aos poupadores, e estes terão assegurados os Direitos Jurídicos.

Por outro lado, informou Albuquerque, que hoje deverá entrar na Justiça, comum a primeira consignação em pagamento, feita contra um locador que não aceitou deflacionar o preço do aluguel de seu imóvel.

Fonte: *Diário da Manhã*, 14 de fevereiro de 1989.

## Poupadores na justiça

A Associação de Defesa dos Consumidores — APADECON, através do presidente Roberto Albuquerque, inicia uma série de medidas em defesa dos consumidores de Passo Fundo, tendo em vista o Plano Verão.

Albuquerque fala que a partir de hoje todos os pequenos poupadores de Passo Fundo que se sentiram lesados com o crédito lhes conferido no mês de janeiro podem entrar em contato com a entidade.

Ele lembra que foi creditado nas poupanças 22,97% de juros, quando a inflação — de acordo com informações do IBGE — foi de 70%, isto significa que a perda real foi de 48%. O governo, no momento em que lançou o plano, frisou que as poupanças não seriam penalizadas e que os juros seriam de acordo com a inflação. "Como isto não ocorreu e a defasagem nos juros creditados é de aproximadamente 48%, vamos oferecer aos poupadores de Passo Fundo serviço jurídico para ingressar na Justiça, solicitando o ressarcimento dos valores perdidos", salientou Albuquerque.

Também lembra que em 86, por ocasião do Cruzado I, ocorreu situação semelhante, mas foram poucos os poupadores que se manifestaram e ingressaram na Justiça — mas estes poucos tiveram a reposição dos juros.

Albuquerque fala que será cobrado dos poupadores somente uma taxa de serviço e afirma "ser muito importante, pois é o momento de todos os prejudicados demonstrarem sua insatisfação ao governo, e fazer com que ele reponha o que tirou das poupanças, pois este é o terceiro cálculo do governo Sarney, e se ninguém fizer nada os calotes terão continuidade".

### ALUGUEL NA JUSTIÇA

Também no dia de hoje a APADECON estará ingressando com a primeira consignação em pagamento na Justiça contra um locador que não aceitou a aplicação da tabela de deflação, e então receberá o valor depositado judicialmente.



Beto Albuquerque presidente da Apadeccon

Fonte: *O Nacional*, 14 de fevereiro de 1989.

## Real vai devolver diferença das passagens antecipadas

A Associação de Proteção e Defesa do Consumidor, depois de ter sido procurada por vários usuários da empresa Real, que ontem compraram passagens antecipadas, decidiu acionar judicialmente a empresa, pelo fato de que a mesma estava cobrando 14 centavos pela passagem. Conforme Luiz Albuquerque a empresa só poderia vender passagem antecipada ontem, pelo preço de 10 centavos, já que os 14 centavos passam a vigorar a partir de hoje. De posse de recibos que comprovam esta cobrança, a Apadecon buscou um entendi-

mento, ainda ontem à tarde, com a direção da empresa que, imediatamente suspendeu a venda pelo valor de 14 centavos, e passou a vender passagens sem número limitado pelo preço antigo.

A empresa Real, ainda ontem, determinou a devolução da diferença para as pessoas que adquiriram passagens antecipadas ao valor de 14 centavos. A relação destas pessoas estão sendo publicadas hoje, na edição de ON. Para tanto, será necessário apresentar o comprovante da compra.

Fonte: *O Nacional*, 05 de abril de 1989.

## APADECON: O risco dos botijões de gás mal armazenados

O presidente da Associação Passo-fundense de Defesa do Consumidor - APADECON - Roberto Albuquerque enviou ofício ao Secretário Municipal da Saúde solicitando uma tomada de po-

sição por parte desta parte no que tange aos depósitos de botijões de gás, para comercialização, que vem sendo praticados dentro dos próprios armazéns e bares das vilas de nossa cidade, colocando

em risco a saúde e segurança das pessoas que lá comparecem para fazerem suas compras. Salientam que isto é uma pequena análise do problema, pois também deve ser levado em consideração a segurança do próprio proprietário do estabelecimento. O requerimento enviado ao secretário está embasado em diversas constatações feitas in loco por membros da entidade.

Albuquerque fala que na quinta-feira da próxima semana, dia 4 de maio, haverá uma reunião entre as distribuidoras de gás em Passo Fundo, membros da APADECON, e Secretaria Municipal da Saúde bem como Secretaria Municipal de Obras e Viação.

Destacou na oportunidade que este problema foi detectado

pela Apadecon durante as blitz para verificar preços, e afirma ser "comum em qualquer armazém nas vilas de Passo Fundo, haver um depósito de 20 ou 30 botijões no interior do bar, onde muitas vezes é parte da residência da própria família do proprietário".

A APADECON, quer com este encontro chamar atenção e a responsabilidade do distribuidor de gás e não dos revendedores, pois com estes últimos a entidade está preocupada com a segurança tanto sua como de sua família e também dos que frequentam os bares.

Entende a entidade que cabe as distribuidoras colocar nos armazéns depósitos externos, como verificase nos Postos de Gasolina, pois assim todos estarão em segurança.

Fonte: *O Nacional*, 27 de abril de 1989.



## APADECON PEDE AUXÍLIO À RECEITA FEDERAL

A Associação Passofundense de Defesa ao Consumidor, APADECON, através de seu Presidente Luiz Roberto Albuquerque, solicitou à Receita Federal, que seja lavrado um Termo de Ocorrência junto ao Instituto Educacional (IE), para que seja encaminhado à SUNAB em Porto Alegre.

Este Termo de Ocorrência visa solicitar à SUNAB da Capital, uma averiguação no exagerado aumento das mensalidades escolares neste estabeleci-

mento de ensino.

Segundo Beto Albuquerque, foi realizado uma análise nos aumentos, onde verificou-se através dos cálculos, um aumento relativo a 713%, desde o início do ano, sendo que neste mesmo período, a variação do BTN foi de 316%. Salienta também, que baseando nestes dados, solicita e reivindica junto à Receita Federal que seja averiguado o reajuste das mensalidades em todas as escolas da rede particular de ensino.

### Escolas: Receita Federal vai investigar mensalidades

A APADECON, solicitou à Receita Federal que realize a lavratura de termo de ocorrências para que seja remetido a SUNAB em Porto Alegre, para que esta se posicione frente a majoração das mensalidades das Escolas Particulares de Passo Fundo.

Segundo Luiz Albuquerque, presidente da APADECON, a solicitação foi feita tendo em vista denúncias de que o Instituto Educacional de janeiro a março deste ano a majoração das mensalidades foi de 730%, enquanto que neste mesmo período a variação da BTN foi de 316%.

O pedido feito para fiscalização no IE vale também para todas as Escolas Particulares tendo em vista que o número de reclamações por parte dos pais é bastante grande.

Salienta ainda que no IE a primeira parcela paga em dezembro foi de 508 cruzados e

agora em março a parcela de 4.618,00 cruzeiros.

Albuquerque salienta que o problema não está somente na majoração da última mensalidade mas sim nos aumentos abusivos ocorridos nos meses anteriores.

Por fim salienta, que a partir de agora, para as Escolas Particulares, as mensalidades serão fixadas pelo Conselho Estadual de Educação, e para Ensino Superior caberá a tarefa para o Conselho Federal de Educação.

Por fim ele fala sobre a promulgação da nova Lei Orgânica que prevê a criação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor para regulamentar o Conselho, pois o mesmo ao contrário da APADECON contará com o apoio do Poder Público Municipal, e com isto poderá com melhores condições trabalhar em defesa do consumidor de Passo Fundo.

## APADECON DENUNCIA MENSALIDADES IRREGULARES

A Associação Passofundense de Defesa do Consumidor, solicitou ao chefe de Fiscalização da Receita Federal, Augusto Alves de Oliveira, no último dia 06 de abril, providências no sentido de apurar irregularidades nas cobranças de mensalidades da Escola Instituto Educacional de Passo Fundo- IE.

Segundo o Presidente da APADECON, Luiz Roberto de Albuquerque, a escola IE, estaria praticando na sua mensalidade correspondente a parcela nº 4 um preço desconforme com o praticado na parcela nº 3.

O Delegado da Receita Federal, Wilson Antonio Beber, declarou ontem ter recebido a solicitação de providências da APADECON e que no entanto não compete especificamente à Delegacia da Receita Federal e sim, ao que diz respeito ao 1º e 2º grau, ao Conselho Estadual de Educação, em Porto Alegre.

Nesse sentido, já encaminhou as informações dadas pela APADECON à Superintendência da Receita Federal do Estado. Ela é que vai repassar as informações para o Conselho Estadual.

As irregularidades dizem respeito a medida provisória 176 de 29 de março deste ano, onde as mensalidades do mês de abril devem ser iguais as do mês de março. O que na opinião da APADECON, não estaria sendo cumprido.

O Diretor Geral do IE, César da Silva Camargo, disse ontem, que a escola está seguindo as orientações do Conselho Estadual e da Medida Provisória. E que antes de opiniões e atitudes suspeitas deve-se respeitar o Órgão responsável pela questão o Conselho, Estadual de Educação.

Disse ainda, que as planilhas e a documentação já foram enviadas e que os documentos estão abertos à comunidade para quem quiser examinar, sendo que no dia 28 próximo, ao saírem no Diário Oficial vão certificar-se de que a escola está cumprindo a lei.

Salientou que os pais, alunos e professores não estão reclamando e estão satisfeitos, inclusive que os professores receberam 130% de aumento relativo ao mês de março, e são os professores mais bem pagos das Escolas Particulares de Passo Fundo, motivo do repasse das mensalidades.

O Diretor disse que pela planilha do mês de março teria que se cobrar Cr\$ 5.500 e estão cobrando Cr\$ 4.000,00.

No dia de ontem, o Presidente da APADECON, Beto Albuquerque, enviou telegrama ao Ministro da Educação, Carlos Chierelli, informando-lhe a respeito das irregularidades salientando conforme o telegrama, que no dia 03 de março a parcela de NR (3) foi de CR\$ 2.393,00 e no mês de abril (03/04) de 4.618 o que o IE não estaria respeitando. O telegrama diz ainda que, diante do exposto, e já percorrido oito dias desde as denúncias realizadas (Receita Federal, Polícia Civil, Sunab, Polícia Federal e Conselho Estadual de Educação) nenhuma providência, sequer foi tomada para apurar os fatos.

Fonte: *Diário da Manhã*, 06 de abril de 1990.

## APADECON QUESTIONA ASSOCIAÇÃO DE PAIS

“ De que lado estão as Associações de Pais das Escolas particulares? Para quem eles jogam? ” Esses foram alguns questionamentos feitos ontem pelo Presidente da Associação Passofundense de Defesa ao Consumidor, Beto Albuquerque.

“ Desde a promulgação da medida provisória 176 e com a publicação dos valores pelo Conselho Estadual de Educação no dia 30 de abril, algumas escolas relutam em estar de acordo com a Lei.” disse Beto Albuquerque. E complementa, que mesmo assim, apesar dessas desconformidades em em muitos casos, ilegalidades, os pais e alunos estão completamente abandonados pelos que deviam. Legitimamente, representá-los.

Enquanto, salienta ele, as escolas estão desenvolvendo um fortíssimo lobbie junto ao Conselho Estadual de Educação no sentido de pressioná-los para que altere os valores publicados, de parte dos pais e alunos e uma passividade inexplicável. Naquelas escolas onde os valores estão fixados dentro da expectativa de justiça para os pais, as suas associações deveriam estar trabalhando no sentido de fiscalizar a pressão das suas escolas para que não sejam alterados os valores. Já nos casos em que os valores foram fixados de forma absurda e completamente dissociados da realidade nacional, como é o caso do Notre Dame, afirma Beto, a Associação de Pais deveria estar mobilizando os mesmos para que

sejam encaminhados recursos ao Conselho Estadual de Educação.

Lembra Beto, que os valores publicados no Diário Oficial, até que outra publicação os altere, são os valores legais. Após a publicação, abriu-se prazo para recursos de ambas as partes ( escolas e pais, através de suas Associações ou por grupo) até o dia 14 de maio. Só depois deste prazo é que os recursos irão a julgamento pelo CEE e no dia 22 de maio sairá nova publicação no DOE com os valores definitivos. Até lá, valem os valores que foram publicados. Isso é normal, diz Beto, que também considera ilícita a atitude de obrigar aos pais o pagamento dos valores anteriormente efetuados, como é o caso do IE, por estar em recurso pela escola o valor publicado pelo CEE.

Salienta que os pais devem se mobilizar e pressionar as suas Associações representativas para que sejam efetuados os recursos a onde for o caso, dentro do prazo legal. Do contrário, mais uma vez, pela omissão e até cumplicidade das entidades que representam os pais, poderão todos pagarem o que convém às escolas. Para finalizar Beto ressalta que a APADECON entende que para os pais que desejam pagar os valores publicados é possível a consignação em pagamento na justiça, ou não pagam nada até a nova publicação em 22 de maio.

Fonte: *Diário da Manhã*, 11 de maio de 1990.

## Apadecon questiona associação de pais

A Associação Passo-fundense de Defesa do Consumidor, através do seu presidente, Beto Albuquerque, preocupada com a questão das mensalidades escolares, está questionando o posicionamento das Associações de Pais das escolas particulares.

O presidente da Apadecon ressalta que, desde a promulgação da medida provisória 176 e agora com a publicação dos valores pelo Conselho Estadual de Educação no dia 30 de abril, algumas escolas relutam em estar de acordo com a lei. Nesse caso "os pais e alunos estão completamente abandonados pelos que deviam, legitimamente, representá-los".

Enquanto, diz Beto Albuquerque, as escolas estão desenvolvendo um fortíssimo "lobby" junto ao Conselho Estadual de Educação no sentido de pressioná-lo para que altere os valores publicados, de parte dos pais e alunos, há uma passividade inexplicável. Naquelas escolas onde os valores estão fixados dentro da expectativa de justiça para os pais, as suas associações deveriam estar trabalhando no sentido de fiscalizar a pressão das suas escolas para que não sejam alterados os valores. Já nos casos em que os valores foram fixados de forma absurda e completamente dissociados da realidade nacional, como é o caso do Notre Dame, afirma Beto, a Associação de Pais deveria estar mobilizando os mesmos para que sejam encaminhados recursos ao Conselho Estadual de Educação.

Fonte: *O Nacional*, 11 de maio de 1990.

## Balcão do Consumidor UPF: um modelo para o país



Vinte anos depois da criação da Apadecon, uma nova proposta é oferecida à comunidade pela Faculdade de Direito da UPF. Trata-se do projeto de extensão denominado Balcão do Consumidor, idealizado pelo professor Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho.

Para sua concretização, foi firmado convênio entre a UPF, por intermédio da Faculdade de Direito, a Prefeitura de Passo Fundo, por meio do Procon, e o Ministério Público Estadual. O convênio estabeleceu que todo o atendimento preliminar encaminhado ao Procon passasse a ser feito por acadêmicos do curso de Direito, com a supervisão de professores. O aluno recebe o consumidor e registra a demanda no Sindec),

para, em seguida, manter contato com o fornecedor, buscando uma solução para o conflito. Quando não é possível chegar a um acordo com esse contato, que pode ser por telefone ou por meio de correspondência, é designada uma audiência extrajudicial, na qual são convocadas para estar frente a frente todas as partes envolvidas. Chegando-se a uma solução, o caso é encerrado, ao passo que, nas situações em que isso não é possível, o procedimento é encaminhado ao Procon, para que seja feito o processo administrativo. Além disso, o consumidor tem a liberdade de poder ingressar na Justiça, por intermédio de um profissional contratado, ou no Juizado Especial, nas causas com valor de até quarenta salários mínimos.

Conforme o convênio assinado entre as partes, ao Ministério Público cabe o papel de receber as demandas coletivas para a instalação do inquérito civil e, quando necessário, a ação civil pública.

O convênio, inédito, entre as três instituições foi assinado em 08 de maio de 2006, na sala de convênios da UPF, pelo presidente da Fundação Universidade de Passo Fundo (Fupf) na época Antônio Carlos de Lima pelo prefeito Airton Langaro Dipp e pelo promotor de justiça Gilson Borguedulff Medeiros. Também estiveram presentes na solenidade o secretário de planejamento Giovani da Silva Corralo, que colaborou, por parte da gestão municipal, para a concretização da parceria; o ex-vice-reitor de pesquisa e pós-graduação Carlos Alberto Forcelini; o ex-diretor da Faculdade de Direito Mário José Martins da Silva Mateiro; o diretor na época da Faculdade de Direito José Carlos Carles de Souza, os coordenadores do Balcão do Consumidor Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva, entre outros convidados. Com a assinatura,

criava-se um novo serviço para a população de Passo Fundo, aproximando a Faculdade de Direito, por meio de seus professores e alunos, da comunidade. Sem dúvida essa é mais uma oportunidade para os alunos colocarem em prática a teoria aprendida em sala de aula.

Figura 1 – Assinatura do convênio



Da esquerda para a direita: Verner Luis Antoni, Giovani Corralo, Airton Langaro Dipp, Antônio Carlos de Lima, Carlos Alberto Forcellini, Mário Mateiro, Gilson Medeiros, José Carlos Carles de Souza, Liton Lanes Pillau Sobrinho e Rogerio da Silva.

Fonte: arquivo da UPF.

Assinado o convênio, começava o desafio de montar a estrutura para a instalação do Balcão do Consumidor. Nessa etapa, também foram definidos os alunos bolsistas que teriam a responsabilidade de iniciar o projeto. Durante os meses que sucederam a inauguração, a equipe foi preparada, bem como foi definido o local. O projeto foi instalado em uma

sala do *Campus* III, na Avenida Brasil, junto com o Serviço de Atendimento Jurídico (Sajur) e o Juizado Especial Civil, que funciona em convênio com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Para a inauguração do Balcão do Consumidor, foi convidado o deputado federal Beto Albuquerque, ex-aluno da Faculdade de Direito da UPF e com militância na defesa do consumidor, tendo sido presidente da Apadecon na década de 1980. Também contou-se na inauguração com a presença do ministro do Superior Tribunal de Justiça Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, um dos “pais” do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Foi o próprio ministro Benjamin que sugeriu a data de 29 de setembro, comprometendo-se em estar em Passo Fundo para prestigiar a solenidade de inauguração. Iniciar um projeto novo e ainda contar com as presenças de um ministro referência no tema direito do consumidor e do ex-presidente da Apadecon Beto Albuquerque representavam a certeza de que o desafio seria imenso.

Como vivia-se um período eleitoral, poucos dias antes da inauguração, a assessoria do deputado Beto Albuquerque julgou mais prudente cancelar a presença dele na inauguração, para evitar complicações com a Justiça Eleitoral. Apesar do imprevisto com a presença do deputado, na tarde do dia 29 de setembro, o ministro desembarcou no aeroporto Lauro Kurtz. Por sua vez, o deputado foi representado na solenidade por seu chefe de gabinete Angelito Cassol.

No final da tarde do dia 29 de setembro, com a presença do reitor da UPF Rui Getúlio Soares, do diretor da Faculdade de Direito José Carlos Carles de Souza, do prefeito Airton Dipp, do promotor de justiça Gilson Borguedulff Medeiros,



do ministro Antônio Benjamin e demais convidados, foi inaugurado o Balcão do Consumidor.

A edição do jornal *Diário da Manhã* do dia 04 de outubro de 2006 trouxe a seguinte manchete “Consumidor ganha serviço especializado”. Durante o discurso de inauguração, o reitor Rui Soares destacou a importância da parceria realizada entre a UPF, a Prefeitura Municipal e o Ministério Público Estadual: “A UPF, uma instituição comunitária, cumpre com a sua missão de prestar seus inestimáveis serviços à comunidade carente, através [da] cinquentenária Faculdade de Direito”. E o diretor da Faculdade de Direito José Carlos Carles de Souza afirmou que “[...] o Balcão do Consumidor quer justamente resgatar a cidadania dos consumidores e buscar a intermediação entre os interessados”.

Para o prefeito Airton Dipp, a presença da UPF “vai qualificar os serviços de defesa do consumidor, resgatando a cidadania e os direitos da população”. O promotor Gilson Medeiros salientou que, com o convênio estabelecido com o Ministério Público, seriam recebidas as reclamações que dizem respeito aos interesses da coletividade, desde que esses interesses tenham relevância social:

Assim poderá instaurar o inquérito civil público para investigar fatos, celebrar compromissos de ajustamento de conduta, que são acordos, ou mesmo ajuizar ações civis públicas visando à reparação do dano causado, beneficiando os consumidores levados.

Figura 2 – Inauguração do Balcão do Consumidor



Da esquerda para a direita: Airton Langaro Dipp, prefeito de Passo Fundo; Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, ministro do Superior Tribunal de Justiça; e Rui Getúlio Soares, reitor da UPF.

Fonte: arquivo da UPF.

A programação da inauguração do Balcão do Consumidor teve sequência na noite do dia 29 de setembro, quando o ministro Antônio Benjamin proferiu palestra no auditório da Faculdade de Direito aos alunos, fazendo uma avaliação dos 16 anos do CDC:

O direito tem, além da obrigação de reger a vida de todas as pessoas, o objetivo de assegurar uma proteção aos vulneráveis. Se nós, como profissionais do direito, os senhores, como estudantes, esquecerem este objetivo que deve estar diante de todos nós, não estarão praticando o direito e não estarão estudando o direito. E quando se transformarem em profissionais, legisladores, juízes, membros do ministério público e advogados, se esquecerem a figura dos vulneráveis, não dormirão em paz e não terão cumprido a missão que o destino reservou a todos os senhores.

Ainda durante a palestra, o ministro Antônio Benjamin lançou um desafio:

[...] me sinto muito à vontade por estar em Passo Fundo, Capital Nacional da Literatura e uma cidade que gosta e aceita desafios, a desafiar Passo Fundo a ser a primeira cidade brasileira a ter um Código Municipal de Defesa do Consumidor. Isso vai fazer uma enorme diferença para que nós possamos complementar o sistema nacional, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, quem sabe, no futuro, códigos estaduais de defesa do consumidor, até mais rigorosos e tratando de outras matérias que não estão previstas no código nacional, e, finalmente, códigos municipais.

Depois de tamanha repercussão, chegava o momento de começar o trabalho de atendimento ao público no balcão, o que aconteceu em 02 de outubro. O grupo inicial de trabalho era formado pelos alunos Wainer Assonalio, Lívia Remor Pádua, Silvia Mara Setti, Éder Geovani de Moraes e Aryane Bruel e pelos professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogério da Silva, como coordenadores, e Cátia Rejane Liczbinski Sarreta. Meses depois, passaria a fazer parte do projeto também o professor José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer. Logo no primeiro mês de trabalho, em outubro de 2006, causaram surpresa os 238 atendimentos realizados, mostrando claramente uma grande demanda e a necessidade de as pessoas terem um local para buscar orientações concretas e resolver seus conflitos nas relações de consumo.

A acadêmica Wainer Assonalio, do décimo nível da graduação em Direito da UPF, permaneceu como estagiária no Balcão do Consumidor durante dois anos, período em que o estágio é permitido. Sua dedicação, responsabilidade e organização foram fundamentais para o sucesso do projeto, tornando-se uma liderança positiva entre os demais alunos.

Wainer reconheceu que o estágio supervisionado no balcão trouxe-lhe a oportunidade de desenvolver a prática jurídica na defesa do consumidor, prestando à comunidade esclarecimentos e informações sobre seus direitos e deveres, atuando na mediação de conflitos:

Esta experiência foi positiva em minha vida profissional, pois o trabalho desenvolvido foi muito gratificante, e o atendimento ao público oportunizou, além do desenvolvimento prático jurídico, uma experiência humanística e social.

O desafio, lançado pelo ministro Benjamin, de criar um código municipal provocou inquietude nos coordenadores do Balcão do Consumidor. Assim, o primeiro passo foi apresentar a proposta ao professor Giovani Corralo, na época secretário do planejamento do município de Passo Fundo. A ideia foi bem aceita, e o secretário se comprometeu a articular com o prefeito Airton Dipp a elaboração de um decreto para formar uma comissão que iria trabalhar na elaboração de um anteprojeto de Código Municipal de Defesa do Consumidor a ser encaminhado à Câmara de Vereadores, local onde seria discutido e votado.

No dia 04 de abril, numa solenidade realizada na prefeitura de Passo Fundo, o prefeito Airton Dipp assinou o decreto (Anexo A) que criou uma comissão para trabalhar na elaboração do anteprojeto do código municipal. Conforme a edição do jornal *O Nacional* do dia 09 de abril de 2007, Dipp fez a seguinte manifestação: “Passo Fundo está dando um passo inicial e até mesmo na frente de muitas cidades do país”. Ele estava, pois, convicto de que a lei traria avanços significativos para o município.

Figura 3 – Assinatura do decreto que criou o grupo de trabalho para elaboração do Código Municipal de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: Zeferino Boscardin, coordenador do Procon; Carlos Alceu Machado, presidente do Condecon; Cinara Liane Frosi Tedesco, presidente da subseção da OAB; Giovanni Corralo, secretário do planejamento; Airton Langaro Dipp, prefeito de Passo Fundo; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da UPF; Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva, coordenadores do Balcão do Consumidor; Cátia Rejane Lizbenski Sarreta; e José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer.

Fonte: arquivo da UPF.

# Seminário Nacional de Defesa do Consumidor

Desde o início, o trabalho no Balcão do Consumidor não se limitou a atender os consumidores que procuram o serviço no *Campus III* da UPF. O projeto inclui a pesquisa das relações de consumo, a educação para o consumo e, também, a criação de um ambiente para dialogar com juristas e pesquisadores que atuam na defesa do consumidor sobre as principais questões do tema no país.

Nesse sentido, foi realizado, nos dias 27 e 28 de setembro de 2007, o I Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, quando nomes importantes do movimento estiveram em Passo Fundo, como: Adriana Fagundes Burger, coordenadora estadual do Procon; Agostinho Oli Koppe Pereira, professor da Universidade de Caxias do Sul; Cristiano Heineck Schmitt, professor do Centro Universitário Ritter dos Reis; Luiz Fernando Marry Moncau, advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor; Andréa Araújo Portella, chefe de divisão da Coordenação-Geral de Assuntos Jurídicos do DPDC; e, ainda, Carmo André Meinertz, analista de mercado da Rio Grande Energia.

O seminário iniciou uma parceria com a Rio Grande Energia, responsável pelo abastecimento de energia elétrica na região de Passo Fundo. Esse trabalho surgiu da necessidade de conscientizar os consumidores sobre os prejuízos causados pelo furto de energia, prática considerada crime, e sobre os riscos de acidente das ligações clandestinas.

Figura 4 – Primeiro Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2007



Da esquerda para a direita: Agostinho Oli Koppe Pereira, palestrante e professor da Universidade de Caxias do Sul; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Adriana Fagundes Burger, coordenadora do Procon-RS; e Cinara Furian Fratton, defensora pública.

Fonte: arquivo da UPF.

No que se refere à educação para o consumo, foi iniciado, em outubro de 2007, um trabalho com a revista *Drops*, para publicação mensal de dicas com relação aos cuidados que o consumidor deve ter antes de adquirir um produto ou serviço.

Figura 5 – Primeiro Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2007



Da esquerda para a direita: Miriê Tedesco, professora da UPF; Rogerio da Silva, coordenador do Balcão do Consumidor; e Cristiano Heineck Schmitt, professor do Centro Universitário Ritter dos Reis.

Fonte: arquivo da UPF.



Figura 6 – Página na revista *Drops*

**24**  
informando-se direito



## **Direitos do Consumidor**

### **Mudanças nas regras da telefonia celular**

A telefonia móvel tem hoje mais de 121 milhões de usuários no Brasil. Só no ano passado, 21 milhões de novos aparelhos foram habilitados. Num ranking de 190 países elaborado pela Conferência das Nações Unidas para o comércio e desenvolvimento, o Brasil ocupa o 81º lugar com relação à penetração de celulares.

Este fantástico mercado é disputado por oito operadoras. Porém as relações do consumidor com a teles nunca foi assim tão fácil. Cancelar um serviço é tarefa que exige muita paciência. Desde o último dia 13 estão em vigor as novas regras determinadas pela ANATEL. Fique de olho nos seus direitos.

**1 dia**  
Ficam reduzidos de 90 para 60 dias o prazo de cobranças antigas; sendo assim, as ligações realizadas anteriores há dois meses da apresentação da fatura só poderão ser cobradas após negociações com o cliente;

**2 dia**  
Fica PROIBIDO cobrar pelo desbloqueio de celulares e os novos aparelhos serão vendidos desbloqueados;

**3 dia**  
O pedido de cancelamento de linha será atendido pela operadora, que terá 12 horas para enviar ao usuário um número de protocolo do recebimento do pedido, podendo ser feito por e-mail, call center ou mensagem do celular. Ainda, o serviço deverá ser desabilitado em no MÁXIMO 24 HORAS;

**4 dia**  
O usuário tem o direito de pedir uma vez por ano a interrupção do serviço, gratuitamente.

**5 dia**  
**Prazo de Carência:** Nesse novo regulamento NÃO EXISTE MAIS o plano de carência para troca por iniciativa do usuário na mesma prestadora. Nesse caso, a carência se resume quando o cliente de serviço pós-pago opta por um certo pacote de minutos, não podendo rescindir esse contrato até determinado prazo, sob pena de aplicação de multa.

**6 dia**  
**Prazo de Fidelização:** O plano de fidelização consiste em descontos e promoções que a operadora fornece ao consumidor, como, por exemplo, aparelhos celulares com preço mais em conta. O consumidor não pode migrar para outra prestadora num período pré-acordado, desde que não superior a 12 meses.

**7 dia**  
**Em caso de cobrança indevida, a operadora deverá devolver em dobro, com juros e correção monetária, os valores cobrados indevidamente e pagos pelo usuário;**

**8 dia**  
**VALIDADE DOS CARTÕES:** passam de 90 para 180 dias. Os créditos vencidos vão ser reabilitados quando for feita inserção de um novo cartão. Ex: se você comprar um cartão de R\$ 20,00 e só usar R\$ 15,00 até o prazo de validade, não perderá os R\$ 5,00. Eles voltam a valer quando for feita a recarga.



**drops**  
Balcão\*

Rogério da Silva  
professor da Faculdade  
de Direito e  
coordenador do  
Balcão do Consumidor

Liton Lanes Piaz Sobrinho  
professor Mestre da  
Faculdade de Direito e  
coordenador do  
Balcão do Consumidor

**UPF**  
UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

Fonte: *Drops*.

O ano de 2007 fechou com o atendimento recorde de 2.764 consumidores, dos quais 1.813 tiveram suas demandas resolvidas pelo Balcão do Consumidor sem a necessidade de serem encaminhadas a outros órgãos. Ainda no mês de dezembro de 2007, foram iniciadas as negociações para a instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, seguindo o mesmo modelo desenvolvido em Passo Fundo. A reunião aconteceu no gabinete do prefeito Alexandre Goellner, tendo como articulador o diretor do *campus* da UPF em Carazinho, professor Orguim da Rocha. Também participaram do encontro o coordenador de extensão da Faculdade de Direito, Rogerio da Silva, a coordenadora adjunta do curso de Direito em Carazinho, Renata Tagliari, e a coordenadora do Procon de Carazinho, Rosangela Dall Acqua.

Em entrevista publicada no jornal *Diário da Manhã* de Carazinho, no dia 12 de dezembro de 2007, o prefeito afirmou:

Esta parceria, além de ser interessante para todos os envolvidos – universidade, prefeitura, empresários e consumidores –, vem preencher uma lacuna que o Procon tem com relação a funcionários. Nossa estrutura hoje é reduzida, e isso acaba influenciando no andamento dos trabalhos.

# Aprovação do código municipal

A aprovação do Código Municipal de Defesa do Consumidor foi definida como uma das prioridades do ano de 2008. Entre as metas, também estavam reequipar o balcão e desenvolver ações de educação para o consumo com fornecedores e consumidores, buscando, assim, a prevenção dos conflitos.

Nesse sentido, por iniciativa da Rede Super Útil, foram realizadas três palestras nos meses de junho e julho, nas cidades de Passo Fundo, Farroupilha e Erechim, destinadas aos associados da rede de supermercados nas três regiões. Durante o encontro, foi possível esclarecer dúvidas dos fornecedores sobre questões práticas com relação à aplicação do CDC. As reuniões também mostraram que os comerciantes estão preocupados em seguir a legislação e respeitar os consumidores com relação aos seus direitos.

Figura 7 – Palestra ministrada por Rogerio da Silva aos supermercadistas, em julho de 2008, na cidade de Farroupilha



Fonte: autores.

Figura 8 – Palestra ministrada por Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva aos supermercadistas, em julho de 2008, na cidade de Erechim



Fonte: autores.

Em julho de 2008, a Procuradoria da República publicou edital para pré-seleção dos projetos habilitados a receber recursos do Ministério Público Federal provenientes de acordo judicial firmado com uma operadora de telefonia. A proposta de trabalho apresentada pelo Balcão do Consumidor estava entre as pré-selecionadas.

Os coordenadores do balcão apresentaram um projeto detalhado ao procurador da república Jorge Irajá Louro Sodré, a ser desenvolvido a partir da liberação dos recursos. Sodré destacou que a proposta mostrou o trabalho sério que vinha sendo realizado.

Em 03 de outubro, o jornal *Diário da Manhã* destacou:

Há dois anos em funcionamento, o Balcão do Consumidor recebeu do Ministério Público Federal R\$ 89 mil reais. O recurso será utilizado para expansão do projeto, ligado à Faculdade de Direito da UPF. Com a verba vai ser possível trocar os equipamentos, proporcionando mais agilidade no atendimento. Os recursos também serão destinados ao projeto educação para o consumo, que vai levar orientações para as crianças das escolas da região e ainda aos bairros e vilas de Passo Fundo. O Balcão do Consumidor vai trabalhar na produção de história em quadrinhos, cartilha, *flayers* [sic], livros e um DVD com orientações à comunidade.

A liberação dos recursos foi assinada na presença do presidente em exercício da Fupf Erineu Clovis Xavier, do diretor da Faculdade de Direito José Carlos Carles de Souza e dos professores integrantes do projeto. Pode-se dizer que, a partir desses recursos, o Balcão do Consumidor, ao completar dois anos, entrou numa nova fase. Além de equipamentos, foi possível desenvolver o projeto de educação para o consumo com a produção de material a ser distribuído para a comunidade de Passo Fundo.

Figura 9 – Assinatura da liberação de recursos para o Balcão do Consumidor, outubro de 2008



Da esquerda para a direita: Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Edmar Viane Marques Daudt, conselheiro da Fupf; Jorge Irajá Louro Sodré, procurador da república; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da UPF; José Alvaro de Vasconcelos Weisheimer; e Pedro D'Agustini.

Fonte: arquivo da UPF.

Figura 10 – Assinatura da liberação de recursos para o Balcão do Consumidor, outubro de 2008



Da esquerda para a direita: Erineu Clóvis Xavier, presidente em exercício da Fupf; Rogério da Silva, coordenador do Balcão do Consumidor; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; e Edmar Viane Marques Daudt, conselheiro da Fupf.

Fonte: arquivo da UPF.

O mês de outubro de 2008 foi realmente de boas notícias para o Balcão do Consumidor, pois, além de receber os recursos da Procuradoria da República, aconteceu, nos dias 20 e 21, o II Seminário Nacional de Defesa do Consumidor. A solenidade de abertura se tornou um ato de grande relevância para o movimento consumerista. O prefeito Airton Dipp assinou o protocolo de intenções para o Procon integrar o Sindec e o projeto de lei encaminhado à Câmara de Vereadores de Passo Fundo para a aprovação do Código Municipal de Defesa do Consumidor.

Em reportagem publicada no jornal *O Nacional*, no dia 23 de outubro de 2008, afirmou-se que se tratava de uma iniciativa inédita no Brasil, cujos primeiros passos começaram com a assinatura, em abril de 2007, do decreto que criou a comissão para elaborar o anteprojeto do código municipal e tornar a cidade a primeira do país a ter suas próprias normas. O coordenador da comissão, professor Giovani Corralo, fez a seguinte manifestação:

Foi firmado um acordo entre o Executivo e a Faculdade de Direito da UPF para a elaboração da lei municipal que surgiu por meio de um desafio lançado em setembro de 2006 pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, quando esteve presente na inauguração do Balcão do Consumidor.

A segunda edição do Seminário Nacional de Defesa do Consumidor teve como palestrantes: a coordenadora estadual do Procon Adriana Fagundes Burger; o procurador da república Jorge Irajá Louro Sodré; o vice-presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) Bruno Nubens Barbosa Miragem; a representante do DPDC Andréia Araújo Portella; a juíza de direito Karen Bertoncello; o procurador de justiça aposentado Cláudio Bonatto; e o coordenador do mestrado da Universidade de Santa Cruz (Unisc), professor

Dr. Jorge Renato Reis. O seminário também reservou uma tarde para discutir, com entidades como União das Associações de Moradores de Passo Fundo (Uampaf), Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), Sindicato do Comércio Varejista de Passo Fundo (Sincomércio), Ministério Público Estadual, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), outras questões de interesse local.

Figura 11 – II Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, outubro de 2008



Da esquerda para a direita: Nelson Trevisan, defensor público; Fernando Müller, assessor do deputado Beto Albuquerque; Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenador do Balcão do Consumidor; Jorge Irajá Louro Sodré, procurador da república; Gilson Medeiros, promotor de justiça; Giovani Corralo, coordenador da Faculdade de Direito da UPF; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito; Dalmir Franklin de Oliveira Júnior, diretor do Foro de Passo Fundo; e Juliano Roso, vereador.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Ainda com relação ao código municipal, a edição do dia 04 de novembro de 2008 do jornal *O Nacional* trouxe a seguinte manchete: “Iniciativa: Passo Fundo pode ser a primeira cidade do Brasil a ter o Código Municipal do Consumidor local. A proposta já está sendo avaliada pelo Legislativo”. E o jornal *Diário da Manhã*, na edição de 08 e 09 de dezembro de



2008, apresentou a manchete: “Direito do Consumidor: Projeto que cria código de defesa está nas comissões”.

Desde que foi instalado em Passo Fundo o Balcão do Consumidor, a intenção da Faculdade de Direito era levar o projeto para os *campi* da região onde funciona o curso: Carazinho, Sarandi, Palmeira das Missões, Soledade, Casca e Lagoa Vermelha. Com a proposta consolidada em Passo Fundo, iniciaram-se os contatos para instalar o balcão em Carazinho. Nesse sentido, foram feitas reuniões com os representantes da prefeitura municipal, da associação comercial e do Ministério Público Estadual. Cumprida esta etapa, no dia 18 de dezembro de 2008, foi assinado o convênio no auditório do *campus* de Carazinho.

Figura 12 – Assinatura de convênio para instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, novembro de 2008



Da esquerda para a direita: Clarissa Amélia Simões Machado, promotora de justiça da comarca de Carazinho; Rui Getúlio Soares, Reitor da UPF; José Carlos Carles de Souza, diretor da Faculdade de Direito da UPF; Sérgio Weimann Filho, vice-prefeito de Carazinho; Claudio Silva, vereador de Carazinho; e Orguim da Rocha, diretor do *campus* da UPF de Carazinho.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Durante a solenidade, o reitor da UPF, Rui Getúlio Soares, declarou:

Esta é mais uma atividade da UPF, através da Faculdade de Direito, que tem a obrigação de não só formar profissionais, mas também de proporcionar para a cidade onde a instituição está inserida a possibilidade de levar um trabalho importante à comunidade através do projeto de extensão. Ganha a universidade, ganha a população e ganham os estudantes de direito, enfim, ganhamos todos nós.

A prefeitura de Carazinho foi representada pelo vice-prefeito Sérgio Weinmann Filho, para quem, com essa parceria, “nossos consumidores se sentirão mais protegidos, e isso é desenvolver a comunidade carazinhense”.

O Ministério Público Estadual foi representado na assinatura do convênio pela promotora de justiça Clarissa Simões Machado, que destacou que em Carazinho as demandas coletivas e a busca de informações do consumidor têm uma procura ainda tímida:

Não acredito que isso se deva à inexistência de demanda, mas justamente pela falta de informações e esclarecimento do consumidor de seus direitos e de como ele pode defendê-los. Acredito que com a implantação deste projeto esta procura vai começar a surgir, e poderemos efetivamente dar uma resposta e uma proteção ao consumidor.

Ainda em relação à assinatura do convênio para a instalação do Balcão do Consumidor em Carazinho, é preciso fazer uma justa homenagem ao professor Orguim da Rocha, ex-diretor do *campus*, falecido em janeiro de 2009, que foi um grande incentivador da criação do órgão. Desde o primeiro momento, Orguim participou de todas as reuniões e contribuiu muito com sua determinação e agilidade.

O ano de 2008 ainda tinha um desafio: a aprovação do projeto de lei complementar enviado à Câmara de Vereadores

para criação do Código Municipal de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, foram feitas diversas reuniões; entre elas, com o presidente da câmara, vereador Luis Miguel Scheis, para que o projeto fosse votado durante o período extraordinário. Também foi decisivo o apoio da Uampaf, por intermédio do seu presidente, Saul Spinelli, e dos integrantes do Conselho Municipal do Consumidor Fátima Lemes, Ramiro Schnorr Grando, Nelso Trevisan e Paulo Ricardo Roemmler.

Conforme havia sido prometido, na sessão extraordinária do dia 19 de dezembro, foi aprovado o Código Municipal de Defesa do Consumidor. Na edição de 20 e 21 de dezembro, o jornal *Diário da Manhã* apresentou a manchete “Passo Fundo tem Código Municipal de Defesa do Consumidor” e destacou:

Passo Fundo faz história. Em votação nesta sexta-feira na Câmara de Vereadores, o projeto de lei do Executivo que cria o Código Municipal de Defesa do Consumidor foi aprovado por unanimidade. Ele é o primeiro código municipal do país.

Com a aprovação do código na câmara, estavam finalizados os trabalhos do ano de 2008, tendo sido alcançados todos os objetivos que haviam sido estabelecidos. Com relação ao número de pessoas atendidas pelo Balcão do Consumidor, houve um novo crescimento: o ano fechou com 3.094 consumidores que passaram pelos serviços, dos quais 2.227 tiveram seus problemas resolvidos sem a necessidade de intervenção de outros órgãos. Com a liberação dos recursos por parte da Procuradoria da República, a realização do II Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e a aprovação do código municipal, iniciou-se o ano de 2009 com foco nas atividades a serem desenvolvidas, buscando sempre a melhoria no atendimento aos consumidores.

O ano começou com boas notícias: a publicação, em 21 de janeiro, da Lei Complementar nº 222, de 16 de janeiro de 2009, instituindo o Código Municipal de Defesa do Consumidor, primeira experiência no país de legislar, por meio de um código, as relações locais de consumo. O jornal *O Nacional* de 22 de janeiro trouxe a seguinte manchete: “Lei é referência no país: Código Municipal de Defesa do Consumidor foi publicado ontem e instituído oficialmente em Passo Fundo. Iniciativa é considerada inédita no Brasil”. A proposta, que havia sido lançada durante palestra do ministro Antônio Benjamin na Faculdade de Direito, tornava-se, então, realidade. O mês de janeiro também revelou um recorde inédito no atendimento: foram 542 casos naquele período. A principal demanda continuou sendo sobre os serviços prestados por empresas de telefonia fixa e móvel.

Demonstrando que Passo Fundo tem uma rede integrada na defesa do consumidor, em 30 de março, foi realizada uma audiência pública, presidida pelo procurador da república Pedro Antônio Roso e pelo promotor de justiça Gilson Medeiros. O encontro aconteceu na sede do Ministério Público Estadual. A audiência ocorreu em razão de inquéritos civis públicos instaurados com o objetivo de apurar práticas abusivas realizadas por empresas de telefonia. O procurador da república mencionou o mau atendimento dos serviços de *call centers* das empresas de telefonia: “É necessário haver a humanização do serviço de telefonia”.

As demandas envolvendo o sistema de telefonia não reduziram, mesmo após a realização da primeira audiência pública, que contou com a participação de representantes das empresas e da Anatel. O jornal *O Nacional*, na edição de 17

de junho, apresentou a manchete “Balcão do Consumidor recebe 30 reclamações: a telefonia é a campeão”, em que se destacaram algumas das principais reclamações registradas:

Pagamento por serviço não contratado, incidência de juros além do acordado, oferecimento parcial [...]. Das cercas de 30 reclamações formalizadas diariamente, a grande maioria se refere a serviços de telefonia e internet oferecidos por uma única empresa.

A procura por atendimento de consumidores descontentes com os serviços de telefonia continuou sendo responsável por um terço das demandas registradas. Diante da gravidade da situação, uma segunda audiência pública foi realizada. O promotor de justiça Gilson Medeiros fez a seguinte declaração ao jornal *O Nacional* em 1º de julho:

O objetivo da audiência é avaliar a evolução da prestação de serviços de telefonia na região nos últimos 90 dias e instruir procedimentos em tramitação nos Ministérios Público Federal e Estadual.

A audiência pública foi marcada pela tensão; contou com representantes da comunidade e da classe empresarial. Saul Spinelli, representando a Uampaf, destacou que as empresas oferecem maravilhas na hora da contratação dos serviços, mas, em seguida, tornam a vida do consumidor “um inferno”. E Dimas Froner, presidente da Associação Comercial, Industrial de Serviços e Agropecuária, apontou que é preciso reestabelecer o atendimento presencial. Entre as decisões tomadas, esteve a determinação do Ministério Público de o Procon instaurar processo administrativo contra as empresas que desrespeitem o consumidor reiteradamente.

É possível afirmar que as duas audiências públicas realizadas pela Procuradoria da República e pelo Ministério Público Estadual com representantes das empresas de telefonia

fixa e móvel e da comunidade de Passo Fundo foram extremamente importantes, para que melhorasse a qualidade dos serviços prestados. Entretanto, os serviços ainda precisam de melhorias, e a vigilância deve ser permanente, pois essas empresas continuam praticando lesões contra os consumidores de forma reiterada.

O Balcão do Consumidor vem realizando atividades de educação para o consumo desde sua inauguração, por meio de palestras, seminários e dicas para o consumo. Com recursos da Procuradoria da República, foi iniciado o trabalho de produção de material a ser entregue às escolas e à comunidade, com o objetivo de educar para a relação de consumo. Nesse sentido, foram produzidos livros, revista em quadrinhos, DVDs com aulas explicativas, fôlders, *flyer* e cartilhas, além da realização de eventos.

## A expansão das atividades do Balcão do Consumidor

O Balcão do Consumidor, enquanto projeto de extensão da Faculdade de Direito da UPF, não realiza apenas o serviço de atendimento aos consumidores, mas também desenvolve uma série de atividades que contribuem para consolidar o movimento consumerista em toda a região. Em julho de 2009, foi organizado um curso de mediação, tendo como ministrante o professor argentino Luis Alberto Warat. Naquele ano, em razão dos inúmeros casos de gripe A, todas as atividades da UPF foram suspensas, e o curso teve apenas uma aula. Aquela foi a última vez em que o professor Warat esteve em Passo Fundo, pois sua saúde se agravou e, em dezembro de 2010, o professor faleceu.

Figura 13 – Curso de mediação com o professor Luis Alberto Warat



Da esquerda para a direita: Rogerio da Silva, Elenise Felzke Schonardie e Liton Lanes Pilau Sobrinho, professores da Faculdade de Direito da UPF; Elias Lemes e Saul Spinelli, representantes da Uampaf; e Luis Alberto Warat.

Fonte: autores.

Um dos princípios do CDC é a informação, considerada direito fundamental do consumidor, mas nem sempre disponível, o que pode ocasionar conflitos nas relações. Transmitir a informação também é uma das atividades do Balcão do Consumidor; por isso, desde agosto de 2009, é publicada, no jornal *Diário da Manhã*, a coluna “Relações de consumo”. É um espaço para esclarecer consumidores e fornecedores e informar sobre as atividades realizadas por alunos e professores que integram o Balcão do Consumidor.



Figura 14 – Coluna “Relações de consumo”

**2 CONEXÃO** DIÁRIO DA MANHÃ  
Sexta-feira, 14 de agosto de 2009



**RELAÇÕES DE CONSUMO**  
Rogério Silva (jrogériosilva@terra.com.br)

*O objetivo de informar, estando cada vez mais próximo do público, é nossa meta a partir desta sexta-feira. Eu, Rogério Silva e meu colega Liton Lanes Pilau Sobrinho, coordenadores do Balcão do Consumidor da Universidade de Passo Fundo, estaremos nos revezando nesta coluna dedicada às relações de consumo. Estaremos trazendo a você, leitor do Jornal Diário da Manhã, as novidades e atualizações sobre o tema.*

**Um abraço**

**Cartões quem ganha?**  
A polêmica com relação ao cartão de crédito envolvendo a diferenciação de preço para quem faz o pagamento à vista, está longe de chegar a um consenso, e o consumidor poderá ser o grande prejudicado. No Brasil, as operações com cartões de pagamento (débito e crédito) movimentaram em 2008, R\$ 375,4 bilhões; ao todo, foram realizadas 5,3 milhões de transações com 514 milhões de cartões. O bom desempenho se deve à estabilidade econômica do País, o que propiciou a popularização da moeda de plástico. É preciso destacar, que este é um setor praticamente não tem concorrência. No Brasil, as duas maiores “bandeiras” Visa e MasterCard, respondem por mais de 90% dos cartões ativos em todo o território nacional.

**Comerciantes**  
Atualmente, uma loja só pode aceitar pagamentos feitos com o cartão Visa, se fizer contrato com a VisaNet, pois cada bandeira tem sua própria credenciadora, com contratos e condições distintas. Isto mostra, porque existe uma máquina de leitura de cartões para cada bandeira. O comerciante paga aluguel da máquina para a operadora, e ainda uma taxa de 3 a 5% em cada operação realizada, sem contar que o dinheiro da venda leva de 30 a 40 dias para entrar no bolso do lojista. São justamente estas questões que colocam os cartões de crédito no centro do debate. Mas não é somente os lojistas que tem despesas. O consumidor, paga a anuidade pela utilização do cartão.

**A vista**  
Outro ponto polêmico é a diferenciação de preços para quem faz pagamentos à vista em relação ao cartão de crédito. A medida provisória 460, aprovada no Senado, possibilitou tal diferenciação, mas foi rejeitada na Câmara Federal. Atualmente, este procedimento é considerado ilegal, com consonância com a Portaria nº 118/1994, do Ministério da Fazenda (artigo 1º, parágrafo único, inciso I); a Portaria nº 14 de 22/06/1998 e a Portaria nº 03, de 15/01/2001, ambas do Ministério da Justiça.

Para o Código de Defesa do Consumidor, a prática da diferenciação de preços, configura vantagem excessiva nos termos do artigo 39. Portanto, os estabelecimentos comerciais estão proibidos de praticar preços diferenciados. É preciso deixar claro, que assim como cheque, ninguém é obrigado a receber o cartão como forma de pagamento.

**O que está sendo feito**  
É certo que o governo deve intervir para evitar o duopólio, e estimular a concorrência em um setor controlado por duas empresas. A equipe econômica pretende encaminhar ao presidente Lula, até o início de outubro, uma série de medidas para aumentar a regulamentação e o controle sobre as empresas de cartões no País. Entre as medidas que devem ser adotadas, estão a utilização compartilhada das máquinas, redução das taxas cobradas pelas administradoras de cartões, e também do prazo para o pagamento aos lojistas.

**IDEC**  
O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), enviou correspondência a Deputada Ana Arnes, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, na qual afirma compartilhar da necessidade de revisão dos altos custos impostos aos estabelecimentos comerciais, pela locação de equipamentos e taxas de administração, que de fato, comprometem a rentabilidade do comércio. Somente com aprofundamento nas discussões, entre fornecedores, com a regulamentação e com o aumento da concorrência, será possível garantir o direito do consumidor e, ao mesmo tempo, aliviar o comércio dos altos custos das operações com cartões de crédito. Esta é a posição da entidade.

**Acompanhar**  
Enquanto uma decisão não é tomada, consumidores e lojistas devem ficar atentos e ambos exercerem o poder de pressão, através de suas entidades representativas. País, com o atual modelo implantado no Brasil, quem está lucrando são as operadoras que trabalham com as taxas de juros mais elevadas do mercado.

Fonte: Diário da Manhã.

## III Seminário Nacional de Defesa do Consumidor

O seminário, realizado nos dias 05, 06, e 07 de outubro de 2009, comemorou os três anos de atividade do Balcão do Consumidor, e ocorreu também o I Encontro Regional de Procons, com o objetivo de discutir o fortalecimento do sistema e incentivar os municípios da região a criar um sistema para proteção de seus consumidores.

A noite de abertura teve como palestrante o deputado federal Beto Albuquerque, que fez um resgate da trajetória da Apadecon, da qual foi o segundo presidente na década de 1980, antes mesmo de o Brasil ter um Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Na mesma noite, também palestrou o ministro da justiça Tarso Genro, tratando das políticas do governo federal com relação à proteção do consumidor.

Figura 15 – Entrega ao ministro Tarso Genro da primeira edição do livro *Balcão do Consumidor*: histórico do movimento consumerista em Passo Fundo, lançada durante o seminário



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 16 – Entrega ao deputado Beto Albuquerque do livro que resgata o trabalho da Apadecon em Passo Fundo



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Também palestraram na terceira edição do seminário: o desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rizzato Nunes, que tratou de capitalismo, *marketing* contemporâneo e direito do consumidor; o secretário de reforma do Judiciário, Rogério Favretto, que tratou do projeto da nova lei da ação civil pública e das relações de consumo; a promotora de justiça Ana Rita Nascimento Schinestsck, que abordou o papel do Ministério Público e o combate à adulteração de combustíveis; o advogado Guilherme C. Monteiro Nitschke, que tratou da boa-fé nos contratos; e a chefe de divisão da coordenação geral de supervisão e controle do DPDC do Ministério da Justiça, Leanne de Souza Freitas, que falou do SNDC e da regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Figura 17 – Palestra realizada durante o III Seminário Nacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: Gilson Borguedulff Medeiros, promotor de Justiça; Rizzatto Nunes, desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo; Adriana Fagundes Burger, coordenadora do Procon-RS; e Rogerio Favretto, secretário de reforma do judiciário.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

A partir de 2009, o Seminário Nacional de Defesa do Consumidor passou a realizar o Encontro Regional de Procons, com o objetivo de discutir os problemas comuns e buscar soluções, porque, na maioria das vezes, as demandas são contra os mesmos fornecedores, que lesam os consumidores em todos os municípios em que atuam. Nesses encontros também se buscam alternativas para estruturar melhor os Procons tanto do ponto de vista material como de pessoas com conhecimento técnico, para fazer valer as normas de proteção aos consumidores.

A repercussão do primeiro encontro foi intensa, e o jornal *Diário da Manhã* de 07 de outubro destacou o debate em sua capa.

Figura 18 – Manchete destacando o I Encontro Regional de Procons



Fonte: *Diário da Manhã*.

A proposta de trabalho do Balcão do Consumidor, consolidada por meio de um convênio entre a UPF (Faculdade de Direito), a Prefeitura Municipal de Passo Fundo (Procon) e o Ministério Público Estadual, ganhou destaque estadual. Por iniciativa do deputado Luciano Azevedo (PPS), o projeto foi apresentado na Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa, presidida pelo deputado Aloísio T. Classmann (PTB).

Na avaliação do deputado Luciano Azevedo, a assembleia pôde contribuir com o debate em parceria com a Fede-

ração das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul e com as câmaras de vereadores. Destacou que é preciso divulgar a legislação já aprovada no estado, para que as pessoas tenham conhecimento.

O encontro realizado na Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa serviu de inspiração para um grande debate estadual realizado em maio de 2010, com a participação de representantes dos municípios.

Figura 19 – Encontro realizado na Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa



Da esquerda para a direita: deputado Luciano Azevedo; professor Rogerio da Silva; deputado Aloisio T. Classman; professor Liton Lanes Pilau Sobrinho; e coordenadora estadual do Procon Adriana Fagundes Burger.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

O ano de 2009 ainda foi marcado pelo lançamento do personagem Tchê Consumidor, criado com o objetivo de estabele-

cer um diálogo com as crianças sobre as relações de consumo. Foram publicadas as quatro primeiras edições da revista, que passou a ser distribuída gratuitamente às crianças, principalmente de escolas públicas. O personagem, dotado de carisma, rapidamente se transformou em um grande sucesso entre o público infantil.

Figura 20 – As quatro primeiras edições da revista *Tchê Consumidor*

Primeira edição



Segunda edição



Terceira edição



Quarta edição



Fonte: autores.

O Balcão do Consumidor encerrou o ano de 2009 com o atendimento direto de 4.523 pessoas, número superior ao do ano anterior (3.094 consumidores). Diante do crescimento pela busca do serviço, novas estratégias foram traçadas para o ano de 2010, com o objetivo de oferecer um atendimento ainda mais qualificado.

A partir de janeiro de 2010, começou a ser utilizado um procedimento todo informatizado, desenvolvido pela divisão de tecnologia da UPF, que permitiu o atendimento de forma mais segura e ágil. O sistema foi elaborado para armazenar documentos e dados de consumidores e fornecedores e emitir relatórios com relação ao atendimento. A melhora no atendimento e na segurança do serviço prestado foi percebida já nos primeiros meses da implantação. O mesmo programa foi utilizado no serviço realizado em Carazinho e em Lagoa Vermelha.

No dia 15 de março, comemora-se o Dia Nacional e Internacional do Consumidor. Para registrar a data, foi lançada, na Faculdade de Direito, a publicação do CDC de Passo Fundo no dia 16. Trabalho inédito no país, foi promulgado pela Lei Complementar nº 222, de 16 de janeiro de 2009, e por legislação correlata aprovada ao longo dos anos no município. O código municipal foi aprovado por unanimidade na Câmara de Vereadores de Passo Fundo em dezembro de 2008, a partir do anteprojeto elaborado por uma comissão nomeada pelo prefeito Airton Langaro Dipp.



Figura 21 – Capa do livro *Balcão do Consumidor: Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo, Lei Complementar nº 222 e legislação correlata*, lançado em 2009



Fonte: autores.

Prestar atendimento à população e buscar pela conciliação resolver os conflitos ocasionados nas relações de consumo não são os únicos trabalhos desenvolvidos pelo Balcão do Consumidor. Incentivar a educação para o consumo também está entre os objetivos do projeto, principalmente levando informações a crianças, adolescentes e idosos, os chamados hipervulneráveis. Para isso, são necessários investimentos com o objetivo de produzir material para ser distribuído gratuitamente. Em março de 2010, o projeto foi escolhido pelo Conselho Estadual de Defesa do Consumidor para receber recursos do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor. Assim, foram destinados 75 mil reais para serem utilizados em trabalhos de educação para o consumo. A verba foi recebida pelo Vice-Reitor de Extensão da UPF, professor Adil Pacheco, e pelo coordenador do projeto, professor Rogerio da Silva, em cerimônia realizada no centro administrativo do governo do estado, que contou com a presença da coordenadora estadual do Procon, Adriana Burger.

Figura 22 – Cerimônia da entrega dos recursos do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: Rogerio da Silva, Adriana Burger e Adil Pacheco.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

O trabalho pioneiro desenvolvido por alunos e professores da Faculdade de Direito da UPF foi apresentado no X Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, realizado no período de 18 a 21 de maio de 2010, em Florianópolis, Santa Catarina. O evento, promovido pelo Brasilcon, é considerado o mais importante do país, reunindo os principais juristas da área consumerista. Na apresentação, o professor que representou o projeto discorreu sobre a transformação das relações de consumo a partir da inserção comunitária das universidades, por meio das faculdades de direito.

Figura 23 – Apresentação no X Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor



Fonte: autores.

A partir das discussões feitas na Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa, surgiu a proposta de realizar uma audiência pública com lideranças de todo o estado para comemorar os vinte anos do CDC e discutir a municipalização dos direitos do consumidor. O debate aconteceu

no dia 26 de maio, na Comissão de Participação Legislativa Popular, presidida pelo deputado Luciano Azevedo. O principal tema abordado na audiência pública foi a necessidade de criar Procons nos municípios do estado.

Participaram das discussões os professores Rogerio da Silva, Liton Lanes Pilau Sobrinho e Giovani Corralo, a coordenadora do Procon estadual, Adriana Burger, e o promotor de justiça, Gilson Borguedulff Medeiros. Foi, sem dúvida, um dos momentos mais importantes na defesa do consumidor ocorridos nos últimos anos no parlamento gaúcho. Mais de cem representantes dos municípios de todo o estado e lideranças do movimento consumerista estiveram presentes ao encontro. Entre as propostas concretas, esteve a necessidade de se publicar toda a legislação a respeito das relações de consumo aprovada pela assembleia legislativa nos últimos vinte anos.

Figura 24 – Debate realizado na assembleia legislativa



Da esquerda para a direita: Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio da Silva, Luciano Azevedo, Adriana Burger, Gilson Medeiros e Giovani Corralo.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

A cada ano, o Seminário Nacional de Defesa do Consumidor destaca um tema. Na sua quarta edição, em 2010, os vinte anos do CDC e os quatro anos de trabalho do Balcão do Consumidor foram as pautas do evento. No mesmo ano, também foi realizada a 1ª Mostra de Trabalhos Científicos. O evento aconteceu de 08 a 10 de setembro na Faculdade de Direito e teve como palestrantes: Cláudio Bonatto, procurador de justiça; Aires José Rover, professor da Universidade Federal de Santa Catarina; Felipe Chiarello de Souza Pinto, professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie; Rogerio Gesta Leal, desembargador do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul; e Agostinho Oli Koppe Pereira, professor da Universidade de Caxias do Sul.

Figura 25 – Palestra do procurador de justiça Cláudio Bonatto, durante o IV Seminário Nacional de Defesa do Consumidor



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 26 – Homenagem ao deputado Luciano Azevedo



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 27 – Homenagem ao procurador da república Jorge Irajá Louro Sodré



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

# Procuradoria da República destina recursos para ampliar o atendimento do Balcão do Consumidor

Com a demanda por atendimento crescendo, o objetivo do projeto passou a ser a qualificação do serviço prestado. Para isso, foi apresentada ao procurador da república Michael von Mühlen de Barros Gonçalves a proposta de criar um balcão itinerante, para fazer atendimento em bairros de Passo Fundo e em cidades da região de abrangência da UPF. Os recursos, da ordem de R\$ 99.218,00, foram destinados à Fupf pelo Ministério Público Federal, provenientes de ações civis públicas ajuizadas contra uma empresa que atuava em todo o estado. Assim, foi possível adquirir um veículo, equipado para prestar atendimento à população.

O Termo de Destinação de Valores foi assinado pelo procurador da república Michael von Mühlen de Barros Gonçalves e pelo Reitor da UPF em exercício José Carlos Carles de Souza. Na ocasião, o Reitor frisou que

O Balcão do Consumidor é um projeto que vem produzindo excelentes frutos tanto para a universidade como para a Faculdade de Direito e, principalmente, para a comunidade. Assinamos mais um convênio com o Ministério Público Federal, em que virão recursos para um projeto inovador, que é o Balcão Itinerante. O Balcão do Consumidor, equipado em uma *van*, poderá participar das comunidades levando o serviço para todas as pessoas.

Para o procurador da república, a universidade elaborou um projeto fantástico e pioneiro, auxiliando o Procon e garantindo os direitos do consumidor que não pela via judicial. Gonçalves garante que:

As demandas sendo resolvidas extrajudicialmente, por meio de conciliação, evitam que se bata nas portas na Justiça, em que o procedimento é mais demorado, até por conta da legislação processual que vigora. Isso alivia o trabalho da Justiça, e a resposta é muito mais rápida e eficiente.

Figura 28 – Assinatura do Termo de Destinação de Valores para viabilização do balcão itinerante



Da esquerda para a direita: Michael von Mühlen de Barros Gonçalves, procurador da república; José Carlos Carles de Souza, Reitor; Douglas Mella, Gabriela Rocha dos Santos e Zuleica Stival, alunos da instituição; José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer, professor; Agenor Dias Meira Junior, Vice-Reitor Administrativo; Rogerio da Silva, professor; e Lorena Teresinha Geib, Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

O projeto Balcão do Consumidor recebeu outros R\$ 82.279,00, destinados também pela Procuradoria da República, para realização de atividades de educação para o consumo. Dessa vez, o termo foi assinado pela procuradora da república Fernanda Alves de Oliveira, pelo Presidente da Fupf Jocarly



Patrocínio de Souza; pelo Reitor da UPF José Carlos Carles de Souza e pelo prefeito Airton Dipp. De acordo com o Reitor, há vários anos a Faculdade de Direito da UPF vem desenvolvendo projetos na defesa dos consumidores, potencializados por recursos que são destinados pelas instituições parceiras:

De 2008 até o momento, o Balcão do Consumidor recebeu 344 mil reais da Procuradoria Federal e do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor. Se não houvesse esse recurso, o trabalho não seria tão grandioso e tão motivador, já que sempre estão sendo pensadas novas atividades.

A procuradora da república lembrou que, como os recursos são provenientes de ação civil pública relacionada à defesa dos direitos do consumidor, o foco para a aplicação da verba passou a ser projetos nessa área. Conhecendo as realidades baiana e mineira, Fernanda Alves de Oliveira ficou impressionada com o trabalho desenvolvido em Passo Fundo pelo Balcão do Consumidor:

Quando cheguei a Passo Fundo fiquei surpresa e feliz com o trabalho aqui desenvolvido e por saber que na cidade existe mais uma estrutura para defender os interesses e direitos dos consumidores, que são a parte fraca da relação de consumo.

O presidente da Fupf também lembrou que muitas vezes o consumidor não sabe reivindicar seus direitos: “Ações como a do Balcão do Consumidor mostram a UPF na vanguarda junto à sociedade, esforço a que se somam a prefeitura e o MPF”.

O prefeito Airton Dipp salientou que a parceria entre as instituições é importante para aproximar e qualificar as relações entre o comércio e o consumidor:

Particularmente, estamos felizes porque o balcão vem desenvolvendo um programa de informação, detalhando os direitos nas relações de consumo a todos os passo-fundenses, o que é fundamental para que cada um possa conhecer os seus direitos e, através do diálogo, buscar soluções.

Com os recursos em caixa, o Balcão do Consumidor encerrou o ano de 2010 com 4.815 atendimentos e a certeza de que havia muito trabalho para ser desenvolvido em 2011, a fim de cumprir todos os convênios assinados.

Figura 29 – Assinatura do Termo de Destinação de Valores para viabilização do projeto Balcão no Estrada



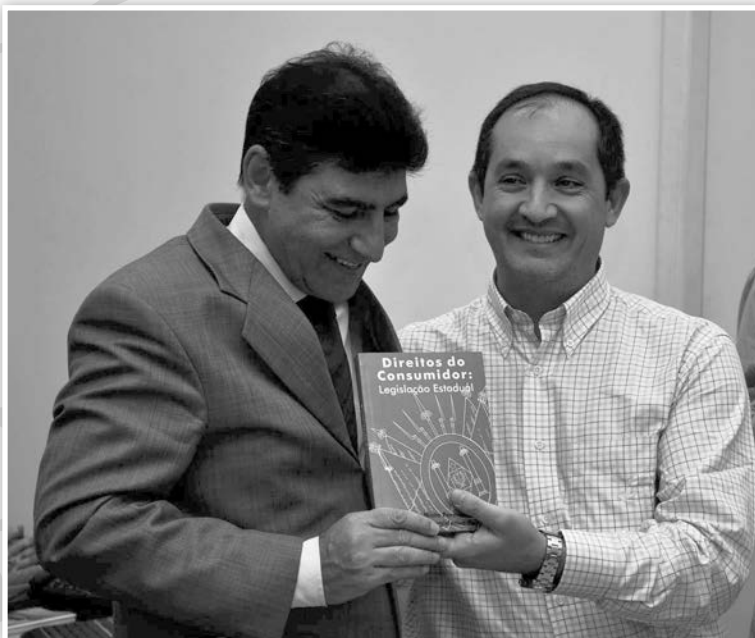
Da esquerda para a direita: Zeferino Boscardin, coordenador do Procon; Edmar Viane Daudt, Vice-Diretor da Faculdade de Direito; Giovanni Corralo, coordenador do curso de Direito; Jocarly Patrocínio de Souza, presidente da Fupf; José Carlos Carles de Souza, Reitor; Airtton Dipp, prefeito de Passo Fundo; Fernanda Alves de Oliveira, procuradora da república; e Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva; coordenadores do Balcão do Consumidor.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Em 2011, pela primeira vez foi comemorada em Passo Fundo a Semana Municipal do Consumidor, com várias ações desenvolvidas pelo Procon, pelo Condecon e pelo Balcão do Consumidor. Entre as atividades realizadas, aconteceu o lançamento da obra *Direitos do consumidor legislação estadual*, iniciativa do deputado Luciano Azevedo. O trabalho, inédito, reúne leis e decretos aprovados nos últimos vinte anos pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e foi resultado da audiência pública realizada em maio de 2010 na Comissão Mista Permanente de Participação Legislativa Popular. A

proposta foi divulgar a vasta legislação que trata das relações de consumo e que é desconhecida pela maioria da população. Na apresentação do livro, no dia 18 de março, na sede do Balcão do Consumidor, o deputado Luciano Azevedo enfatizou que a ideia da produção surgiu a partir de uma conversa com os professores da UPF responsáveis pelo projeto Balcão do Consumidor, Rogério da Silva e Liton Lanes Pilau Sobrinho, que incentivaram a assembleia legislativa a investir em uma publicação que reunisse toda a legislação aprovada no Rio Grande do Sul na área do consumidor. “A obra é uma contribuição à cidadania, para que as pessoas conheçam seus direitos e deveres nas relações de consumo”, destacou Azevedo.

Figura 30 – Entrega ao Reitor José Carlos Carles de Souza do exemplar da obra publicada pela assembleia legislativa



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

# Lagoa Vermelha ganha Balcão do Consumidor

**D**epois de consolidado em Passo Fundo e em Carazinho, o Balcão do Consumidor foi instalado em Lagoa Vermelha. Para isso, foi firmado convênio com a prefeitura municipal, o Ministério Público Estadual e a UPF, por intermédio da Faculdade de Direito.

A boa recepção à instalação do Balcão do Consumidor por parte do prefeito, do poder legislativo e da comunidade facilitou a implantação do serviço, que foi inaugurado no dia 19 de abril de 2011. A solenidade contou com a presença do Reitor da UPF, José Carlos de Souza, da Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitário, Lorena Teresinha Geib, do Diretor da Faculdade de Direito, Nelson Julio Martini Ribas, do promotor de justiça, Henrique Rech Neto, da Diretora do *campus* de Lagoa Vermelha, Maria Stela Bortoncello, do coordenador do curso de Direito em Lagoa Vermelha, Sérgio Menegaz, do diretor do Procon-RS, Cristiano Rodrigues Aquino, entre outras autoridades.

O Reitor José Carlos Carles de Souza afirmou que a iniciativa resgatou o caráter comunitário da UPF:

Sabemos que a relação entre consumidor e fornecedor nem sempre é pacífica. Muitas vezes, nos deparamos com situações onde o conflito se instala. Então, o Balcão do Consumidor é o caminho natural para a busca de um entendimento rápido.

Ponderou ainda que o serviço é prestado gratuitamente à população. O Reitor lembrou que Lagoa Vermelha é, seguindo os passos de Passo Fundo, a segunda cidade brasileira a ter um código municipal de defesa do consumidor, outro instrumento para a garantia dos direitos dos cidadãos.

O prefeito Getúlio Cerioli reiterou a satisfação em ver implantado no município um serviço essencial:

Temos procurado agregar forças vivas e entidades em parcerias para levar nossa comunidade ao desenvolvimento. Cumprimento a todos os que se envolveram para a efetivação deste projeto.

A missão do Balcão do Consumidor foi esclarecida pelo Diretor da Faculdade de Direito da UPF Nelson Ribas:

O balcão exerce uma função social da maior relevância, na medida em que promove a solução de conflitos, colaborando para a pacificação social e guarnecendo direitos fundamentais da população. Serve também de laboratório aos alunos, que podem complementar a formação acadêmica.

Garantiu que a intenção é implantar o projeto em todos os *campi* da UPF.

O diretor do Procon-RS Cristiano Rodrigues Aquino assegurou que, nos vinte anos de existência do CDC, houve muitos avanços, mas havia ainda muitos desafios. Conforme ele, apenas 68 municípios no estado contavam naquele momento com estrutura para prestar atendimento aos consumidores: “O Procon-RS quer ser um elo para que mais cidades possam ter atendimento nesse sentido”. O promotor de Justiça Henrique Rech Neto reiterou a importância da parceria: “Fico feliz com a existência do Balcão do Consumidor para o atendimento dos direitos coletivos ou das demandas individuais homogêneas das pessoas que precisam”.

Figura 31 – Solenidade de inauguração do Balcão do Consumidor em Lagoa Vermelha



Da esquerda para a direita: prefeito de Lagoa Vermelha Getúlio Cerioli; Reitor da UPF José Carlos Carles de Souza e promotor de justiça Henrique Rech Neto.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

PROVA

## Seminário Nacional de Defesa do Consumidor é transformado em evento internacional

**O**s cinco anos de atividades do Balcão do Consumidor foram comemorados, nos dias 15 e 16 de setembro de 2011, com a edição do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e com uma grande novidade, a realização do I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor. Em dois dias de debates na Faculdade de Direito, contou-se com palestrantes de Portugal, da Espanha e do Brasil. Estiveram presentes: Agostinho Oli Koppe Pereira, professor da Universidade de Caxias do Sul; Mário Frota, presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo, Portugal; Ângela Frota, diretora do Centro de Formação para o Consumo de Coimbra, Portugal; Roberta Densa, representante do complexo jurídico Damásio de Jesus; Jorge Renato dos Reis, professor da Unisc; Roberto Senise Lisboa, promotor de justiça em São Paulo; Hector Valverde Santana, juiz do Distrito Federal e presidente do Brasilcon; Guillermo Orozco Parda, professor da Universidade de Granada, Espanha; Alvaro Sanchez Bravo, professor da Universidade de Sevilha, Espanha; Fernando Antônio de Carvalho Dantas, professor da Universidade Federal do Mato Grosso; Cristiano Rodrigues Aquino, diretor do Procon-RS; Paulo da Silva Cirne, promotor de justiça; Luciano Azevedo, deputado estadual; Dagoberto Machado dos Santos, diretor do Procon em Caxias do Sul; e Alexandre Amaral Gavronski, procurador da república.

O seminário proporcionou momentos de intensos debates, com temas como: educação para o consumo; atualização do CDC; vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do consumidor; mediação e arbitragem nas relações de consumo; e meio ambiente, consumo e sustentabilidade.

Ao alcançar a condição de evento internacional, sem sombra de dúvidas, a proposta entrou em uma nova fase e consolidou o trabalho realizado em defesa do consumidor pela Faculdade de Direito da UPF. Ainda durante o evento, foi apresentado o veículo adquirido com recursos da Procuradoria da República, totalmente equipado, para proporcionar atendimento em bairros e vilas de Passo Fundo e em municípios da região. O novo projeto foi denominado Balcão na Estrada, uma maneira de ampliar e qualificar o atendimento daqueles que precisam do serviço, mas nem sempre conseguem ter acesso a ele nos lugares convencionais.

Figura 32 – Momentos do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e do I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: Diretor da Faculdade de Direito Nelson Ribas; Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários Lorena Gaib; procuradora da república Fernanda Alves de Oliveira, diretor do Procon-RS Cristiano Rodrigues Aquino; prefeito de Passo Fundo Airton Dipp; presidente da Fupf Celso Gonçalves, vereador José Eurides de Moraes e pretor Gelson Jorge da Silva.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.



Figura 33 – Momentos do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e do I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: promotor de justiça Gilson Medeiros, professor Fernando Dantas, coordenador do curso de Direito Giovani Corralo, professor Alvaro Sanchez Bravo (Espanha) e professora Elenise Felzke Schonardie.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 34 – Entrega das chaves do veículo do projeto Balcão na Estrada



Da esquerda para a direita: Celso Carlos Gomes Gonçalves, presidente da Fupf; José Carlos Carles de Souza, Reitor da UPF; Fernanda Alves de Oliveira, procuradora da república; e Nelson Julio Martini Ribas, Diretor da Faculdade de Direito.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 35 – Momentos do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e do I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: professor Mário Frota, professor Mário Mateiro e professora Roberta Densa.  
Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 36 – Momentos do V Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e do I Seminário Internacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: promotor de justiça Roberto Senise Lisboa, professor Alcindo Roque e professor Jorge Renato Reis.  
Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 37 – III Encontro Regional de Procons



Da esquerda para a direita: Dagoberto Machado dos Santos, diretor do Procon de Caxias do Sul; Paulo Cirne, promotor de justiça; Alexandre Amaral Gavronski, procurador da república; Cristiano Rodrigues Aquino, diretor do Procon-RS; Rogerio da Silva, coordenador do projeto Balcão do Consumidor; Luciano Azevedo, deputado estadual; e José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer, professor.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Desenvolver ações de educação para o consumo, principalmente para o público infantil e jovem, sempre foi uma das atividades prioritárias do Balcão do Consumidor, a fim de chamar atenção para os conflitos nas relações de consumo, bem como para a sustentabilidade. Nesse sentido, o personagem Tchê Consumidor e sua turma são as principais atrações, seja por meio das revistas em quadrinho ou dos filmes produzidos para conscientizar as crianças. Essas atividades são desenvolvidas em escolas, municipais, estaduais e particulares.

Figura 38 – Tchê Consumidor em uma de suas ações na Escola Estadual Antonino Xavier e Oliveira, Vila Luiza, Passo Fundo, RS, 2012



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 39 – Visita à Escola Municipal de Ensino Fundamental Coronel Lólico, vila Tupinambá



Legenda: Tchê Consumidor com a diretora da escola Margarete da Silva, o presidente da Codepas Saul Spinelli e as crianças do primeiro ano.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 40 – Visita à Escola Municipal de Ensino Fundamental Coronel Lolico, vila Tupinanbá



Legenda: alunos do Balcão do Consumidor Fernanda Gonçalves, Caroline de Quadros Maccarini e Pedro Henrique Kaiper Cruz, Tchê Consumidor e alunos da escola.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 41 – Momentos do projeto Balcão na Estrada



Da esquerda para a direita: Fernanda Gonçalves, Franco Scortegagna, Rogério da Silva, Felipe Sgarbossa, Maisa Dalla Chiesa, Caroline de Quadros Maccarini, Leocir Sotoriva, Felipe Scherer e Liton Lanes Pílau Sobrinho.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 42 – Momentos do projeto Balcão na Estrada



Da esquerda para a direita: Rogerio da Silva, Liton Lanes Pilau Sobrinho, Maísa Dalla Chiesa, Caroline de Quadros Maccarini, Franco Scortegagna, Fernanda Gonçalves, Felipe Sgarbossa e Henrique Sbeghen.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

A expansão do Balcão do Consumidor para os campi da UPF em que a Faculdade de Direito está inserida teve continuidade. Em 11 de dezembro de 2012, o município de Casca passou a contar com o serviço por meio de convênio com a prefeitura municipal e o Ministério Público, no mesmo modelo dos convênios anteriores. Casca é um município pequeno, com 9.059 habitantes, e o Balcão do Consumidor é o único órgão de defesa do consumidor para a população da região, cujos municípios não possuem Procons. Além do atendimento direto aos consumidores, buscando a solução de conflitos de forma extrajudicial, são desenvolvidas atividades de educação para o consumo em diversas escolas da região, o que contribui para levar noções de direitos e deveres dos consumidores.

Figura 43 – Inauguração do Balcão do Consumidor de Casca em dezembro de 2012



Da esquerda para a direita: Rogério da Silva (coordenador do Balcão do Consumidor), Damásio Sobiesak (Promotor de Justiça da Comarca de Casca), Alan Martins das Chagas (Prefeito Municipal de Casca), Nelson Ribas (Diretor da Faculdade de Direito), José Carlos Carles de Souza (Reitor da UPF), Simone Chalela (Juíza de Direito da Comarca de Casca), Cristiano Aquino (Diretor do Procon-RS).

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Dentro do processo de expansão das atividades do Balcão do Consumidor, o próximo município a receber os serviços foi Soledade, onde a inauguração aconteceu no dia 07 de maio de 2013. O projeto envolveu também parceiras com a prefeitura municipal e o Ministério Público Estadual.

Figura 44 – Inauguração do Balcão do Consumidor em Soledade, em 07 de maio de 2013



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 45 – Inauguração do Balcão do Consumidor em Soledade, em 07 de maio de 2013



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.



O VII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, o III Seminário Internacional de Defesa do Consumidor e o V Encontro Regional de Procons foram realizados nos dias 04 e 05 de setembro de 2013, no auditório da Faculdade de Direito da UPF, tendo como tema: “Os desafios do hiperconsumismo”.

O evento contou com a participação das seguintes autoridades: Cristiano Rodrigues Aquino (diretor do Procon-RS), Luciana Bertoni Tieppo (juíza de direito em Passo Fundo), Dalgoberto Machado (coordenador do Procon de Caxias do Sul), Luiz Fernando Horn (assessor jurídico do Procon de Caxias do Sul), Vitor Hugo do Amaral Ferreira (coordenador do Procon de Santa Maria), Saul Spinelli (presidente do Condecon), Ginez Leopoldo de Campos (professor da UPF), Alexandre Amaral Gravonski (procurador da república), Claudio Bonatto (procurador de justiça aposentado), Alessandra Camargo de Oliveira (assessora da Senacon), Jorge Renato dos Reis (professor da Unisc), Felipe Kirschner (presidente do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor), German Cubilos (professor, Bogotá, Colômbia), Marcos Leite Garcia (professor da Univali), Paulo da Silva Cirne (promotor de justiça), Guilherme Azambuja Castro (servidor da Agência Nacional da Saúde Suplementar), Edson Kucera (representante do Banco Central do Brasil), Maurício Perone (assessor da Agência Nacional de Telecomunicações), Filipe Madsen Etges (assessor da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul), Fernando Soares (Delegacia de Proteção ao Consumidor), Alcebiedes Adil Santini (presidente do Fórum Latino-Americano de Defesa do Consumidor), Alvaro Sanchez Bravo (professor da Universidade de Sevilha, Espanha), Gabriel Alejandro Stiglitz (professor da Universidade de La Plata, Argentina), Antonio Fernández Jeri (professor, Peru), Eduardo Vandre (juiz federal) e Clóvis Gorczewski (professor da Unisc).

Figura 46 – VII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, III Seminário Internacional de Defesa do Consumidor e V Encontro Regional de Procons, 2013



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 47 – Homenagem ao professor Dr. Alvaro Sanchez Bravo, da Universidade de Sevilha, Espanha, durante o VII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e III Seminário Internacional de Defesa do Consumidor, 2013



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Em janeiro de 2014, o Balcão do Consumidor iniciou mais um projeto de fôlego. O desafio foi resgatar a história da defesa do consumidor no Rio Grande do Sul. Desse levantamento, constatou-se que a primeira associação de defesa do consumidor do país foi criada no RS em 13 de maio de 1975, pelo jornalista e advogado Frederico Renato Móttola, que idealizou a APC.

Para contar essa história, aderiu-se a proposta de elaborar um documentário, que recebeu o título provisório de *Movimento Consumerista: o papel do Rio Grande do Sul*. Muitos foram os desafios para a sua concretização. O primeiro deles foi captar recursos que cobrissem todas as despesas com viagens para gravar entrevistas, pesquisar, produzir e fazer a edição do material coletado.

É muito comum se ter excelentes ideias e elas não saírem do papel; muitas vezes isso ocorre por não se encontrar pessoas que acreditem no projeto apresentado. Mas não foi este o caso da proposta de elaborar o documentário. Durante um almoço em Passo Fundo, expôs-se ao então diretor do Procon-RS Cristiano Rodrigues Aquino o projeto. A resposta foi imediata: “Façam o projeto e encaminhem ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, para ser avaliado e aprovado pelos conselheiros”. O projeto foi aprovado, e os recursos foram liberados pelo governador do estado em exercício Tarso Genro em evento realizado em Passo Fundo.

A produção do documentário iniciou em janeiro de 2014. Mais de uma centena de entrevistas foram gravadas em Porto Alegre; entre elas, com a professora Claudia Lima Marques da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com o professor Adalberto de Souza Pasqualotto da Pontifícia Universida-

de Católica do Rio Grande do Sul, com o então presidente do Fundo Estadual e defensor público Felipe Kirchner e com o diretor do Procon-RS Cristiano Aquino. O desafio seguinte foi iniciar as gravações em em Brasília, na câmara federal e na Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor.

A produção do documentário teve muitos desdobramentos; sem dúvida, um dos mais importantes foi a gravação do depoimento da secretária Juliana Pereira da Silva da Senacon. Em uma conversa, que durou mais de duas horas, em seu gabinete, surgiu a possibilidade de ampliar a proposta para o âmbito nacional e o documentário resgatar a história do movimento consumerista no Brasil. A sugestão da secretária Juliana ampliava ainda mais o desafio e exigia um novo planejamento e a produção e a captação de mais recursos, uma vez que o plano inicial era mostrar apenas o movimento no Rio Grande do Sul.

A produção do documentário *Movimento consumerista brasileiro – 25 anos do Código de Defesa do Consumidor* contou com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos. Pode-se afirmar que o resultado surpreendeu pela qualidade da pesquisa e dos depoimentos colhidos, que abarca desde a fase de elaboração do CDC até o momento de estreia do documentário. O lançamento realizado no dia 02 de março de 2016 contou com a presença de diversas pessoas que contribuíram com a história do movimento consumerista, inclusive a do ministro da justiça da época José Eduardo Cardozo.

Figura 48 – Entrevista com a secretária Juliana Pereira da Silva da Senacon em março de 2014



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 49 – Lançamento do documentário *Movimento consumerista brasileiro – 25 anos do Código de Defesa do Consumidor* em 02 de março de 2016, Brasília



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Desde o início de suas atividades, o Balcão do Consumidor sempre teve o desafio de discutir as relações de consumo, seus avanços e retrocessos, não somente no cenário nacional, mas também internacional. Para isso, os seminários internacional e nacional e o encontro regional de Procons buscaram sempre trazer palestrantes de várias regiões do país, além de outros países, como Argentina, Portugal e Espanha, estabelecendo um diálogo importante e comparações com relação à forma de proteção dos consumidores.

O VIII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, o IV Seminário Internacional de Defesa do Consumidor e o VI Encontro Regional de Procons foram realizados nos dias 25 e 26 de março de 2015, no auditório da Faculdade de Direito da UPF, tendo como tema a mediação nas relações de consumo.

Participaram como palestrantes: Guillermo Orozco Pardo (professor da Universidade de Granada, Espanha), José Geraldo Brito Filomeno (procurador de justiça aposentado), Jorge Renato dos Reis (professor da Unisc), Alvaro Sanchez Bravo (professor da Universidade de Sevilha, Espanha), Cristiano Heineck Schmitt (professor da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul), Felipe Chiarello de Souza Pinto (professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie), Felipe Kirchner (defensor público), Jacson Roberto Cervi (professor da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, *Campus* Santo Ângelo), Dagoberto Machado dos Santos (diretor do Procon de Caxias do Sul), Ornella Cristine Amaya (coordenadora do Procon de Balneário Camburiú), Filipe Madsen Etges (assessor da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul), Mauricio Langaro Nedeff (professor da UPF), Mário Frota (presidente da Associação Portuguesa

de Direito do Consumo), Fredi Everton Wagner (procurador da república), Daniela Cardoso Corrêa (assessora da Senacon), Paulo Valério Dal Pai Moraes (procurador de justiça) e Eduardo Loureiro (deputado estadual).

Figura 50 – Mesa de abertura do VIII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, do IV Seminário Internacional de Defesa do Consumidor e do VI Encontro Regional de Procons



Da esquerda para a direita: Alejandro Luna (coordenador do Procon de Passo Fundo), Bernadete Maria Dalmolin (Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários), Rogério da Silva e Liton Lanes Pillau Sobrinho (coordenadores do Balcão do Consumidor), Maira Dal Conte Tonial (Coordenadora de Graduação) e Edmar Viane Marques Daudt (Vice-Diretor da Faculdade de Direito da UPF).

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 51 – Mesa de abertura do VIII Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e do IV Seminário Internacional de Defesa do Consumidor



Da esquerda para a direita: Guillermo Orozco Pardo, professor da Faculdade de Direito da Universidade de Granada, Espanha; Jorge Renato dos Reis, professor da Unisc; e José Geraldo Brito Filomeno, procurador de justiça aposentado do estado de São Paulo.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Depois de o Balcão do Consumidor já estar consolidado nos municípios de Passo Fundo, Carazinho, Lagoa Vermelha, Casca e Soledade, chegou a vez de instalá-lo em Sarandi. Com esse feito, a prestação do serviço de atendimento ao consumidor passou a ser oferecida nos seis municípios em que o curso de Direito da UPF está presente.

A inauguração em Sarandi ocorreu no dia 21 de outubro de 2015 e contou com a presença do Reitor da UPF José Carlos Carles de Souza, da Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários Bernadete Maria Dalmolin e da diretora do



**Procon-RS Flávia do Canto Pereira, representando o Poder Executivo do Ministério Público.**

Figura 52 – Inauguração do Balcão do Consumidor em Sarandi



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Em 2016, foram realizados o IX Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, o V Seminário Internacional de Defesa do Consumidor, o VIII Encontro regional dos Procons, a II Mostra de Trabalhos Científicos e o I Encontro de Balcões do Consumidor. Os eventos ocorreram nos dias 05, 06 e 07 de outubro e tiveram como tema “Uma experiência regional na solução de conflitos extrajudiciais”. Estiveram presentes as seguintes autoridades: Juliana Pereira da Silva, ex-secretária da Senacon; Flávia do Canto Pereira, ex-diretora do Procon-RS; Agostinho Oli Koppe, professor da Universidade de Caxias do Sul; Paulo Valério Dal Pai Moraes, procurador de justiça; Luiz Ernani Bonesso de Araujo, professor da Univer-

sidade Federal de Santa Maria; Mário Frota, presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo; Raquel Buzatti Souto, professora da Universidade de Cruz Alta; Fabiana Fachinetto, professora da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Sergio Sebebastián Barocelli, professor, Argentina; Márcia R. M. Rocha, diretora do Procon de Santa Maria; Italo Bronzatti, diretor do Procon de Novo Hamburgo; Luiz Fernando Del Rio Horn, assessor jurídico do Procon de Caxias do Sul; Cassiano Del Ré, professor da UPF; Josiane Petry Faria, professora da UPF; Patricia Grazziotin Noschang, professora da UPF; Linara da Silva, professora da UPF; Aline Trindade Nascimento, estagiária; Vinicius Francisco Toazza, estagiário; e Patricia Oliveski, professora.

Figura 53 – Homenagem à ex-secretária da Senacon, Juliana Pereira da Silva



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 54 – Participantes do seminário realizado em 2016



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 55 – Homenagem à Flávia do Canto Pereira, diretora do Procon-RS



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 56 – Homenagem à jornalista Taís Rizzotto, da UPFTV, amiga do Balcão do Consumidor



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 57 – Homenagem ao procurador da república Fred Everton Wagner



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 58 – Palestra do procurador de justiça do estado Paulo Valério Dal Pai Moraes



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 59 – Participantes do IX Seminário Nacional de Defesa do Consumidor, do V Seminário Internacional de Defesa do Consumidor, do VIII Encontro Regional dos Procons, da II Mostra de Trabalhos Científicos e do I Encontro de Balcões do Consumidor



Da esquerda para a direita: Luiz Ernani Bonesso de Araujo (professor da Universidade Federal de Santa Maria), Mário Frota (presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo, Portugal) e Edmar Vianei Marques Daudt (Vice-Diretor da Faculdade de Direito).

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

# Conquista do Prêmio Responsabilidade Social 2016

O ano de 2016, que iniciou com o lançamento do documentário *Movimento consumerista brasileiro*, terminou, para o Balcão do Consumidor, com outra excelente conquista. A Fupf, por meio do Balcão do Consumidor da Faculdade de Direito da UPF, foi a grande vencedora, no quesito Consumidor Consciente e Educação Financeira, da 17ª edição do Prêmio de Responsabilidade Social, promovido pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. A cerimônia de premiação aconteceu na noite de 23 de novembro, no teatro Dante Barone da assembleia legislativa, em Porto Alegre.

O Prêmio Responsabilidade Social tem o objetivo de estimular a adoção de práticas socialmente responsáveis nas áreas pública e privada, destacando as ações das organizações que atuam pelo bem-estar social e pela preservação do meio ambiente.

Além de receber o diploma Mérito Social e a medalha de responsabilidade social na categoria Instituições de Ensino Superior, a Fupf conquistou o Troféu Norteador: destaque RS na categoria Consumidor Consciente e Educação Financeira, modalidade em que concorreu com outros doze projetos.

Figura 60 – Entrega do Prêmio Responsabilidade Social 2016 na Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul



Da esquerda para a direita: vereador e professor da Faculdade de Direito Márcio Patussi, professora e coordenadora de graduação Maira Dal Conte Tonial, Reitor da UPF José Carlos Carles de Souza, Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários Bernadete Maria Dalmolin, professor e Diretor da Faculdade de Direito Rogerio da Silva e funcionário e coordenador do Balcão do Consumidor Franco Scortegagna.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Fechando um ano de muitas atividades em Passo Fundo, no estado e no país, o Balcão do Consumidor foi homenageado pelos seus 10 anos de atividades em Passo Fundo na câmara de vereadores. Por iniciativa do vereador Márcio Patussi, presidente do legislativo na época, foi entregue aos representantes do projeto uma placa de honra ao mérito em reconhecimento aos 10 anos de serviços prestados às comunidades passo-fundense e regional. Em seu discurso, Patussi destacou que:

O sucesso do projeto é resultado do empenho de todos os colaboradores nele envolvidos, sendo os estudantes, funcionários, professores e coordenadores os personagens principais e que assumiram a responsabilidade de defender os direitos dos consumidores, bem como dos lojistas ou fornecedores.

Figura 61 – Homenagem aos 10 anos do Balcão do Consumidor na Câmara de Vereadores



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

A experiência de mais de 10 anos de atividades do Balcão do Consumidor e o atendimento de milhares de pessoas de toda a região de abrangência da UPF chamaram a atenção de diversas instituições estaduais e nacionais.

Em janeiro de 2017, o Balcão do Consumidor recebeu a visita do professor Pedro Buck Avelino, representante Internacional da Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo.



Figura 62 – Visita do professor Pedro Buck Avelino ao Balcão do Consumidor acompanhado pelo funcionário Franco Scortegagna e pelo professor Liton Lanes Pilau Sobrinho



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

A convite do professor Pedro Buck Avelino, os projetos de extensão da Faculdade de Direito foram apresentados na primeira edição do Exchanging Hemispheres, um programa de cursos de verão desenvolvido pela Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo. Os cursos contaram com a participação de professores da Pepperdine University, sediada em Malibu, da American University, de Washington, e da London South Banke University, de Londres.

Durante o evento, o professor Liton Lanes Pilau Sobrinho apresentou os trabalhos desenvolvidos pelo Balcão do Consumidor ao longo de uma década de atividades em Passo Fundo e na região, que totalizam mais de 90 mil atendimentos. A grande demanda e a resolutividade do projeto surpreenderam os professores americanos que participaram do encontro. Também foram expostas as atividades de educação para o consumo, desde a publicação de cartilhas e livros até a participação do personagem Tchê Consumidor nas escolas. A Faculdade de Direito da UPF foi a única do Brasil a apresentar seu trabalho durante o Exchanging Hemispheres.

Figura 63 – Encontro na Universidade Presbiteriana Mackenzie



Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Outra experiência internacional de que participaram os representantes do Balcão do Consumidor foi a 16ª edição da International Association of Consumer Law, realizada no período de 16 a 19 de julho de 2017, sob o tema Proteção do Consumidor e Desenvolvimento Econômico, na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Figura 64 – Mesa de discussão durante a 16ª edição da International Association of Consumer Law



Da esquerda para a direita: professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogério da Silva (coordenadores do Balcão do Consumidor); professora Sandra Regina Martini Vial, professora Maria Elizabeth Pereira (coordenadora do Procon-RS) e professora Flávia do Canto Pereira.

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

Figura 65 – Encontro com o ministro do Superior Tribunal de Justiça Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin na 16ª edição da International Association of Consumer Law



Da esquerda para a direita: Rogerio da Silva (coordenador do Balcão do Consumidor), Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin (ministro do Superior Tribunal de Justiça), Idionei Oliveira Vieira (coordenador do Balcão do Consumidor em Soledade) e Franco Scortegagna (funcionário).

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

No ano de 2017, também foi destaque o 1º Encontro Estadual de Balcões do Consumidor, promovido pelo Procon-RS, realizado no anfiteatro da Faculdade de Direito da UPF. A diretora do Procon-RS, Maria Elizabeth Pereira, ressaltou que o encontro foi necessário para alinhar a forma de trabalho do Procon-RS com a dos balcões do consumidor que integram o sistema estadual, os quais apresentam um excelente modelo de atendimento aos consumidores e cumprem um papel relevante para a sociedade gaúcha.

Figura 66 – Mesa de abertura do 1º Encontro Estadual de Balcões do Consumidor, realizado em agosto de 2017



Da esquerda para a direita: Rogério da Silva (Diretor da Faculdade de Direito da UPF), Maria Elizabeth Pereira (coordenadora do Procon-RS), Maristela Capacchi (Presidente da Fupf), Adalberto de Souza Pasqualotto (coordenador do Balcão do Consumidor na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul), Bernadete Maria Dalmolin (Vice-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários) e Liton Lanes Pilau Sobrinho (coordenador do Balcão do Consumidor da UPF).

Fonte: Assessoria de Imprensa UPF.

**Data de inauguração: 02 de outubro de 2006**

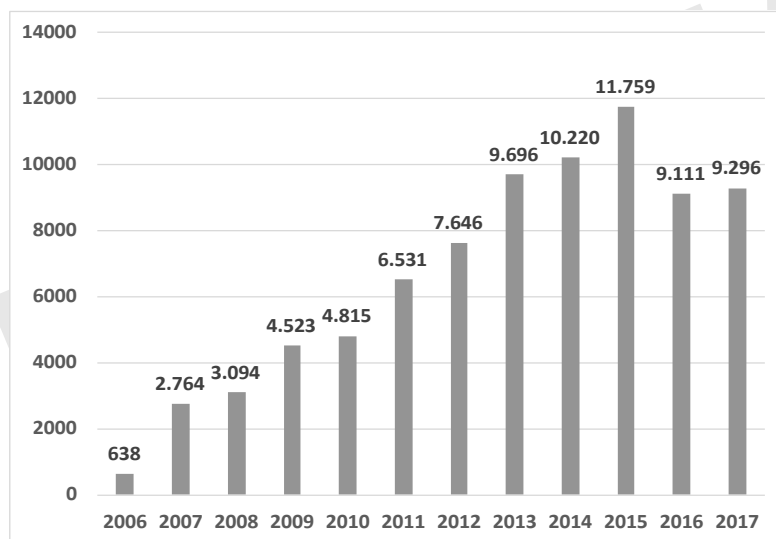
**Total de atendimentos realizados: 78.713**

Em 11 anos de trabalho, somente na cidade de Passo Fundo, o Balcão do Consumidor atendeu mais de 80 mil pessoas. Isso demonstra quanto o serviço se tornou referência para a comunidade, quando as demandas são relacionadas aos direitos dos consumidores. Desse total, estima-se que em torno de 75% dos casos são resolvidos no próprio balcão, seja por meio de contato direto dos atendentes com os fornecedores, seja por intermédio de audiências extrajudiciais. Os resulta-

dos também revelam que o modelo Balcão do Consumidor se tornou um exemplo concreto de solução de conflitos de forma extrajudicial que contribui muito para que a demanda ao Poder Judiciário não seja ainda maior. Mesmo que o balcão não tenha legitimidade para instaurar processo administrativo, firmar compromisso de ajustamento de conduta ou realizar ações de fiscalização, os fornecedores respeitam o serviço realizado por professores e alunos da Faculdade de Direito, como comprovam os resultados obtidos.

A defesa do consumidor é um trabalho constante que exige estar atento às práticas abusivas incorporadas por fornecedores que desrespeitam a legislação consumerista e que, com isso, lesam milhares de vulneráveis e realizam concorrência desleal.

Gráfico 1 – Atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor de Passo Fundo desde a sua inauguração até 2017



Fonte: Balcão do Consumidor.

O Balcão do Consumidor é um projeto social que presta uma grande contribuição para o exercício da cidadania, orientando sobre os direitos e deveres dos cidadãos, que ultrapassam, inclusive, relações de consumo. Com o apoio e o incentivo da UPF e da Faculdade de Direito, o Balcão do Consumidor ainda tem muito a realizar em benefício da comunidade regional.

# Referências

ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BRASIL. *Decreto n.º 7.963*. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. 2013.

BRASIL. *Lei n.º 8078*, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 18 set. 2018.

BROSSARD, Paulo. Prefácio. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. Não paginado.

BURGER, Adriana Fagundes. Força-tarefa vai ajudar o Procon-RS a zerar os processos pendentes. *Consumidor Teste*, Porto Alegre, n. 145, p. 7-10, maio/jun. 2007.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Dos direitos do consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini. *Defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 17-20.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direito do consumidor*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GAMA, Élio Zagueta. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1999.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, GOVERNO FEDERAL. *Senacon*. 2015. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senac>>. Acesso em: 24 nov. 2015.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2013.

MÓTTOLA, Frederico Renato. APC-RS onde tudo começou. In: *A história da defesa do consumidor no Brasil – 1975-2000*. Porto Alegre: Nova Editora, 2001. p. 15-21.

NEPOMUCENO, Eric. *O outro lado da moeda*. 2. ed. São Paulo: Siciliano, 1990.

PASQUALOTTO, Adalberto. Sobre o plano nacional de consumo e cidadania e a vulnerabilidade política dos consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, a. 22, n. 87, p. 249-269, maio/jun. 2013.

PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. *Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos: a teoria da ação social e o direito do consumidor*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

PORTELLA, Andréia Araújo. Chefe da Divisão da Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 1., 2007, Passo Fundo. *Anais...* Passo Fundo, 28 set. 2007. Não paginado.

SILVA, Juliana Pereira da. Entrevista. In: O MOVIMENTO consumerista brasileiro: 25 anos do CDC. Brasília, mar. 2014.

SINGER, Paul. *Interpretação do Brasil: uma experiência histórica de desenvolvimento. História geral da civilização brasileira*. 3. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1975. v. 4. Economia e cultura (1930).

ROUSSEFF, Dilma. Discurso da presidenta da república Dilma Rousseff durante o lançamento do Plandec. 2013.

SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

WADA, Ricardo Morishita. Cidadania participativa. *Revista do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor*, São Paulo, n. 79, p. 9, jul. 2004.

WADA, Ricardo Morishita. Entrevista. In: O MOVIMENTO consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Gramado, maio 2014.

# Anexo A

## Decreto nº 50, de 22 de março de 2007

O decreto nº 50 de 22 de março de 2007 teve o seguinte teor:  
INSTITUI GRUPO DE TRABALHO PARA A ELABORAÇÃO DO CÓDIGO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PASSO FUNDO, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Processo nº 2.07.01275-0, DECRETA:

Art. 1º Fica instituído grupo de trabalho para a elaboração do Código Municipal de Defesa do Consumidor do Município de Passo Fundo.

Art. 2º O grupo de trabalho a que se refere este decreto será constituído por professores da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo e por advogados indicados pela municipalidade, com a seguinte composição: Cátia Rejane Sarreta, Cínara Frosi Tedesco, Giovani Corralo, José Álvaro Weisheimer, José Carlos Carles de Souza, Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rafael Machado Soares, Rogerio da Silva, Ipojucan Demetrius Vecchi e Jucimara de Mello.

Parágrafo único. As reuniões do grupo de trabalho serão públicas e de conhecimento público, convidando-se, permanentemente, a Câmara de Vereadores para participar dos respectivos trabalhos.

Art. 3º As atividades desenvolvidas pelo grupo de trabalho não serão remuneradas e serão consideradas de relevante interesse público.

Art. 4º No prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar da data da publicação deste decreto o grupo de trabalho apresentará as suas conclusões ao Executivo Municipal.

Art. 5º Este decreto entra em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, Centro Administrativo Municipal, em  
22 de março de 2007.

AIRTON LANGARO DIPP  
Prefeito Municipal

ALBERTO POLTRONIERI  
Secretário de Administração

