



## SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL COMO LINHA DE AÇÃO EDUCATIVA DO BALCÃO DO CONSUMIDOR

WOLTMANN, Angelita<sup>1</sup>; SOUTO, Raquel Buzatti<sup>2</sup>; PEREIRA, Raoni Paiva<sup>3</sup>;  
RODRIGUES, Sabrina dos Santos<sup>4</sup>; SOUZA, Raquel Lima de<sup>5</sup>

### Resumo.

Este artigo objetiva demonstrar a importância da sustentabilidade na execução do projeto de extensão denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” que está em fase inicial de desenvolvimento na Universidade de Cruz Alta. Tal projeto está amparado na justificativa da multidisciplinaridade, a partir de alguns focos essenciais, entre eles, a “Educação para o Consumo Sustentável”, que pretende disseminar aos cidadãos de Cruz Alta e cidades vizinhas, através de ações comunitárias, o conhecimento dos direitos do consumidor, aliados à proteção do meio ambiente.

**Palavras-Chave:** Consumidor; Sustentabilidade Ambiental; Balcão do Consumidor.

---

<sup>1</sup> Doutoranda em Direito pela UNISINOS. Acadêmica do Doutorado em Ciências Jurídicas pela Universidade de Buenos Aires. Mestre em Integração Latino-Americana pelo Mestrado em Integração Latino-Americana (MILA) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) na linha de pesquisa Direito da Integração. Especialista em Direito Constitucional aplicado pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Especialista em Bioética pela Universidade Federal de Lavras (UFLA). Professora do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Coordenadora do Projeto de Extensão PIBEX/UNICRUZ denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. E-mail: awoltmann@gmail.com.

<sup>2</sup> Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). Especialista em Direito Constitucional Aplicado: uma abordagem material e processual pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Coordenadora do Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da UNICRUZ. Coordenadora Projeto de Extensão PIBEX/UNICRUZ denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Advogada. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br.

<sup>3</sup> Mestre em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA) na linha de pesquisa Psicologia Social. Colaborador externo do Projeto de Extensão PIBEX/UNICRUZ denominado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Psicólogo. E-mail: raonielfo@gmail.com.

<sup>4</sup> Acadêmica 10º semestre do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Bolsista do projeto Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos. E-mail: Sabrina.direito2007@gmail.com.

<sup>5</sup> Acadêmica 3º semestre do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Estagiária do Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos. E-mail: raquell\_gaucha@hotmail.com.



## **Abstract**

This article aims to demonstrate the importance of sustainability in the implementation of the extension project called "Consumer Balcony: consumer's right to everyone" which is in early stage of development at the University of Cruz Alta. This project is supported in a multidisciplinary approach, from a few key spots, including the "Education for Sustainable Consumption", which aims to disseminate knowledge of consumer's law combined with the protection of the environment to the citizens of Cruz Alta and neighboring towns through community action and knowledge of consumer rights.

**Keywords:** Consumer Balcony, Environmental Sustainability.

## **Sobre o Balcão do Consumidor e da experiência no município de Cruz Alta/RS**

Antes de entrar na problemática da sustentabilidade no âmbito do Balcão do Consumidor, cabe expor os objetivos do projeto de maneira geral.

O projeto visa, à proteção dos direitos dos consumidores em busca de mecanismos efetivos para solucionar a problemática do acesso à justiça frente às demandas consumeristas. A partir disso, pretende-se disseminar aos cidadãos de Cruz Alta e região o conhecimento dos direitos do consumidor, facilitando a solução dos conflitos típicos das relações de consumo, via mediação e Núcleo de Práticas Jurídicas.

A operacionalização das situações de controvérsias entre consumidores e fornecedores será realizada no seguinte formato: O local de funcionamento do Balcão do Consumidor é em uma sala no 2º andar do Prédio da Vara do Trabalho, junto ao Núcleo de Práticas Jurídicas da Unicruz.

A equipe de trabalho é composta por: Coordenadoras e Professores Colaboradores do projeto, bolsista, acadêmicos voluntários (notadamente aqueles que estiverem cursando a cadeira obrigatória de Direito do Consumidor, do 8º semestre e os acadêmicos que estão cursando a disciplina de Estágio I no NPJ), eventuais professores voluntários ligados às temáticas vinculadas às relações de consumo. Inicialmente, o funcionamento é diário, na parte da tarde, para o agendamento dos atendimentos ao público externo, que ocorre em três dias fixos (terças, quartas e quintas-feiras). Assim que o interessado procura o auxílio no Balcão, é detectado o seu problema e agendada data para atendimento, que é realizado pelos acadêmicos, que buscam uma tentativa de conciliação - solução extrajudicial - através de



contato com o fornecedor. Não sendo exitosa a mediação, nem a resolução do conflito, o cliente é encaminhado ao Juizado de Pequenas Causas da Comarca de Cruz Alta.

Uma das possibilidades para enfrentar a problemática dos consumidores em reivindicar seus direitos diante das dificuldades encontradas no acesso à justiça é, de fato, a conscientização dos próprios consumidores sobre a complexidade e conflitualidade da sociedade de massa em que se vive, buscando alternativas mais aos consumidores, aplicando de uma maneira mais efetiva e eficaz o instituto da inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, fazendo uma reformulação nas relações entre a formação dos juristas e o direito do consumidor, uma atuação mais justa do órgão do *parquet* nas causas que versem sobre interesses difusos e coletivos na aplicação com presteza dos remédios constitucionais e buscar maneiras de sanar as deficiências da estrutura ético-jurídica e no alicerce princípio lógico fornecido pela Constituição Federal no tocante as garantias dos direitos fundamentais. Espera-se com essa experiência que, assim como já ocorre em outras instituições de ensino superior<sup>5</sup>, sejam promovidas resoluções de conflitos consumeristas e educação ao consumidor.

Cabe ressaltar que o Balcão do Consumidor no município de Cruz Alta foi inaugurado em 14 de Março de 2014. Suas atividades, de fato, iniciaram em 17 de Março de 2014 e até o presente momento, pouco mais de 6 meses, foram realizados em torno de 32 atendimentos, com uma média de 90% conseguiram obter resultado exitoso via conciliação na data em que foram atendidos.

O objetivo geral do balcão, nesse sentido, é propagar o conhecimento dos direitos do consumidor ao cidadão leigo, facilitando a solução dos conflitos típicos das relações de consumo, via atividades educativas, psicológicas e através de mediação e encaminhamento ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) e à Defensoria Pública. Como objetivos específicos, possui, notadamente, os seguintes: - Sensibilizar os cidadãos de Cruz Alta e cidades de abrangência da Universidade de Cruz Alta<sup>5</sup> acerca dos seus direitos fundamentais e de seus deveres enquanto consumidores em harmonia com o princípio do desenvolvimento sustentável através de ações preventivas e de educação para o consumo sustentável; - Promover atendimento psicológico aos consumidores, em razão de sua situação de vulnerabilidade e hipossuficiência diante dos fornecedores e de uma sociedade brasileira capitalista, com consumo desenfreado e problemas sérios de disparidade econômico-



financeira; - Desenvolver atividades de mediação e encaminhamento ao Judiciário (acesso à Justiça) nas relações de consumo.

Por fim, é válido salientar que, dentro dessa ótica regional (Cruz Alta e região), o projeto está alicerçado em três vetores fundamentais, quais sejam: a Educação para o Consumo Sustentável, a partir de seminários, palestras, cartilhas e publicações digitais e ações comunitárias junto às associações de catadores vinculadas ao Projeto “Profissão Catador”; a uma atuação multidisciplinar no âmbito da Psicologia do Consumidor e, por fim, a ação interdisciplinar, através de Mediação e Instruções nos Conflitos Consumeristas. Mais do que apenas dirimir conflitos entre consumidores e fornecedores, é preciso que as relações de consumo alcancem a sustentabilidade. Assim, o presente artigo pretende trazer a justificativa teórica para a existência da vertente “Educação para o Consumo Sustentável” dentro de um Balcão do Consumidor, começando por identificar o direito do consumidor no panorama do surgimento dos direitos humanos fundamentais e finalizando com ideias de ações que se tornam urgentes para a concretização de um “consumidor sustentável”.

## **Dos direitos transindividuais e a sua complexidade**

À medida que as sociedades começaram a evoluir em tamanho e complexidade<sup>2</sup>, o campo jurídico passou a sofrer uma transformação radical para atender as demandas sociais. As problemáticas assumiram um caráter mais coletivo que individual<sup>3</sup>, deixando para trás aquela visão individualista dos direitos, buscando o reconhecimento efetivo de direitos acessíveis a todos<sup>4</sup>. Têm-se hoje discussões de vulto acerca da necessidade de se adotar mecanismos alternativos e institutos de Direito como forma de garantir a acessibilidade do cidadão-consumidor à justiça.

Desde a Revolução Industrial, com todas as suas amplas e profundas consequências econômicas, sociais e culturais, devido à crescente tecnização, caracterizada pela introdução de máquinas, pela produção de bens em larga escala e pela circulação de pessoas por meio de

---

<sup>2</sup> Na obra **A inteligência da complexidade**, o conceito de complexidade precisa ser explorado e a primeira vista e de modo efetivo, nos parece como um emaranhado de irracionalidade, incerteza, confusão e desordem. (MORIN, 2000, p. 47).

<sup>3</sup> Desde já, afirma-se que dos direitos individuais passamos aos sociais e posteriormente aos transindividuais e assim por diante. (OLIVEIRA JUNIOR, 2000, p.84).

<sup>4</sup> Dessa ideia comunga Mauro Cappelletti (1988, p.10).



veículos automotores, a sociedade foi submetida ao risco e à complexidade. Tal Revolução trouxe para as ações e relações humanas o fenômeno da massificação social, que, nos tempos atuais, é responsável por grande parte das demandas que sobrecarregam o Judiciário. Assim entende Cappelletti:

[...] cada vez mais frequentemente, por causa dos fenômenos de massificação, as ações e relações humanas assumem caráter coletivo, mais do que individual: elas se referem preferentemente a grupos, categorias e classes de pessoas, do que apenas a um ou poucos indivíduos (...) E na verdade, cada vez mais frequentemente, a complexidade das sociedades modernas gera situações nas quais um único ato do homem pode beneficiar ou prejudicar grande número de pessoas, com a consequência, entre outras, de que o esquema tradicional do processo judiciário como “lide entre duas partes” (“Zweiparteinprozess”) e “coisa das partes” (“Sache der Parteien”) resulta completamente inadequado. (1998, p. 57).

Com a Revolução Industrial e sua explosão demográfica, houve nítida separação entre as atividades de produção e comercialização, onde a demanda começou a aumentar e com isso gerou o chamado consumo de massa, também conhecido como consumo de larga escala. E nesse viés acrescenta Leite:

Até meados do século XVIII, consumidor e fornecedor encontravam-se em condições de igualdade. A atividade produtiva era artesanal e envolvia apenas os membros da família ou alguns poucos operários. As relações de consumo eram singelas e modestas: o consumidor final, via de regra, adquiria as mercadorias diretamente do produtor. Os bens eram manufaturados de forma quase individualizada para cada consumidor, o que contribuía para diminuir sensivelmente a margem de vícios ou defeitos. (2002, p.25).

Diante disso, tornou-se necessária a implantação de normas destinadas a organizar todo esse processo econômico, que nas palavras de Leite (2002), começa no extrator da matéria-prima, passa pelos produtores primários e secundários e atravessa a rede mercantil-financeira-publicitária, até chegar ao consumidor final. Assim, é de suma importância identificar os participantes de toda cadeia produtiva, não só para proteção dos consumidores, mas para a própria viabilidade e sobrevivência do sistema. A isso acrescenta Filomeno:

É exatamente por isso que, dentre os direitos básicos do consumidor, está a facilitação de seu acesso aos instrumentos de defesa, notadamente no âmbito coletivo, com o estabelecimento da responsabilidade objetiva, aliada à inversão do ônus da prova. (2001, p. 55).



Vive-se uma crise dos paradigmas sociais num cenário composto por novos sujeitos sociais, novas demandas, conflitos e necessidades emergenciais. Nesse contexto, o paradigma tradicional da ciência jurídica, especialmente da teoria do Direito e do Direito processual vem sendo desafiado a cada dia em seus conceitos, institutos e procedimentos.

Diante dessas profundas e aceleradas transformações por que passam as formas de vida e suas modalidades complexas de saber, o direito não consegue oferecer soluções corretas e compatíveis aos fenômenos novos, havendo a necessidade de uma reformulação nas instituições jurídicas, que assim compreende Cappelletti e Garth:

Nossa tarefa [...] será a de delinear o surgimento e desenvolvimento de uma abordagem nova e compreensiva dos problemas que esse acesso apresenta nas sociedades contemporâneas...Originando-se, talvez, da ruptura da crença tradicional na confiabilidade de nossas instituições jurídicas e inspirando-se no desejo de tornar efetivos – e não meramente simbólicos – os direitos do cidadão comum, ela exige reformas de mais amplo alcance e uma nova criatividade. (1988, p.8).

Nesse passo, ocorre um acelerado processo de multiplicação dos direitos, que se justifica pelo aumento de bens a serem tutelados, pelo aumento do número de sujeitos de direito e pela ampliação do tipo de status dos sujeitos, acarretando o nascimento da teoria geracional, que, nas palavras de Bobbio (1992), surgiu devido ao grave problema em relação aos direitos do homem em nosso tempo, qual seja, a falta de proteção aos mesmos.

Com o surgimento desses novos direitos, o Estado tem buscado incessantemente transformar o processo e a atuação do Judiciário, com a utilização de novos procedimentos para a tutela dos interesses difusos e coletivos, fazendo nascer em nosso ordenamento as ações coletivas, a ação civil pública (Lei nº 7.347/85) e os Juizados Especiais Cíveis onde são propostas ações individuais, em especial aquelas atinentes ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). Assim, torna-se imperioso transpor o modelo jurídico-individualista-formal-dogmático, adequando seus conceitos, institutos e instrumentos processuais no sentido de contemplar, garantir e materializar os novos direitos, através da hermenêutica constitucional aplicada aos institutos normativos, tais como, o Código de Defesa do Consumidor. Leite aprimora esse pensamento expondo:



Em outras palavras, a hermenêutica do direito do consumidor se realiza de acordo com os princípios e normas gerais estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, os quais, só estão condicionados aos princípios emanantes da Constituição Federal. Destarte, princípios extraídos de outros diplomas legais só podem ser adotados, no âmbito das relações de consumo, quando não conflitarem com os princípios do direito do consumidor nem, evidentemente com os princípios constitucionais (2002, p. 62).

A inserção de ações coletivas no ordenamento jurídico trouxe inúmeras perplexidades ao processo, que é formado sob a égide “da obrigatória coincidência entre os sujeitos da relação jurídico-material controvertida e os sujeitos do processo” (MOREIRA, 1977, p.110). O Código de Defesa do Consumidor, que conforme Leite (2002) forneceu um bom arsenal, criando mecanismos protetivos na esfera administrativa e instrumentos tendentes a desobstruir o acesso à providência judicial, tem trazido muitas vitórias aos consumidores, que estão cada vez mais conscientes de seus direitos, bem como exigindo que graves problemas presentes nas relações de consumo sejam sanados, destacando-se a consciência ecológica e atitudes visando à proteção do meio ambiente.

Nesta mesma categoria de direitos do gênero interesses transindividuais, aparecem os interesses coletivos, que são interesses comuns a uma coletividade de pessoas, e, como afirma Bolzan de Moraes (1996) a elas somente. Assim, para a caracterização destes interesses pressupõe-se a delimitação do número de interessados com a existência de um vínculo jurídico que serve de ligação aos membros desta comunidade para que a titularidade possa ser coletivamente definida. Assim argumenta Bolzan de Moraes:

O que se percebe desde logo é que, embora coletivos, tais interesses têm uma titularidade perfeitamente visível, pois identifica com os membros de um determinado grupo, unidos por um laço jurídico. Neste espectro podemos, então, situar, exemplificadamente, a sociedade mercantil, o condomínio, a família, o sindicato, os órgãos profissionais, entre outros, como grupos de indivíduos nos quais expressam-se tais interesses (1996, p. 128).

O Código de Defesa do Consumidor estatui em seu artigo 81, inciso II, essa modalidade de interesse, confiando ao órgão do ministério público a legitimidade de sua defesa. Como destaque, impõe-se a análise de Mazzilli:



Por isso, no caso dos interesses difusos, em vista de sua abrangência ou extensão, não há como negar, está o Ministério Público sempre legitimado à sua defesa, mas no caso de interesses individuais homogêneos ou no caso de interesses coletivos em sentido estrito, sua iniciativa ou sua intervenção processual só pode ocorrer quando haja efetiva conveniência social na atuação ministerial, o que deve ser aferido em concreto, a partir de critérios como estes: a) conforme a natureza do dano (saúde, segurança e educação públicas); b) conforme a disposição dos lesados (a abrangência social do dano, sob o aspecto dos sujeitos atingidos); c) conforme o interesse social no funcionamento de um sistema econômico, social ou jurídico (previdência social, captação de poupança popular, etc.). (1991, p.88).

Por outro lado, como segundo gênero dos direitos transindividuais, estão inseridos os interesses difusos. Esses interesses estão ligados a situações fáticas em que não se pode conceituar os seus titulares, todavia, sua infringência atinge a toda a sociedade com danos enormes aos seus membros.

Essa reunião de pessoas em torno de um interesse difuso assenta-se, como refere Cappelletti (1977) em fatos genéricos, acidentais e mutáveis, como, por exemplo, habitar a mesma região, consumir os mesmos produtos, viver sob determinadas condições socioeconômicas, sujeitar-se a determinados empreendimentos. Analisando a questão dos interesses difusos, destaca Mancuso:

Os interesses difusos apresentam as seguintes notas básicas: indeterminação dos sujeitos; indivisibilidade do objeto; intensa conflituosidade; duração efêmera, contingencial. (...) Essa “indeterminação de sujeitos” deriva, em boa parte, do fato de que não há um vínculo jurídico a agregar os sujeitos afetados por esses interesses: eles se agregam ocasionalmente, em virtude de certas contingências, como o fato de habitarem certa região, de consumirem certo produto, de viverem numa certa comunidade, por comungarem pretensões semelhantes, por serem afetados pelo mesmo originário de obra humana ou da natureza. (...) (2000, p.84).

Tem-se, ainda, a categoria dos interesses individuais homogêneos, que nada mais são que interesses ou direitos individuais, tratados de forma coletiva com causa comum que afeta um número específico de pessoas, embora de forma e com consequências diversas para cada uma delas. Assim, corrobora Bolzan de Moraes (1996) ao analisá-los como sendo aqueles que atingem diversas pessoas ao mesmo tempo, ou seja, são diversas afetações individuais, particulares, originárias da mesma causa o que coloca os prejudicados numa mesma situação, embora cada um tenha pretensões distintas.

Nery Júnior conceitua os interesses individuais homogêneos como sendo





[...] os direitos individuais cujo titular é perfeitamente identificável e cujo objeto é divisível e cindível. O que caracteriza um direito individual comum como homogêneo é sua origem comum. A grande novidade trazida pelo CDC no particular foi permitir que esses direitos individuais pudessem ser defendidos coletivamente em juízo. Não se trata de pluralidade subjetiva de demandas (litisconsórcio), mas de uma única demanda, coletiva, objetivando a tutela dos titulares dos direitos individuais homogêneos. A ação coletiva para a defesa de direitos individuais homogêneos é, grosso modo, a class action brasileira. (1999, p. 1.864).

Tendo em vista a complexidade da judicialização em face desses novos direitos, o Poder Judiciário, no futuro, terá que se cingir a uma visão do processo como meio eficaz para a solução dos conflitos de interesse, fazendo uso da matriz hermenêutica, pois há interesses de toda uma coletividade vinculados à realização do social.

### **Educações para o consumo sustentável: A concretização de direitos fundamentais transindividuais partindo do jurista para o cidadão-consumidor**

Em relação ao objetivo específico que visa relacionar o Balcão ao “Projeto Profissão Catador”, qual seja a vertente da “Educação para o Consumo Sustentável”, pretende-se aproveitar a presença das assistentes sociais das associações, que possuem vínculo direto com os catadores e com a comunidade onde estão situadas as associações - pois laboram diariamente nos locais – para chamar esses cidadãos hipossuficientes e vulneráveis à educação para o consumo e efetivação dos direitos.

Dentro da atual crise de eficácia do processo civil frente à complexidade dos interesses ligados as relações de consumo, é necessário que o jurista reflita acerca da aplicação da Hermenêutica aos paradigmas de Direito e de Estado vigentes a fim de contribuir para a acessibilidade do cidadão à justiça e para a concretização dos direitos transindividuais, que como explicado acima, possuem natureza complexa e nascedouro em uma sociedade de massa que tudo descarta. Bauman (2008, p. 31), explica que “Entre s maneiras com que o consumidor enfrenta a insatisfação, a principal é descartar os objetos que a causam. A sociedade de consumidores desvaloriza a durabilidade, igualando “velho” a “defasado”, impróprio para continuar sendo utilizado e destinado a lata de lixo”.

Nesse sentido, para efetivar direitos fundamentais, Streck (2000) adota uma postura substancialista, partindo da premissa de que o Poder Judiciário deve assumir uma postura intervencionista, longe daquela postura própria do modelo liberal-individualista-normativista,



que permeia a dogmática jurídica predominante no Brasil. A dogmática jurídica não convive pacificamente com os princípios constitucionais, a exemplo, do princípio do acesso à justiça, inserto no artigo 5º, inciso XXXV e dos já citados direitos do consumidor e desenvolvimento sustentável. O Estado, como afirma Streck (2000) preparado para lidar com disputas interindividuais, ou como se pode perceber nos manuais de Direito, disputas entre Caio e Tício, próprios de um modelo liberal-individualista, não oferece respostas aos problemas decorrentes da transindividualidade advinda ao modelo do Estado Democrático de Direito. Esse comprometimento com dimensões processuais e substantivas implica assumir a tese de que, no Estado Democrático de Direito, o Direito tem uma função transformadora. Assim, essa tese não é perceptível no plano do agir cotidiano dos juristas, haja vista a inefetividade da expressiva maioria dos direitos sociais previstos na Constituição, tal como, os direitos do consumidor e os direitos ligados ao meio ambiente, absolutamente interligados.

É preciso que se faça uma leitura hermenêutica do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-o constitucionalmente, a fim de que se possam preencher algumas lacunas. E uma dessas lacunas é a interseção entre o Ambiente e a Sustentabilidade<sup>5</sup>. A Constituição deve ser lida de uma perspectiva integradora pelo jurista e pelo cidadão<sup>6</sup>.

Urge que os juristas acostumam-se a conviver com alternativas diversas de realização da justiça e de concretização de direitos, ciente de que a jurisdição estatal não é a única possibilidade para a solução pacífica dos conflitos, e, menos ainda, destinada a educar os consumidores para a sustentabilidade. Para isso, é preciso explorar a educação consumerista

---

<sup>5</sup> Sachs (2000, p. 24 – 27), ao planejar o desenvolvimento, expõe que a sociedade deve considerar simultaneamente cinco dimensões da sustentabilidade: a sustentabilidade social (baseada no processo de desenvolvimento amparado em outro tipo de crescimento), a sustentabilidade econômica (alocação e gestão mais eficientes dos recursos e fluxo regular do investimento público e privado), a sustentabilidade ecológica (intensificação do uso dos recursos potenciais dos ecossistemas para propósitos socialmente válidos; limitação do consumo de recursos facilmente esgotáveis ou ambientalmente prejudiciais; redução do volume de poluição; autolimitação do consumo pelos países ricos; intensificação da pesquisa de tecnologias limpas e definição de regras para uma adequada proteção ambiental), a sustentabilidade especial (configuração urbana e rural mais equilibrada) e a sustentabilidade cultural (fazer do ecodesenvolvimento uma pluralidade de soluções particulares, que respeitem as especificidades de cada ecossistema).

<sup>6</sup> A atual Constituição, ao passo que prevê pela primeira vez na história em seu quadro de direitos fundamentais a proteção do consumidor em suas relações - artigo 5º, XXXII. – posteriormente, consolidado pela Lei 8078/90, conforme já referido - traz o direito ao meio ambiente sustentável para presentes e futuras gerações - artigo 225.



através do Balcão do Consumidor. Desse modo, talvez não seja sequer necessário chegar ao Judiciário ou partir para a conciliação, a mediação, a arbitragem ou mesmo os juizados especiais voltados à dirimir conflitos nas relações de consumo.

## **Considerações Finais**

Para que se justifique a criação de um Balcão do Consumidor quando já existe uma estrutura estatal voltada para a proteção e educação do consumidor, é preciso, antes de qualquer coisa, detectar as falhas do sistema.

O principal problema social identificado para a criação de quaisquer estruturas voltadas ao Direito do Consumidor está na vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, especialmente o leigo, que, na maioria das vezes, não conhece seus direitos (descritos na Constituição e Código de Defesa do Consumidor) e, em não os conhecendo, deixa de buscar mecanismos efetivos para resolver os problemas que encontra nas relações os fornecedores.

Diante da constatação dos problemas enfrentados pelos consumidores, especialmente, diante da (falta de) acesso à resolução de controvérsias extra e judicialmente, bem como falta de educação da sociedade para o consumo – aliado à sustentabilidade, visto que a humanidade tem destruído cada dia mais o meio ambiente com o próprio consumismo em massa - a situação problema paira, concretamente na escassez de propostas jurídicas que garantam aos consumidores seus reais direitos de forma efetiva. E ainda, é assunto que merece intenso debate (a ser realizado principalmente através de seminários de “Educação para o Consumo Sustentável”.). o seguinte: O acesso dos consumidores ao Judiciário garante realmente a concretização de seus direitos? E ainda: Diante da realidade capitalista que se vive atualmente, há chance de que nos tornemos consumidores conscientes e sustentáveis nas próximas décadas?

A ideia de transformação social inicia quando os consumidores são tocados pela possibilidade de educação e busca de uma efetivação do acesso à justiça em um local acessível e central na cidade de Cruz Alta.

Os limites em relação ao projeto estão na própria natureza complexa da sociedade de consumo, visto que é típico da mesma certa insatisfação e demandas que acabam sem solução. Grande parte dos problemas esbarra na hipersuficiência dos fornecedores paradoxalmente à



falta de educação para o consumo dos cidadãos (exemplo disso são demandas relativas ao super endividamento e contratos eletrônicos). As potencialidades do projeto podem ser detectadas nas experiências já citadas em outras instituições, podendo-se, até, após concretização de parcerias e apoio financeiro com o Poder Público<sup>7</sup>, fazer com que o Balcão torne-se itinerante, chegando até lugares mais remotos (com um veículo equipado para percorrer bairros, vilas e cidades da região, por exemplo).

A contribuição do projeto é notória, visto que irá promover a concretização do direito fundamental dos consumidores, cidadãos das comunidades cruzaltenses e da região envolvidas, difundindo a presença dos estudantes de Direito (e voluntários da Economia, Serviço Social e Ciências Contábeis) da Unicruz de modo a incentivar outros grupos de professores e alunos a apoiarem e tornarem-se colaboradores da ação continuamente, tornando a universidade ponto de referência no atendimento aos necessitados e vulneráveis. Para as associações de catadores do “Projeto Profissão Catador”, especialmente, o projeto será valoroso no sentido de estimular os catadores de lixo a buscarem seus direitos, até porque, no ano de 2012 foram feitas ações comunitárias, no projeto de extensão anterior supracitado, que irão facilitar o contato com os mesmos e com a comunidade onde vivem. Vale salientar que o auxílio das assistentes sociais do Projeto “Profissão Catador” é fundamental, pois possuem vínculo direto com os catadores e com a comunidade hipossuficiente onde estão situadas as associações – visto que laboram diariamente nos locais -, assim, tanto para os acadêmicos voluntários no Balcão quanto para a população, será interessante aprimorar tal relação, de modo com que as assistentes colaborem, fazendo o contato nas associações.

Vale ressaltar, finalmente, que o projeto está totalmente articulado com o ensino e com a pesquisa, da medida em que as informações que serão prestadas à comunidade dependem de estudo e pesquisa contínua pelos participantes de disciplinas teóricas (Direito

---

<sup>7</sup> Para o PROCON/RS, o projeto justifica-se ainda mais, visto que um dos objetivos da entidade é proteger os cidadãos em todas as relações de consumo descritas no Código de Defesa do Consumidor, incluindo aí: > esclarecer, conscientizar, educar e informar o cidadão sobre seus direitos e deveres enquanto consumidores; > orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores; > fiscalizar preventivamente os direitos do consumidor e aplicar as sanções, quando for o caso e > facilitar o exercício da cidadania por meio da divulgação dos serviços oferecidos. Tais objetivos são totalmente aliados do projeto, justificando a conexão com a instituição que defende o consumidor no Estado do Rio Grande do Sul.



Constitucional, Direito do Consumidor e Direito Ambiental, entre outras, processuais) – para prestar informações - e, principalmente, aplicação prática do que aprendem nas disciplinas de Laboratório e Estágio Supervisionado, no Núcleo de Práticas Jurídicas para que possam encaminhar as demandas jurídicas ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ). Ademais, a atividade pretende chamar a atenção da comunidade acadêmica para práticas interdisciplinares, desestigmatizando o Curso de Direito, principalmente, do dogmatismo e, por vezes, da falta de atividades comunitárias.

## Referências

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para o Consumo**. Traduzido por Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Traduzido por Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992. Tradução de: L'età dei Diritti.

CAPPELLETTI, Mauro & BRYANT, Garth. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Fabris, 1988. LUZ, Valdemar P. da. Manual do advogado: advocacia cível, trabalhista e criminal. São José/SC: Conceito Editorial, 2009.

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. **Novo Curso de Direito Processual Civil**. São Paulo: Saraiva, 2007.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**: v1. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. **Código de Processo Civil Comentado e Legislação Processual Civil Extravagante em vigor**. 6.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebíades de. **Teoria Jurídica e novos direitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2000.

OST, François. **O tempo do direito**. Traduzido por Maria Fernanda Oliveira. Porto Alegre: Instituto Piaget, 1999. Tradução de: Le Temps Du Droit.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro, Garamond, 2000.

STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica Jurídica em Crise**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.