

Fornecedores x consumidores: soluções para os problemas de relação de consumo no município de Pau dos Ferros/RN⁽¹⁾.

Diana Maria Cavalcante de Sá⁽²⁾; Francisco Tallys Matheus de Lima⁽³⁾; Irandy Angélica Moura Aguiar Chaves⁽⁴⁾; Jaryslândia Monnye da Rocha Carneiro Diógenes⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ Trabalho executado com recursos da Faculdade Evolução e proveniente do Programa de Iniciação Científica;

⁽²⁾ Professor Coordenador de Projeto Pesquisa; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar; Pau dos Ferros, RN; dianacavalcante_@hotmail.com;

⁽³⁾ Estudante e Membro de Projeto de Pesquisa; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar;

⁽⁴⁾ Estudante e Membro de Projeto de Pesquisa; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar;

⁽⁵⁾ Estudante e Membro de Projeto de Pesquisa; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo principal identificar as maiores dificuldades enfrentadas pelo consumidor ao se deparar com um problema de consumo e sua relação com o fornecedor no município de Pau dos Ferros, a fim de que sejam apresentadas possíveis soluções como forma de colaborar para o processo de harmonização dessas relações. Classificado como estudo quali-quantitativo realizado através de pesquisa de campo, foi aplicado questionário em todos os bairros de Pau dos Ferros. Após o levantamento, análise e discussão dos dados obtidos, chegou-se a conclusão de que o maior problema enfrentado hoje pelo consumidor no município de Pau dos Ferros diz respeito à falta de informação do mesmo sobre seus direitos, o que vem causando direta ou indiretamente grandes prejuízos ao sujeito vulnerável da relação de consumo. Embora o dever de informar o cidadão consumidor sobre seus direitos e deveres seja uma obrigação precípua do Estado, entende-se que é possível que sejam desenvolvidas ações conjuntas entre Estado, instituições públicas e privadas e sociedade em prol da harmonização das relações de consumo e que medidas simples podem ser tomadas pelas instituições de nível superior como potencial colaborador para o desenvolvimento econômico local e regional.

Termos de indexação: Direito do Consumidor. Relações de consumo. Harmonização.

INTRODUÇÃO

A relação de consumo é um dos principais fatores influenciadores do crescimento econômico da sociedade. Quaisquer ações que venham a ser realizadas pelos entes e órgãos públicos e instituições particulares para melhorar estas relações estarão contribuindo direta ou indiretamente para o desenvolvimento econômico dos entes em suas esferas: municipal, estadual e federal. Pensando nisso foi que a Faculdade

Evolução Alto Oeste Potiguar desenvolveu o projeto intitulado “consumidores x fornecedores: soluções para os problemas de consumo no município de Pau dos Ferros/RN”, objetivando identificar o maior problema das relações de consumo efetivadas no município, para, a partir do seu resultado, buscar desenvolver ações que pudessem colaborar para harmonização das relações consumeristas, contribuindo, assim, para o desenvolvimento econômico local e regional do município na qual está inserida.

O presente trabalho, portanto, é fruto da pesquisa desenvolvida a partir da revisão teórica conceitual, realizada em reuniões semanais, sobre o Direito do Consumidor à luz da Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor, de acordo com Bolzan (2014), Cavalieri (2011) e Nunes (2014), e realização de pesquisa de campo em todos os bairros do município para levantamento de dados e em busca dos resultados com resposta ao nosso problema de pesquisa: quais as maiores dificuldades enfrentadas pelo consumidor ao se deparar com um problema de relação de consumo no município de Pau dos Ferros/RN?

Espera-se, a partir dos resultados e das sugestões apontadas como possíveis soluções para o problema levantado, que as relações de consumo efetivadas no município de Pau dos Ferros se deem de maneira mais harmoniosa, promovendo o equilíbrio da relação fornecedor x consumidor, colaborando, desta forma, para o processo de harmonização das relações de consumo efetivadas no município de Pau dos Ferros que, assim como em outras realidades, acabam por incidir direta ou indiretamente na economia local e regional.

MATERIAL E MÉTODOS

Para obter os dados necessários em resposta à pergunta de pesquisa, foi aplicado questionário semiestruturado nos bairros do município de Pau

dos Ferros/RN (538 questionários aplicados), no período de maio a outubro de 2014, que além de elencar questões referentes ao perfil do consumidor, trouxe questões específicas referentes ao Direito do Consumidor, mais precisamente, indagando sobre qual o maior problema enfrentado pelo mesmo na relação de consumo efetivada no município de Pau dos Ferros (pergunta que referente ao problema ora levantado).

Diante do conteúdo das questões, pode-se observar que a pesquisa tem natureza híbrida, tanto qualitativa como quantitativa. No caso da pesquisa ora executada o caráter qualitativo se traduz no momento em que são mostrados aspectos subjetivos do consumidor, que atingem motivações não explícitas, na qual há a predominância espontânea das colocações.

Cumprido ressaltar que, além desse método subjetivo, a pesquisa cuidou de discriminar numericamente algumas características de determinadas situações, caracterizando o seu cunho quantitativo, sobretudo no que tange os dados obtidos acerca dos números de consumidores, seu gênero, idade, escolaridade, satisfação enquanto consumidor, informação sobre produtos, reclamação, dentre outros.

Por se tratar de um estudo realizado no município de Pau dos Ferros, verifica-se que o método de abordagem utilizado na realização do trabalho foi o indutivo, convenientemente aplicado para elucidar o caráter de premissas particulares até se chegar a uma verdade geral. A escolha desse método se deu em razão da necessidade de se delimitar o campo de atuação. Pelo fato de a técnica adotada ser a pesquisa de campo, a observar, particularmente, as relações de consumo, compreende-se que não haveria a viabilidade de realizar uma pesquisa em nível nacional, geral, pelas mais diversas razões, que nos privamos relatar neste momento.

Outra técnica da pesquisa ou método de procedimento adotado foi o bibliográfico. Conforme Lakatos (2001), a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias trata-se de um levantamento de toda a bibliografia já publicada em livros, revistas, publicações avulsas em impressões escritas ou eletrônicas. A adoção dessa técnica se deu em virtude da necessidade de se conhecer outros trabalhos desenvolvidos de mesma caracterização e objetivos, como forma de nos orientar nos passos dados para execução desta proposta.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como pode ser observado na **Figura 1** na parte inferior do texto, ao colaborador foi perguntado sobre quais seriam as maiores

dificuldades enfrentadas por eles ao se deparar com um problema de consumo, e os números revelaram que:

- A maior dificuldade para o consumidor ao se deparar com um problema de consumo está na “falta de informação”. Dos 231 (duzentos e trinta e um) colaboradores que responderam a esta questão, 107 (cento e sete), cerca de 47%, consideram que o maior problema é falta de informação - por desconhecerem seus direitos e também por não terem as informações necessárias sobre os produtos e/ou prestação de serviços adquiridos;

- A segunda maior dificuldade está na demora na solução administrativa do problema e a morosidade da justiça (muitos desses consumidores revelaram que acabam desistindo de tentar resolver a questão por acharem que não compensaria a espera pela solução administrativa ou judicial, por desacreditar que esse problema fosse resolvido em tempo). Sobre este item, foram 43 (quarenta e três) o número de colaboradores que apresentaram este como maior problema da relação de consumo, cerca de 19% dos respondentes;

- Em terceiro lugar, como grandes dificuldades enfrentadas pelo consumidor é o “descaso do fornecedor para com o problema da relação de consumo apresentado pelo consumidor” e a “falta de compromisso da empresa”. Ambos foram elencados por 22 (vinte e dois) respondentes, cerca de 9%.

- Outras questões mencionadas neste quesito, como: “falta de tempo”, “dificuldade no contato com a empresa” e o consumidor achar que “não há solução” para o problema, no total de 27 (vinte e sete) respondentes demonstram que muitos consumidores arcam com o prejuízo, deixando de reaver os seus direitos.

- De todos os respondentes, apenas 3 (três) não souberam responder a esta questão e 7 (sete) disseram não ter encontrado dificuldades.

Vale ressaltar que a falta de informação como sendo a maior dificuldade enfrentada pelo consumidor diante de um problema de relação de consumo no município de Pau dos Ferros não somente está relacionada ao direito básico do consumidor transcrito no seu art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O resultado nos mostra que a maior falta de informação que o consumidor tem está relacionada ao não conhecimento do órgão competente, sua localização e funcionamento, bem como a falta de conhecimento sobre os seus direitos e deveres elencados no CDC.

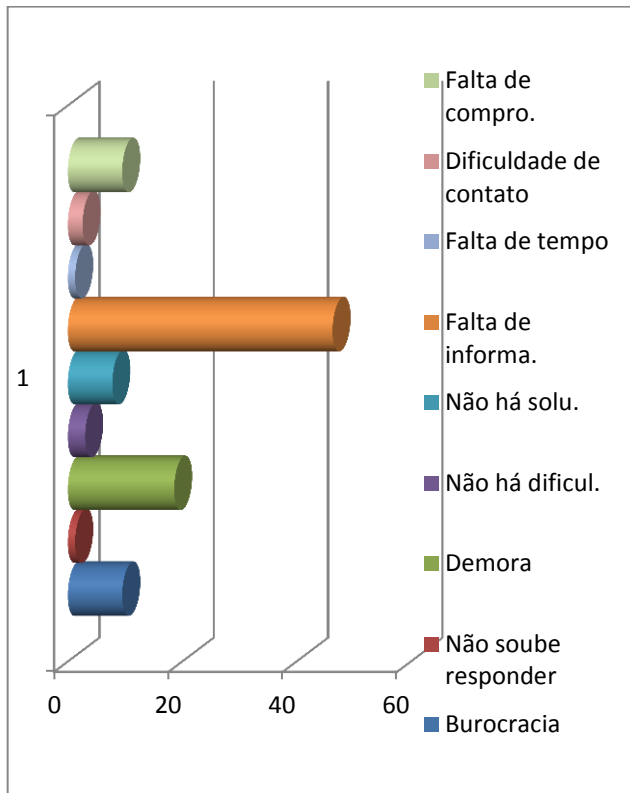


Figura 1 – Problemas de relação de consumo.

CONCLUSÕES

Diante do exposto, conclui-se que além do problema de relação de consumo propriamente dito, o consumidor ainda se depara com questões que dificultam o processo de solução do problema de relação de consumo. Muitas vezes o consumidor além de ter que tentar resolver o problema concernente ao defeito ou vício do produto ou prestação de serviço, por exemplo, ele tem ainda que enfrentar dificuldades de diversas naturezas, como: o prejuízo do direito em razão da falta de informação, a demora administrativa e judicial na solução de seus problemas que, por vezes, causa-lhes, também prejuízo, o descaso da empresa diante da solicitação do consumidor e a trâmites burocráticos na busca da solução do problema, dentre outras questões. Dentre as dificuldades citadas, a que mais tem enfrentado hoje o consumidor de Pau dos Ferros é a “falta de informação”.

A “falta de informação”, do qual decorrem outros problemas, sejam eles referentes aos prazos, ao direito material propriamente dito, ou mesmo referente a quem o consumidor deve recorrer quando se sentir prejudicado tem um responsável maior: o Estado. O Estado é o maior culpado pelo fato de o consumidor desconhecer os seus direitos pela razão de não desenvolver mecanismos que garantam uma maior

acessibilidade ao conteúdo legal do Código de Defesa do Consumidor e dos demais dispositivos que regulamentam as relações de consumo do nosso país.

Se pensarmos bem, hoje, mesmo que houvesse uma campanha de conscientização dos sujeitos envolvidos na relação de consumo, da maneira como o texto legal está posto não seria garantida a compreensão do fornecedor e do consumidor pela própria complexidade textual do dispositivo, pela incorporação de conceitos indeterminados que, por vezes, dificulta, ainda mais, a compreensão do seu teor.

Sobre esta questão, além de se pensar em tornar mais objetiva e didática a escrita dos textos legais (colaboração do poder legislativo), deve se tornar ainda mais ampla a divulgação de dispositivos como o Código de Defesa do Consumidor que, mesmo em uma escala hierárquica não se classificando como mais importante do que as demais leis infraconstitucionais, acaba incidindo direta ou indiretamente em um dos mais importantes fatores econômicos do desenvolvimento de nosso país: o consumo privado

Sendo assim, diante da falta de informação e dos demais problemas elencados pelos colaboradores na pesquisa, desde a “falta de compromisso da empresa” à “burocracia” administrativa e judiciária na busca de solução para seus problemas, chega-se a compreensão de que cabe ao Estado: enquanto Poder Legislativo - facilitar a compreensão textual do dispositivo para quem a ele dirigido; enquanto Poder Executivo - desenvolver programas educativos, como, por exemplo, inclusão de disciplina no nível médio escolar, distribuição de cartilhas sobre Direito do Consumidor nas escolas e comunidades em geral, além de campanhas de conscientização para harmonização das relações de consumo; e, enquanto Poder Judiciário, tornar mais céleres os trâmites processuais de causas de natureza consumerista e mais “significativas” as condenações em matéria de indenização por danos sofridos, a fim de desmotivar comportamentos futuros do causador do dano.

Enquanto à nós, particulares, cabe-nos não esperar pelo Estado e fazermos nossa parte para a harmonização das relações de consumo, para a melhoria do desenvolvimento econômico e social da realidade na qual estamos inseridos.

REFERÊNCIAS

BOLZAN, F. **Direito do consumidor esquematizado**. 2. ed. São Paulo, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, M. M. **Metodologia do trabalho acadêmico**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

NUNES, R. **Curso de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.