

GUIA PRÁTICO DO CONSUMIDOR IDOSO: UMA CARTILHA SOBRE DIREITOS, PROCON E SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS

PRACTICAL GUIDE FOR THE ELDERLY CONSUMER: A PRIMER ON RIGHTS, PROCON AND ALTERNATIVE CONFLICT RESOLUTIONS

Michelle Melo Póvoa ¹

Renata Salomão Gonçalves Lesse ²

Resumo: *A Revolução Industrial impulsionou o sistema capitalista, impactando as relações de consumo. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi promulgado em 1990 para proteger os consumidores, reconhecendo sua vulnerabilidade. Contudo, conflitos persistem devido à falta de conhecimento dos direitos. Este relato de experiência evidencia a iniciativa de um projeto de extensão que buscou fornecer uma cartilha informativa para empoderar os consumidores idosos e promover soluções alternativas de conflitos. A metodologia envolveu reuniões, pesquisa e parcerias com o Procon e o CRAS de Dianópolis, resultando na produção e distribuição de cartilhas e realização de palestras. Os resultados demonstraram impacto positivo tanto na comunidade como nos acadêmicos envolvidos, apesar das dificuldades financeiras enfrentadas na impressão das cartilhas. Em suma, a ação colaborativa e o engajamento dos parceiros foram essenciais para o sucesso do projeto, proporcionando aprendizado e empoderamento aos envolvidos e à comunidade.*

Palavras-chave: *Código de Defesa do Consumidor. Cartilha informativa. Soluções alternativas. Idosos. Palestras.*

Abstract: *The Industrial Revolution boosted the capitalist system, impacting consumer relations. In Brazil, the Consumer Protection Code (CDC) was enacted in 1990 to protect consumers, recognizing their vulnerability. However, conflicts persist due to lack of knowledge of rights. This experience report highlights the initiative of an extension project that sought to provide an informative booklet to empower elderly consumers and promote alternative conflict solutions. The methodology involved meetings, research and partnerships with Procon and CRAS in Dianópolis, resulting in the production and distribution of booklets and lectures. The results demonstrated a positive impact on both the community and the academics involved, despite the financial difficulties faced in printing the booklets. In short, the collaborative action and engagement of partners were essential to the success of the project, providing learning and empowerment to those involved and the community.*

1 Acadêmica do Curso de Direito. Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), Câmpus Dianópolis/TO. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1486899454972031>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9788-442>. E-mail: povoamichelle@unitins.br

2 Professora Mestra do Curso de Direito. Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), Câmpus Dianópolis/TO. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3472376561923305>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8752-8740>. E-mail: renata.sg@unitins.br

Keywords: *Consumer Protection Code. Informative booklet. Alternative solutions. Elderly. Lecture.*

Introdução

A Revolução Industrial trouxe ao mundo contemporâneo uma diversidade de consequências, dentre elas a consolidação do sistema capitalista. Com isso, a produção aumentou exponencialmente, impactando de forma direta as relações de consumo. Todavia, no Brasil, apenas em 1990 foi promulgado um instrumento de proteção aos direitos do consumidor, a Lei nº 8.078, comumente conhecida como “Código de Defesa do Consumidor».

Esse mecanismo jurídico existe para garantir a proteção do consumidor que se encontra em clara situação de vulnerabilidade, pois, conforme elucida Nunes (2015), trata-se de uma figura que não dispõe, na relação jurídica, de acesso ao conhecimento e ao funcionamento do sistema produtivo. Por essa razão, deve usufruir dos benefícios conferidos pela lei supracitada.

No entanto, mesmo com a vigência do CDC (Código de Defesa do Consumidor) e as sanções administrativas ali previstas, os conflitos entre consumidores e fornecedores não deixaram de existir.

Nesse cenário, destaca-se uma preocupação ainda maior em relação aos consumidores idosos, que são reconhecidos por Schmitt (2009) como “hipervulneráveis” frente às relações de consumo, pois além de enfrentarem os desafios inerentes à velhice, muitas vezes essa parcela da população encontra dificuldades para compreender seus direitos e as possíveis soluções para suas demandas litigiosas.

Diante disso, esses consumidores, ao se sentirem lesados, recorrem diretamente ao judiciário sem buscar uma solução alternativa para o conflito. Isso contribui significativamente para o aumento das demandas no judiciário, além de ocasionar desgaste físico e emocional para as partes, devido à morosidade e aos custos de um processo.

Dessa forma, o presente relato de experiência visa descrever as ações de um projeto extensionista que focou nesse público específico, reconhecendo a necessidade de proteger aqueles que, devido à idade avançada e eventual falta de familiaridade com novas tecnologias, podem estar mais suscetíveis a fraudes e abusos. O projeto é oriundo da disciplina “Formas Alternativas de Soluções de Conflitos”, que integra a curricularização da extensão do curso de direito da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), do Câmpus Dianópolis.

O projeto contou com a participação de nove acadêmicos do sexto período e uma docente orientadora. O objetivo era desenvolver uma cartilha informativa sobre os direitos do consumidor, com enfoque no consumidor idoso, visando transmitir informações e divulgar formas alternativas de soluções de litígios na relação de consumo, como forma de empoderar os consumidores, prevenir conflitos e ocasionar celeridade e economia na resolução das lides.

Este trabalho aborda diversas metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial o objetivo 3, pois o projeto almejou promover uma vida saudável e bem-estar para todas as idades, ao capacitar os idosos com conhecimento sobre seus direitos como consumidores. Isso contribui para a proteção de sua saúde física e emocional, evitando situações de conflito que possam impactar negativamente sua qualidade de vida.

Demais disso, o projeto está alinhado com o objetivo 4, ao oferecer educação inclusiva e equitativa de qualidade, proporcionando oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. Por meio da cartilha informativa, os idosos tiveram acesso a informações relevantes que promovem sua capacitação e autonomia, favorecendo seu desenvolvimento pessoal e social.

Por fim, contribui também para o objetivo 16, ao promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável. Ao fortalecer a conscientização dos idosos sobre seus direitos e o acesso à justiça, colabora para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva, onde todos têm acesso aos seus direitos e podem participar ativamente do desenvolvimento comunitário.

Metodologia

Para a efetivação dessas ideias no plano prático, foi necessário adotar uma abordagem colaborativa durante todo o período de execução do projeto, que contou com os alunos como protagonistas das atividades realizadas, sob a supervisão constante da professora orientadora.

Inicialmente, foi realizada uma reunião com os integrantes do projeto para delimitação do público-alvo, no qual foram escolhidos os consumidores idosos assistidos pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Dianópolis.

A escolha do público-alvo levou em consideração principalmente três fatores: a vulnerabilidade substancial dos consumidores idosos; a existência de grupos de idosos atendidos pelo serviço social do município de Dianópolis/TO, com encontros semanais que facilitaram o contato direto com o público-alvo; e a presença do órgão de defesa do consumidor (Procon) na cidade, com a prerrogativa de resolver as possíveis demandas identificadas pelo grupo atingido pelas ações.

Ainda durante a reunião, houve discussão e debate de ideias sobre o tema, considerando o Código de Defesa do Consumidor, casos comuns de conflitos na relação de consumo e a importância do Procon e das soluções alternativas de conflitos para o desenvolvimento do projeto.

Com base nesse diálogo e considerando a vulnerabilidade do consumidor idoso, optou-se por desenvolver uma cartilha legível e prática, utilizando ilustrações, elementos gráficos e uma linguagem clara e acessível. Assim, a cartilha seria não apenas atrativa, mas também capaz de fornecer um conteúdo claro e eficiente.

Observou-se a necessidade de dividir os participantes em três grupos, responsáveis, respectivamente, pela escrita e desenvolvimento da ideia e do projeto; pesquisa bibliográfica sobre os principais pontos a serem abordados na cartilha; e desenvolvimento gráfico da cartilha.

Realizou-se a apresentação da proposta para a professora orientadora em 11 de outubro de 2023, com o objetivo de avaliar e validar o projeto, ao passo que ela pôde contribuir com novas ideias e possíveis adaptações.

Buscando aprimorar o processo de aprendizagem para o público-alvo, os estudantes identificaram a necessidade de realizar palestras explicativas sobre todo o conteúdo abordado na cartilha.

Para isso, foi promovida uma reunião com o núcleo do Procon de Dianópolis/TO em 25 de outubro de 2023, estabelecendo uma parceria entre os acadêmicos e o órgão, para a efetivação das palestras. A reunião contou com a participação de estudantes do curso de Direito da Unitins envolvidas no projeto, juntamente com duas servidoras do Procon de Dianópolis/TO.

Um dos principais tópicos discutidos foi a vulnerabilidade técnica-econômica da população idosa nas relações de consumo, bem como o planejamento de uma agenda de palestras sobre os direitos básicos do consumidor, empréstimos consignados fraudulentos, superendividamento, entre outros aspectos direcionados aos consumidores idosos.

Ademais, foi necessária a realização de uma reunião com o CRAS de Dianópolis/TO em 8 de novembro de 2023, para alinhar as ações a serem implementadas junto aos grupos de idosos assistidos pela instituição. Nessa ocasião, foram discutidos todos os detalhes práticos, incluindo horários dos eventos e a organização do café da manhã para os participantes.

Para a impressão das cartilhas, os estudantes estabeleceram uma parceria com uma empresa local, a Gráfica Pioneira, que auxiliou tanto no processo de configuração para impressão quanto na determinação da quantidade de cartilhas a serem produzidas.

Foram realizadas duas reuniões com a professora orientadora em 11 e 20 de novembro de 2023, para organização e alinhamento das atividades, fixando os últimos detalhes para a culminância e sucesso dos eventos.

Assim, as palestras foram concretizadas nos dias 21 e 23 de novembro de 2023, em parceria com os servidores do Procon e do CRAS, com o objetivo de instruir esse público sobre seus direitos como consumidores e alertá-los sobre golpes e práticas abusivas que poderiam afetá-los.

Por fim, em conjunto com as palestras, foram entregues as cartilhas elaboradas pelos acadêmicos, para que o público tivesse acesso a essas informações sempre que necessário. A cartilha foi elaborada em uma linguagem simples e didática, visando alcançar leitores de todos os níveis, com foco especial na população idosa. Foram impressos 100 exemplares da cartilha, distribuídos durante as duas palestras. O excedente foi enviado ao núcleo do Procon de Dianópolis/TO, à disposição de quem necessitasse.

Resultados e discussão

Como produto esperado deste projeto, almejava-se a confecção de uma cartilha informativa e ilustrativa para os consumidores idosos. A partir disso, visava-se viabilizar a solução de conflitos entre esses consumidores e os fornecedores da cidade de Dianópolis/TO, por meio da disseminação dos direitos do consumidor e dicas sobre como identificar uma relação de consumo confiável.

Conhecer os direitos como consumidor e entender quais são os deveres dos fornecedores pode diminuir a incidência de conflitos administrativos junto ao Procon e perante o Poder Judiciário, porquanto algumas situações negativas nas relações de consumo podem ser contornadas antes mesmo de chegarem aos órgãos judiciais competentes de mediação.

Para isso, a cartilha foi definida de forma sucinta e direta, contendo o básico e mais importante das relações de consumo, de modo a despertar o interesse e facilitar o entendimento dos leitores, complementados pelas palestras ministradas.

Os resultados obtidos foram totalmente condizentes com os objetivos estabelecidos. As palestras, realizadas em parceria com o Procon, desempenharam um papel fundamental ao contextualizar efetivamente o público em relação ao tema proposto.

Além disso, a produção das cartilhas impressas foi eficiente, possibilitando a distribuição a todos os participantes do grupo de idosos, que tiveram a oportunidade de compartilhar suas experiências e esclarecer dúvidas.

Figura 1. Captura de tela da cartilha produzida

8. Práticas Abusivas

Práticas abusivas são proibidas e incluem ligações incessantes, coerção, ameaças e assédio por parte de fornecedores. Consumidores têm o direito de denunciar tais práticas.



9. Direito da Passagem (Idosos)

Idosos têm direitos especiais para facilitar o acesso a produtos e serviços. Isso inclui descontos, atendimento prioritário e proteção contra abusos. No Tocantins, a Lei Estadual nº 2.001/08 estabelece o benefício da gratuidade nas passagens para transporte coletivo público urbano, microvans, rodoviário e aquaviário intermunicipal, para pessoas acima de 60 anos e que recebam até dois salários, garantindo o direito contido no Estatuto do Idoso.



8

Fonte: Alunos da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), Guia Prático do Consumidor: Uma Cartilha Sobre Direitos, Procon e Soluções Alternativas De Conflitos (2023).

No que se refere aos resultados qualitativos, estes se revelaram altamente satisfatórios. A elaboração da cartilha e a apresentação das palestras possibilitaram o empoderamento do público-alvo, por meio da transmissão de conhecimentos e informações acerca de seus direitos, de forma didática e de fácil aprendizado, além de proporcionar conhecimento sobre a existência de soluções alternativas de conflitos na relação de consumo.

Ademais, o projeto também impactou positivamente os acadêmicos envolvidos, proporcionando crescimento pessoal, intelectual e profissional por meio das ações realizadas, que estimularam o trabalho em equipe, a produção de material acadêmico e a interação direta com a comunidade, auxiliando na formação de futuros profissionais engajados com a sociedade.

Em relação aos resultados quantitativos, é mister salientar a participação da comunidade acadêmica e externa, além das parcerias envolvidas (Procon e CRAS de Dianópolis).

A primeira ação, desenvolvida no dia 21 de novembro de 2023, contou com a participação de 5 acadêmicos, 1 docente, 31 idosos, 5 colaboradores do CRAS e 2 do Procon.

A segunda ação, realizada no dia 23 de novembro de 2023, contou com a presença de 11 acadêmicos, 2 docentes, 30 idosos, 5 colaboradores do CRAS e 2 do Procon.

As principais dificuldades enfrentadas ao longo do projeto giraram em torno da etapa de impressão das cartilhas. Os custos associados à impressão revelaram-se consideravelmente elevados, totalizando em média R\$16,00 por unidade. Devido a essa razão, não foi viável concretizar a quantidade inicialmente planejada de 300 unidades.

Essa problemática foi contornada com a produção de 100 cartilhas, com todos os custos relacionados à produção do material sendo integralmente assumidos pelo grupo de acadêmicos. Contou-se também com a parceria estabelecida com a Gráfica Pioneira, que forneceu descontos na impressão, possibilitando atingir o novo quantitativo estipulado de exemplares da cartilha.

Conclusão

Ante o exposto, cumpre ressaltar a relevância da iniciativa descrita, que propôs a disseminação eficaz de conhecimento e a conscientização sobre a importância do empoderamento do consumidor idoso.

O contato com a população idosa assistida pelo CRAS foi uma experiência inenarrável de acolhimento e aprendizagem. A parceria estabelecida com o Procon e com o CRAS desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento do trabalho, apresentando aos alunos como lidar com o público de forma ética e empática.

Assim, a parceria dessas instituições com os alunos fortaleceu o vínculo entre a universidade e a comunidade local, destacando a relevância do engajamento acadêmico em questões sociais.

Destaca-se que é por meio de ações como essa que a prática extensionista se concretiza, conectando a universidade com a comunidade e proporcionando aos alunos um papel protagonista.

Essa relação mútua de aprendizado oferece conhecimento prático aos alunos e desenvolve habilidades de trabalho em equipe, comunicação e ética profissional. Já para a comunidade, o projeto representa um avanço na defesa dos direitos do consumidor e na promoção de uma cultura de cidadania.

Portanto, é imprescindível que a curricularização da extensão seja cada vez mais inserida nas instituições de ensino superior, como ocorreu na Unitins, para fortalecer a relação entre universidade e sociedade. Isso promove o desenvolvimento local por meio da educação e propicia a formação de futuros profissionais comprometidos com a sociedade e mais qualificados para a prática profissional.

Nesse sentido, almeja-se que os idosos também sejam considerados na elaboração de próximos projetos, visto que esse público carece de um olhar atento da sociedade nos mais diversos aspectos. Isso posto, as universidades não podem assumir um papel de negligência, considerando que podem contribuir para um envelhecimento com qualidade de vida, uma vez que a educação é uma das principais ferramentas para o desenvolvimento e progresso da humanidade.

Referências

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 20 de abr. de 2023.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8.ed.rev.c, atual. e ampl. - São Paulo: Saraiva, 2015.

SCHMITT, Cristiano Heineck. A 'hipervulnerabilidade' do consumidor idoso. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.70, p. 139-169, abr./jun. 2009.

Recebido em 15 de agosto de 2024

Aceito em 20 de setembro de 2024