



# OS DESAFIOS DO ESCRITÓRIO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SANTA CRUZ DO SUL (EDECON) PARA O CUMPRIMENTO DA MODERNA LEGISLAÇÃO

## CONSUMERISTA BRASILEIRA

Vanir Ramos de Azevedo (Autor)  
Josirene Candido Londero (Orientador)



## INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

O presente estudo busca aprofundar a análise dos princípios que definem as relações de consumo, bem como a forma pelas quais os mesmos influenciam, na prática, a sociedade de Santa Cruz do Sul/RS, tendo como foco as demandas que chegam ao EDECON (Escritório Municipal de Defesa do Consumidor) do município em questão.

Os objetivos do estudo são:

- Identificar aspectos históricos, políticos e jurídicos nas relações de consumo, no Brasil, a partir do advento da Lei n 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Abordar os fundamentos jurídicos para a caracterização da relação consumerista na esfera cível e penal;
- Verificar dados relativos às demandas que chegam ao EDECON/Santa Cruz do Sul.

## METODOLOGIA

- + Método dedutivo
- + Pesquisa qualitativa
- + Dados primários e secundários

- O levantamento bibliográfico sobre o tema;
- O estudo crítico do material doutrinário consultado;
- A análise da legislação nacional pertinente ao tema;
- A seleção de análises das decisões jurisprudenciais dos tribunais;
- Coleta de dados junto ao EDECON de Santa Cruz do Sul.
- Análise dos resultados

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

- É extremamente relevante o papel desenvolvido pelo EDECON – Escritório Municipal de Defesa do Consumidor de Santa Cruz do Sul;
- O órgão, no ano de 2013, registrou o expressivo número de 3.624 (três mil, seiscentos e vinte e quatro) atendimentos;
- O EDECON é ágil e eficaz no atendimento, o que é denotado pelas estatísticas apresentadas;
- No Escritório, em 78,70% dos casos tabulados, a situação é resolvida a partir da intervenção dos servidores do órgão;
- O EDECON cumpre seu papel de órgão público municipal de defesa dos consumidores em Santa Cruz do Sul, buscando resolver as lides, sempre por meio da intermediação entre as partes, o que, comprovadamente, é o melhor caminho;
- Considerando que toda reclamação consumerista não atendida por um fornecedor é uma potencial controvérsia a ser instalada no Poder Judiciário, pode-se afirmar que, através da atuação de seus profissionais, o EDECON afastou possíveis processos das prateleiras do Poder Judiciário;
- Os desafios enfrentados pelo EDECON para o cumprimento da moderna legislação consumerista brasileira estão sendo vencidos pela estrutura pública municipal;
- Cumpre-se, com louvor, o princípio da eficiência, insculpido no ordenamento jurídico pátrio pela Emenda Constitucional Nº 19/1998.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2014.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 4. ed. rev. atual. e amp. São Paulo: RT, 2002. P. 594-595.