

# BALCÃO DO CONSUMIDOR: FACILITANDO ACORDOS E PROTEGENDO RELAÇÕES DE CONSUMO

Kerolynne Paterno Cucker<sup>1</sup>  
 Gabrielle Silva Teixeira<sup>2</sup>  
 Leticia Souza Machado<sup>3</sup>  
 Rosangela Dall Acqua<sup>4</sup>

## Introdução

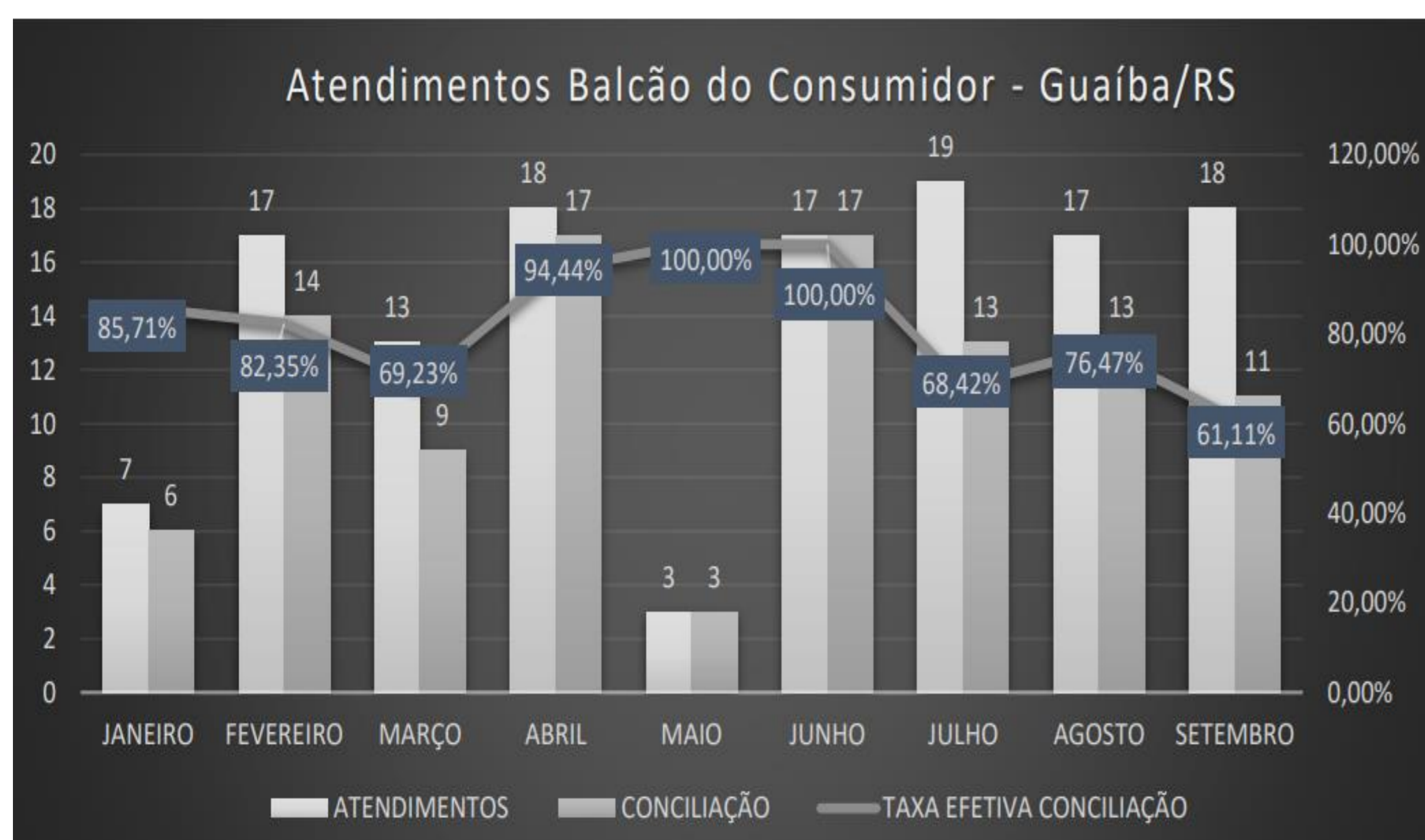
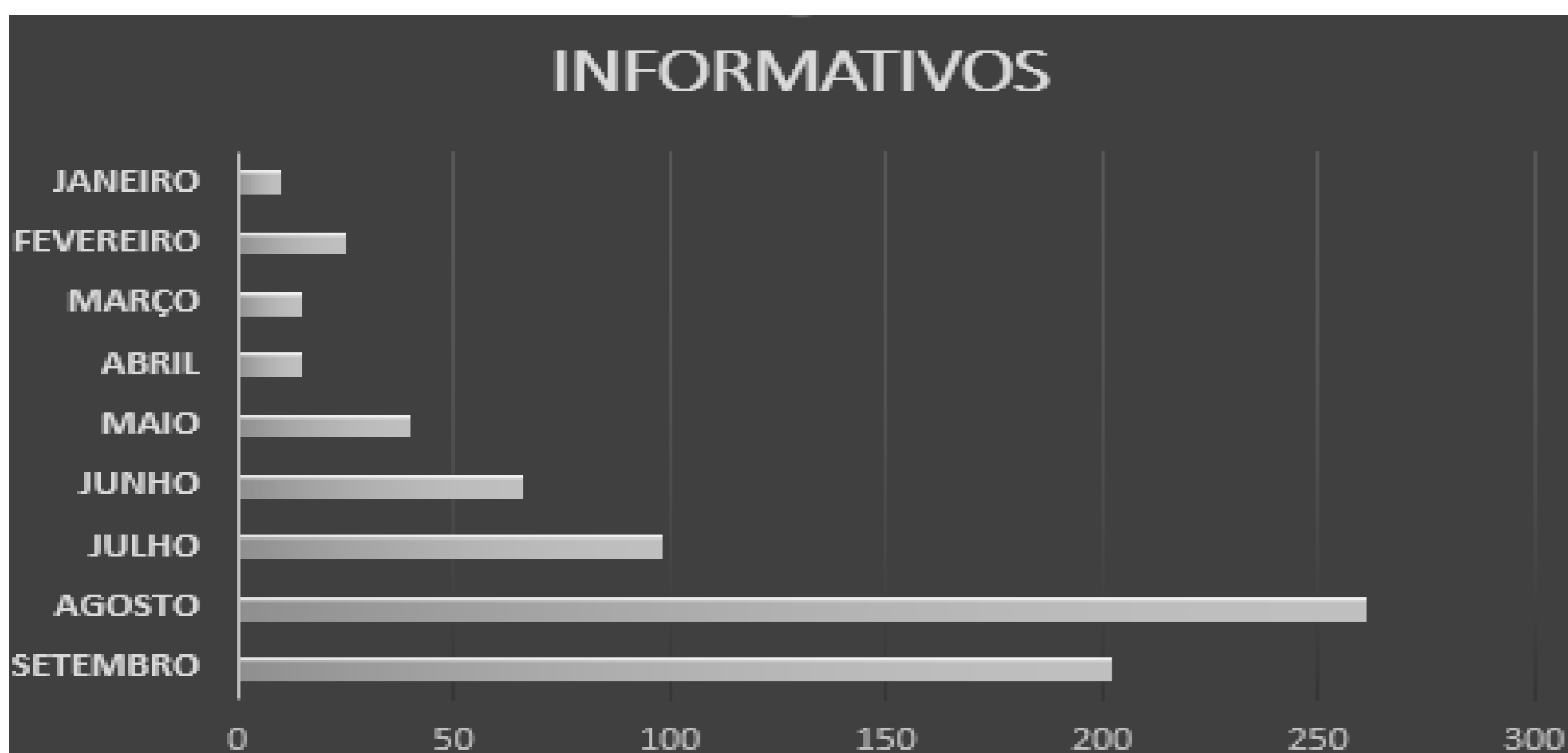
O Balcão do Consumidor é um programa de extensão da Universidade Luterana do Brasil em Cooperação com o PROCON-RS (utilização do sistema ProConsumidor), e visa a resolução de conflitos de consumo de forma administrativa. O Balcão do Consumidor atua através das práticas dos alunos do Curso de Direito e busca auxiliar a comunidade em situações de conflitos oriundos de relações de consumo. Ademais, os estudantes são orientados pela professora responsável.

## Objetivos

Visa atender a demanda oriunda da sociedade, por meio da resolução de conflitos, advindos do mercado de consumo. Buscando amparar os consumidores de forma administrativa, com base no Código de Defesa do Consumidor.

Além de tal objetivo, o projeto visa possibilitar aos estudantes vivenciar a teoria aprendida em sala de aula, colocando a teoria em prática, em favor da sociedade onde estão inseridos.

## Resultados



O índice de solução dos procedimentos registrados no Balcão do Consumidor chega a 100% em alguns meses. Observa-se que o Balcão do Consumidor informou/orientou mais de 700 pessoas somente neste ano. Em maio, durante o período de calamidade, atuando de forma remota, realizou 71 atendimentos via WhatsApp para consumidores de diferentes regiões.

Além do atendimento direto aos consumidores e fornecedores, o programa também desenvolve atividades de educação para o consumo, compartilhadas no Instagram: balcaodoconsumidor.

## Metodologia ou método

Dá-se início ao atendimento informativo, via WhatsApp ou ligação, através do número de telefone: (51) 34912923, bem como via endereço eletrônico, ao qual segue: balcao.consumidor@guaiba.rs.gov.br

Após prévio atendimento pelos meios indicados acima, prossegue-se com o agendamento, onde o consumidor tem a possibilidade de ser ouvido e, juntamente com o aluno, buscar, através da conciliação, a melhor resolução para os sujeitos envolvidos na relação de consumo.

Os atendimentos ocorrem diariamente, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h, através de agendamento prévio pelos meios expostos.

Os alunos estão sempre buscando, através de bibliografias e novas técnicas, a maneira mais adequada de atender essa demanda, através de atendimentos presenciais, mídias digitais, com dicas de consumo e alertas sobre os direitos dos consumidores, buscando educar para um consumo mais consciente.

## Conclusão

Baseado na construção do método de conciliação de conflitos e na Lei nº 8078/90 do Código de Defesa do Consumidor, percebeu-se a importância deste projeto que visa solucionar conflitos entre consumidores e fornecedores, evitando assim que sejam judicializados, desafogando o Poder Judiciário e protegendo o consumidor, salvaguardando seus direitos nas relações consumeristas, onde com isso evita-se danos a parte menos favorecida na relação comercial.

Para os estudantes fica comprovado a importância de teoria e prática. Ambas sendo aplicadas aliando assim os conhecimentos para o atendimento diário realizado presencialmente no Balcão do Consumidor e o aprendido em sala de aula

## Referências

- Atlas, Equipe. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: Minha Biblioteca, (38ª edição). Grupo GEN, 2023.
- Guilherme, Luiz Fernando do Vale de A. Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs. Disponível em: Minha Biblioteca, (2ª edição). Editora Manole, 2023.
- Lima, Aline P. Lins, D. et al. Comportamento do consumidor. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo A, 2023.
- Salles, Carlos Alberto, D. et al. Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem. Disponível em: Minha Biblioteca, (4ª edição). Grupo GEN, 2023.

<sup>1</sup>Aluna do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: kerolcucker@rede.ulbra.br

<sup>2</sup>Aluna do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: gabriellesilvat@rede.ulbra.br

<sup>3</sup>Aluna do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: leticia.machado@rede.ulbra.br

<sup>4</sup>Professora de Direito dos Contratos e do Consumidor da ULBRA (GUAIBA). Responsável pela orientação às alunas no Balcão do Consumidor. Email: rosangela.dallacqua@ulbra.br