

BALCÃO DO CONSUMIDOR: FACILITANDO ACORDOS E PROTEGENDO RELAÇÕES DE CONSUMO

Kerolynne Paterno Cucker¹

Gabrielle Silva Teixeira ²

Leticia Souza Machado³

Rosangela Dall Acqua⁴

O Balcão do Consumidor é um programa de extensão da Universidade Luterana do Brasil, em parceria com o PROCON-RS, que tem como principal objetivo resolver conflitos de consumo de forma administrativa. Estudantes de direito, devidamente orientados, desempenham um papel fundamental, buscando seu objetivo. O projeto busca atender a demanda da sociedade, ampliando a resolução legal de conflitos do mercado de consumo com base no CDC, bem como realiza atividades de educação para o consumo. Para os estudantes envolvidos, a experiência prática é um dos principais objetivos, permitindo que apliquem à teoria em benefício da sociedade. A metodologia envolve atendimentos presenciais, nos quais os consumidores têm a oportunidade de apresentar seus problemas com os alunos, buscando a conciliação com base no Código de Defesa do Consumidor. Os atendimentos ocorrem semanalmente, e os alunos também buscam melhorar suas técnicas e conhecimentos por meio de bibliografias e estratégias inovadoras, incluindo o uso de mídias para fornecer dicas de consumo e alertas sobre os direitos dos consumidores. Os resultados demonstram que o projeto é eficaz na resolução de conflitos, com um índice de solução de até 100% em alguns meses. O Balcão do Consumidor Ulbra Guaíba já informou mais de 700 pessoas neste ano, além dos atendimentos diretos. Por fim, o projeto desempenha um papel crucial na resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores, evitando questões judiciais, aliviando a carga do Poder Judiciário e protegendo os direitos dos consumidores com celeridade.

Palavras-chave: Balcão do Consumidor; Procon-RS; Código de Defesa do Consumidor; Resolução de Conflitos.

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

²Aluna do curso de Direito ULBRA (Guaíba). Email: gabriellesilvat@rede.ulbra.br

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

⁴Professora de Direito dos Contratos e do Consumidor da ULBRA (GUAIBA). Responsável pela orientação às alunas no Balcão do Consumidor.