



BALCÃO DO CONSUMIDOR

Brenda Soares Burnett, Diego Dias Campos, Dienifer Barbosa Campos Bosquerolli, Fernanda de Oliveira Lacerda, Gisele Munhoz da Silva, Kauê da Silva Souza, Leopoldo Luiz Arend, Mara Rubia Strogulski, Maurício Longaray Ribeiro, Mauro Roberto de Souza Jardim, Nicolás Alves Ferraz, Thais Cenci Dariva ¹, Rosângela Dall'Acqua ²

INTRODUÇÃO

O Balcão do Consumidor é um projeto da Universidade Luterana do Brasil – Campus Guaíba em cooperação com o PROCON-RS, visando expandir o atendimento aos consumidores, bem como possibilitar aos acadêmicos do Curso de Direito a realização de atividades práticas em benefício da comunidade.

Em Guaíba, o atendimento é realizado pelos alunos do curso de Direito da Universidade Luterana do Brasil, orientado pela Coordenadora Adjunta do Curso de Direito, Prof^a. Rosângela Dall'Acqua.

OBJETIVOS

Atender a Comunidade na busca da resolução de conflitos gerados no mercado de consumo, na esfera administrativa, visando a efetividade do Código de Defesa do Consumidor, no município de Guaíba.

Integrar os acadêmicos do Curso de Direito e a Comunidade de Guaíba, permitindo o desenvolvimento prático necessário visando unir Teoria e Prática na esfera do Direito do Consumidor.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada inicia no atendimento aos consumidores, no Campus de Guaíba, em espaço próprio, Sala 117, com a finalidade de conciliação entre as partes (consumidor e fornecedor). O atendimento ocorre duas vezes por semana (quartas e sextas-feiras), das 15h às 18h, presencialmente.

DESENVOLVIMENTO

O projeto desenvolve-se mediante estabelecimento de um plano de ação que direciona alunos para atendimento de consumidores que se encontrem com problemas no mercado de consumo e que buscam auxílio para resolução administrativa de conflito.

Produção de trabalhos para informação e orientação aos consumidores, denominado Direito do Consumidor em Pílulas;

Trabalhos a serem apresentados no Seminário de Pesquisa, nesta Instituição de Ensino, e organização de encontros para debates de assuntos relativos ao Direito dos Consumidores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados qualitativos se alicerçam na resolução administrativa dos conflitos com a satisfação das partes. Os resultados quantitativos, se revelam em atingir mais de 90% de sucesso na mediação dos casos atendidos. Em caso de não resolução administrativa, encaminha-se para o judiciário, considerando também a condição sócio econômica do consumidor.

A prática na Extensão Universitária favorece a necessária união entre teoria e a prática do Direito, viabilizando a construção do conhecimento. A experiência adquirida na extensão universitária é um diferencial na vida do acadêmico em diversos aspectos, tanto de novas aprendizagens, vivências, currículo, quanto do enriquecimento do saber fazer, uma vez que um dos principais temas de atuação do Direito na esfera extrajudicial é a resolução de conflitos através da conciliação.

¹ Alunos do curso de Direito da Instituição ULBRA - Guaíba. Mail: guaiba@balcaodoconsumidor.com.br

² Docente do curso de Direito da Instituição ULBRA - Guaíba. Mail: dallacqua.ulbra@gmail.com