

## BALCÃO DO CONSUMIDOR: CONCILIAÇÃO E CIDADANIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Leandra Florisbal Vaz<sup>1</sup>  
Letícia Souza Machado<sup>2</sup>  
Mariana Kammler Lucas<sup>3</sup>  
Vicente Cruz Vieira<sup>4</sup>  
Rosângela Dall'Acqua<sup>5</sup>

O Balcão do Consumidor é um programa de extensão da Universidade Luterana do Brasil, em colaboração com o PROCON-RS, que visa prioritariamente a resolver conflitos de consumo pela via extrajudicial. No contexto operacional do projeto, acadêmicos de direito, devidamente orientados, desempenham um papel essencial na execução desta iniciativa, visando à concretização da proposta. A iniciativa de extensão propõe-se a atender à demanda da sociedade, ampliando a resolução de conflitos do mercado de consumo com base no CDC, bem como realiza atividades educativas sobre práticas de consumo. Para os discentes envolvidos, a experiência de atuação constitui um dos objetivos centrais, permitindo integração entre teoria e prática em benefício da coletividade. O modo de atuação do Balcão baseia-se em atendimentos presenciais, nos quais os consumidores têm a oportunidade de apresentar suas demandas consumeristas e buscar, com a assistência dos universitários, soluções conciliatórias entre as partes envolvidas. Simultaneamente, os alunos participantes são estimulados a otimizar suas técnicas de argumentação e negociação, recorrendo a estudos teóricos, pesquisas bibliográficas e estratégias inovadoras, incluindo o uso de mídias digitais para a divulgação de dicas de consumo e orientações sobre direitos assegurados por lei. Os resultados obtidos demonstram a efetividade do projeto, atingindo a marca de 80% de resolução de casos. Somente neste ano, mais de 700 pessoas foram atendidas pela unidade do Balcão do Consumidor de Guaíba/RS, número que compreende tanto as conciliações presenciais quanto as orientações prestadas. Por fim, o projeto desempenha papel essencial na promoção do acesso à justiça e na proteção dos direitos do consumidor, atuando na prevenção de litígios judiciais e contribuindo para a redução da sobrecarga do Poder Judiciário, ao mesmo tempo em que forma profissionais mais conscientes, éticos e comprometidos com a sociedade.

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

<sup>1</sup>Aluna de curso de Graduação em Direito, ULBRA, e-mail: leandra.vaz@rede.ulbra.br

<sup>2</sup>Aluna de curso de Graduação em Direito, ULBRA, e-mail: leticia.machado@rede.ulbra.br

<sup>3</sup>Aluna de curso de Graduação em Direito, ULBRA, e-mail: marianakammler@rede.ulbra.br

<sup>4</sup>Aluno de curso de Graduação em Direito, ULBRA, e-mail: vicente.cvieira@rede.ulbra.br

<sup>5</sup>Professora de Direito dos Contratos e do Consumidor da ULBRA (GUAÍBA). Responsável pela orientação aos alunos no Balcão do Consumidor, email: rosangela.dallacqua@rede.ulbra.br