

BALCÃO DO CONSUMIDOR: CONCILIAÇÃO E CIDADANIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Leandra Florisbal Vaz¹
Letícia de Souza Machado²
Mariana Kammler Lucas³
Vicente Cruz Vieira⁴
Rosângela Dall'Acqua⁵
(rosangela.dallacqua@ulbra.br, Universidade
Luterana do Brasil)

INTRODUÇÃO

O Balcão do Consumidor é um programa de extensão da Universidade Luterana do Brasil, em parceria com o PROCON-RS, que promove a resolução de conflitos de consumo por meio do atendimento à comunidade realizado por estudantes de Direito, sob supervisão docente.

OBJETIVOS

Promover a resolução administrativa de conflitos de consumo, garantindo os direitos do consumidor, ao mesmo tempo em que oferece aos estudantes a chance de aplicar a teoria na prática, fortalecendo sua formação cidadã e profissional.

METODOLOGIA

O projeto realiza atendimentos informativos iniciais por canais digitais e, mediante agendamento, oferece atendimento presencial por alunos de Direito, que buscam soluções conciliatórias com base no CDC. Atendimentos de segunda a sexta, das 13h às 19h, e também divulga orientações sobre direitos do consumidor em mídias digitais, ampliando seu alcance educativo.

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

²Aluna do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: leticia.machado@rede.ulbra.br

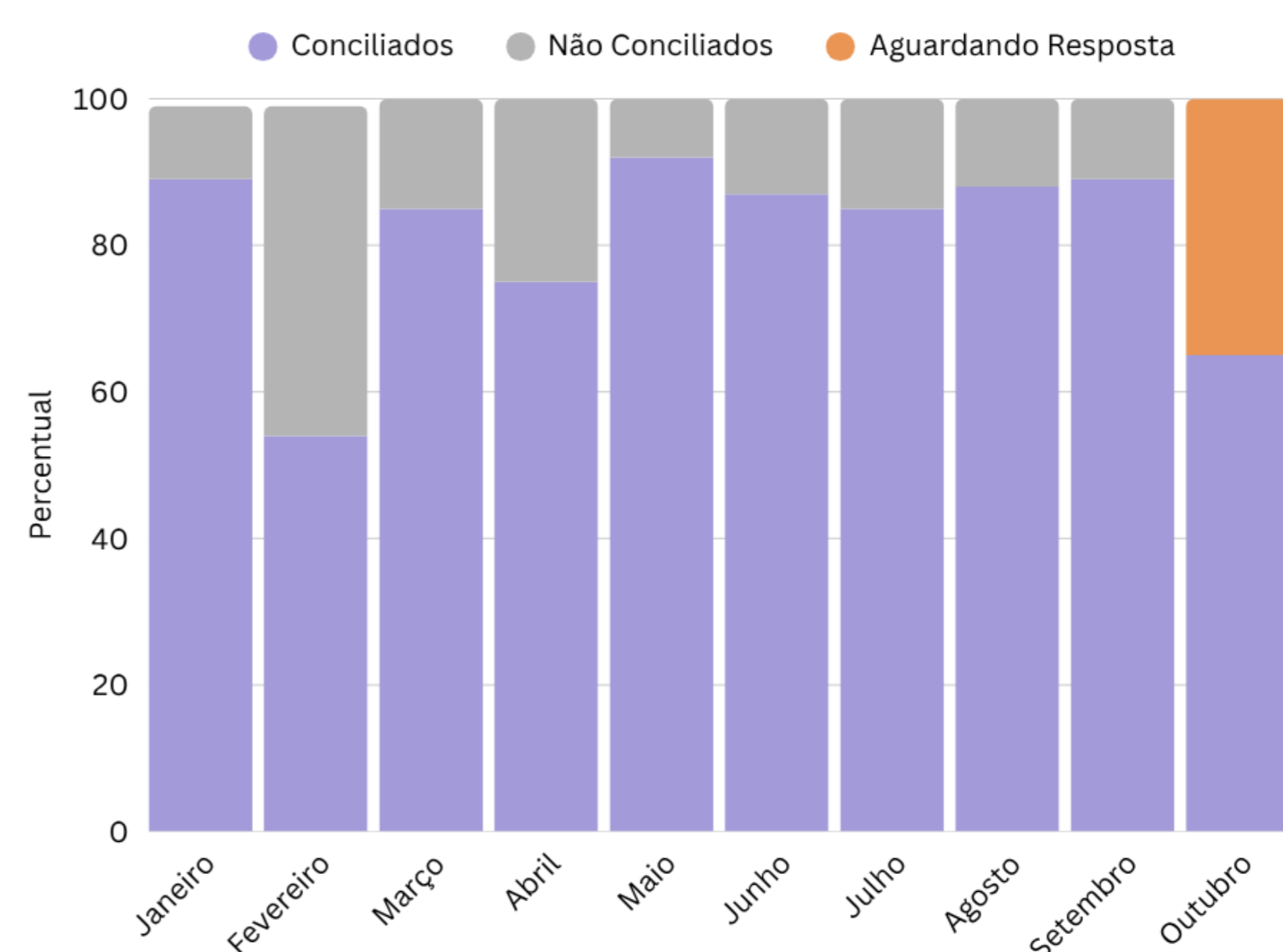
³Aluna do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: marianakammler@rede.ulbra.br

⁴Aluno do curso de Direito ULBRA (GUAIBA). Email: vicente.cvieira@rede.ulbra.br

⁵Professora de Direito dos Contratos e do Consumidor da ULBRA (GUAIBA). Responsável pela orientação aos alunos no Balcão do Consumidor. Email: rosangela.dallacqua@ulbra.br

RESULTADOS

O Balcão do Consumidor apresenta cerca de 80% de resolução dos casos, tendo orientado mais de 700 pessoas em 2025. Durante a calamidade de maio de 2024, realizou 71 atendimentos remotos via WhatsApp, alcançando consumidores de diversas regiões.



CONCLUSÃO

O projeto, fundamentado na conciliação e no Código de Defesa do Consumidor, destaca-se pela relevância na resolução extrajudicial de conflitos entre consumidores e fornecedores, colaborando com o Poder Judiciário e garantindo a efetiva proteção dos direitos do consumidor.

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 MESC's. 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.