

O Balcão do Consumidor da Ulbra Canoas: Educação Jurídica e Cidadania em Ação

Roseli dos Santos Oliveira²
Michelle Fernanda Martins³
(michelle.martins@ulbra.br - Ulbra)

Introdução

O Balcão do Consumidor da ULBRA é um projeto de extensão que integra ensino jurídico e responsabilidade social, oferecendo atendimento e orientação gratuita à comunidade. Seu foco é a defesa dos direitos do consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), promovendo cidadania e dignidade nas relações de consumo em um cenário cada vez mais digital e complexo.

Objetivos

Promover educação jurídica e fortalecer a cidadania por meio de: Orientação gratuita sobre direitos e deveres do consumidor; Prevenção de conflitos e práticas abusivas; Estímulo ao uso do PROCON e do sistema ProConsumidor; Formação ética e prática dos acadêmicos de Direito.

Metodologia ou Método

Os atendimentos são realizados por acadêmicos do curso de Direito, sob supervisão docente, no campus Canoas: atendimento presencial: quartas-feiras, das 9h às 12h; atendimento online: via Google Meet, com agendamento prévio.

O projeto combina teoria e prática, com ações educativas e parcerias com o PROCON/RS, reforçando a proteção do consumidor e o aprendizado humanizado.

Resultados

Em 2024-2025, observou-se maior conscientização dos consumidores, ampliação do uso de canais como o *Reclame Aqui* e redução de fraudes.

O projeto fortalece o vínculo entre universidade, poder público e sociedade, além de desenvolver empatia e responsabilidade social nos estudantes.

Conclusão

Mais do que extensão, o Balcão do Consumidor é um espaço de transformação, que aproxima o Direito da realidade cotidiana.

Reafirma o papel da ULBRA na promoção da justiça social e da educação para o consumo consciente.

Referências

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 set. 1990.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Direitos do consumidor*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

NUNES, Rizzato. *Curso de direito do consumidor*. 16. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2025.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

²Roseli dos Santos de Oliveira, Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, - E-mail: roseoliveira@rede.ulbra.br;

³Michelle Fernanda Martins - Professora da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA. Doutora e Mestre em Direito e Sociedade (Unilasalle). E-mail: michelle.martins@ulbra.br.