



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 Dariva¹

Rosângela Dall`Acqua²

RESUMO

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. 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. 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. 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.

Balcão do Consumidor, Direito do Consumidor, Conciliação Extrajudicial

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