



BALCÃO DO CONSUMIDOR – ULBRA/CANOAS

SARAIVA, Carolina Zenha¹;

RESUMO: O projeto teve início com o Protocolo de Intenções celebrado entre o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, a Secretaria de Justiça e dos Direitos Humanos, o PROCON/RS e ULBRA - Canoas, considerando a política nacional das relações de consumo do Código de Defesa do Consumidor e a necessidade de atendimento à população de Canoas/RS. Tem foco no atendimento à comunidade para resolução e esclarecimentos de problemas de consumo, fazendo atendimentos presenciais, via telefone e e-mail. O aluno, sob a orientação de professor, recebe os consumidores para tentativa de mediação de conflitos junto aos fornecedores, além de responder a dúvidas, sendo os atendimentos cadastrados no sistema SINDEC, sistema próprio do PROCON/RS.

Palavras-chave: Consumidor. Proteção. Balcão. Procon/RS

INTRODUÇÃO: Os direitos dos consumidores ganharam notoriedade após a 02ª Guerra Mundial, quando se percebeu a necessidade de proteção do setor mais fragilizado do mercado: a massa consumidora. No Brasil, houve grande avanço na defesa e proteção do consumidor com a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor. Os PROCONS foram criados para efetivar a fiscalização dos direitos do consumidor e conscientizar a população. O projeto do Balcão promove a união de pesquisa, ensino e extensão, além de auxiliar o PROCON/RS na disseminação da informação e facilitação da solução de conflitos pela mediação.

METODOLOGIA: O projeto se desenvolverá nas seguintes etapas: 1) sensibilização para a participação de todos envolvidos; 2) união da disciplina de Direito do Consumidor e os atendimentos no balcão; 3) realização de palestras e eventos extramuros para divulgação; e 4) divulgação dos resultados em trabalhos científicos e eventos acadêmicos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO: A primeira e segunda etapas foram concluídas com sucesso, estando atualmente o projeto em fase de formação de cronograma de eventos e atividades para divulgação do Balcão, com a realização de alguns encontros e palestras em mais de um local e que atingiram a finalidade.

¹ Professora responsável pelo Projeto de Extensão Comunitário Balcão do Consumidor, subsidiado pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA Canoas. Professora da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA Canoas. E-mail: Carolina.zenha.adv@gmail.com





CONSIDERAÇÕES FINAIS: O projeto tem se mostrado eficiente e importante para propagação dos Direitos do Consumidor, esclarecimento da população quanto ao Consumo Consciente e na resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores, proporcionando grande aprendizado dos alunos e professores envolvidos.

REFERÊNCIAS

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Manual de Direito do Consumidor. 8ª ed. Salvador: Jus Podium, 2015.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 5ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MACHADO, Antônio Cláudio da Costa (organizador); FRONTINI, Paulo Salvador (coordenador). Código de Defesa do Consumidor Interpretado. Barueri: Manole, 2013.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. A proteção constitucional do consumidor. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista Editora dos Tribunais, 2013.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do consumidor. 4. ed. Niterói, RJ: Impetus, 2016.

