



**EXPO  
ULBRA  
2017**

**IX SALÃO  
DE EXTENSÃO**



CONHECIMENTO  
QUEM TEM,  
VAI ALEM.

**ULBRA**  
CAMPUS CANOAS

INOVAÇÃO IDEIAS EMPREENDEDORISMO FUTURO CIÊNCIA TECNOLOGIA INOVAÇÃO IDEIAS EMPREENDEDORISMO FUTURO

# A EFICÁCIA E A EXPANSÃO DAS ATIVIDADES DO BALCÃO DO CONSUMIDOR NO CAMPUS ULBRA CANOAS

Palavras-chave: Eficácia. Balcão. Consumidor.

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa busca apresentar métodos de promoção a educação, proteção, prevenção e defesa dos direitos dos consumidores, por meio do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), mediando os conflitos das relações consumeristas entre consumidores e fornecedores de produtos ou serviços. Demonstrando de forma contundente o público abrangido pelo órgão de extensão do PROCON, o Balcão do Consumidor Campus Ulbra Canoas, bem como de que maneira a respectiva unidade almeja divulgar seus serviços para proteção e informação de direitos e garantias legais aos consumidores.

## OBJETIVOS

A finalidade do respectivo projeto consiste em proporcionar metodologias e instrumentos que possam expandir e promover uma atuação eficiente do Balcão do Consumidor do Campus Ulbra Canoas em relação a proteção, prevenção e defesa de direitos dos consumidores da região, perquirindo os eixos da atividade de proteção, educação e preservação das prerrogativas legais garantidas pelo Código de Defesa do Consumidor, através de palestras em instituições de ensino, consultas e informações em centros populacionais, publicidade em órgãos públicos e prestação de serviço gratuita na sede da unidade.

## MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia utilizada divide-se em três eixos:

- Eixo educacional: O respectivo eixo tem por finalidade a realização de palestras em escolas de ensino médio e fundamental, bem como postos de consultas em centros populacionais acerca dos direitos e garantias do consumidor e dos riscos da relação de consumo, priorizando a informação adequada e uma atuação expansiva do Balcão do Consumidor de maneira contundente.
- Eixo preventivo: Através das palestras e informações relacionadas ao eixo educacional, almeja-se a atuação do Balcão do Consumidor de forma preventiva, baseada na precaução de futuras controversas oriundas de relações de consumo, desta forma a partir da informação de garantias e direitos dos consumidores buscar uma solução antecipada de conflitos.
- Eixo protetivo: Por meio do atendimento gratuito prestado pelo Balcão do Consumidor no campus de Canoas/RS da Universidade Luterana do Brasil, objetiva-se proteger o consumidor das violações de direitos e garantias legais nas relações de consumo, através do sistema utilizado pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

Acadêmicos: Matheus Soletti Alles, Lucas dos Santos Koszeniewski  
matheussolettialles@gmail.com  
Orientadora: Carolina Zenha Saraiva

## RESULTADOS

A atividade realizada pelo Balcão do Consumidor – Campus Ulbra Canoas, consiste em agendamentos, atendimento por meio de hot-lines dos fornecedores e inserção dos dados no sistema para fins de registro, desde outubro de 2016 com o início das atividades do setor, a junho de 2017, percebe-se que já foram realizados 56 atendimentos, conforme indica a tabela:

Mês de referência	Quantidade de atendimentos	Resultado
Outubro/2016	3	1 sem acordo 2 com acordo
Novembro/2016	2	1 sem acordo 1 com acordo
Dezembro/2016	3	3 com acordo
Abril/2017	28	4 sem acordo 24 com acordo
Mai/2017	12	4 sem acordo 8 com acordo
Junho/2017	8	1 sem acordo 7 com acordo

Durante tal período foram obtidos 45 acordos, representando um índice positivo de 80% , ademais os atendimentos predominantes são referentes as relações consumeristas com bancos e financeiras, multilojas, telefonia e supermercados. Desta forma, denota-se a eficiência do Balcão do Consumidor, haja vista que atua de maneira benéfica tanto para o consumidor, quanto para o fornecedor, evitando a instauração de procedimentos administrativos, cumprindo o que estabelece o art. 4º, inciso II do CDC, protegendo de maneira contundente a parte vulnerável na relação de consumo, bem como o art. 6º do mesmo diploma legal, concedendo a adequada prestação dos serviços públicos.

Todavia, se faz necessária expansão da abrangência do público abarcado pela unidade representativa do PROCON na instituição de ensino, almejando proporcionar a eficácia no atendimento a um maior número de pessoas, não só no que tange a solução de conflitos, mas também na atuação de forma informativa, perquirindo pelo eixos educacionais, preventivos e protetivos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Balcão do Consumidor tem atuado de forma eficaz e serve como utilidade pública à população, tanto no que tange a solução de conflitos existente nas relações de consumo, bem como na conscientização dos consumidores e prevenção de futuros litígios consumeristas, demonstrando ser de suma importância a expansão da unidade para trabalhar de forma contundente na proteção do hipossuficiente protegido pelo Código de Defesa do Consumidor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de defesa do consumidor. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BRASIL. Lei nº: 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/L8078](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/L8078)