



BALCÃO DO CONSUMIDOR ULBRA/CANOAS – UM PROGRAMA DE EXTENSÃO

SARAIVA, Carolina Zenha¹

Palavras-chave: Consumidor. Balcão. Programa. Extensão

RESUMO: O programa de extensão teve início com o Protocolo de Intenções celebrado entre o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, a SJDH, 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, sendo estendido para todos os Campi da Ulbra no Rio Grande do Sul. Pela repercussão na atuação, que rendeu uma cadeira do Conselho Científico da Escola Superior de Defesa do Consumidor, foi galgado institucionalmente a programa de extensão (Resolução de Reitoria nº 24 de 07 de agosto de 2017), visando a educação para o consumo à comunidade e mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, tendo o aluno como interlocutor e mediador.

INTRODUÇÃO: O Código de Defesa do Consumidor é legislação que visa amenizar as desigualdades havidas entre Consumidores e Fornecedores. Para sua ampla divulgação, aplicação e fiscalização, foram criados PROCONS. Uma vez que a máquina estatal é falha e possui limitação de gastos, o PROCON/RS oportunizou às Universidades que auxiliem na divulgação dos Direitos do Consumidor e façam atendimento qualificado à comunidade nas demandas de consumo. A Ulbra, revelando preocupação com sua função social, normatizou programa permanente para o fim de manter ativo o Balcão do Consumidor em seus campi, proporcionando atendimento à comunidade e diferencial na prática de seus acadêmicos.

METODOLOGIA: O programa vem se desenvolvendo 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: As quatro etapas do programa já foram alcançadas, havendo um número crescente de alunos voluntários participantes, incremento na quantidade de atendimentos e ocorrência de palestras extramuros para educação do consumo e conscientização da comunidade.

¹Professora 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 programa tem se mostrado eficiente e importante para propagação dos Direitos do Consumidor, tendo se fortalecido institucionalmente, oportunizando aos alunos do Direito da Ulbra/Canoas aprendizado técnico e prático, levando à comunidade atendimento qualificado e informação.

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.

