



## PROJETO DE EXTENSÃO BALCÃO DO CONSUMIDOR – ULBRA GUAÍBA, A EFETIVIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A CELERIDADE DA CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Autores: Campos DC<sup>1</sup>, Dariva TC e SILVA KS<sup>2</sup>

Orientadora: Rosângela Dall'Acqua

ULBRA - Guaíba

### Introdução

O projeto Balcão do Consumidor – Ulbra Guaíba surgiu através de um termo de cooperação entre a Universidade Luterana do Brasil ULBRA e o Programa Estadual de Defesa dos Consumidores PROCON-RS. Este serviço aproxima a universidade da comunidade a qual está inserida, recebendo os cidadãos que enfrentam dificuldades nas relações de consumo. Em contrapartida ao atendimento prestado, o aluno tem a possibilidade de desenvolvimento pessoal e experiência prática ainda durante o curso teórico.

### Objetivos

- Apurar a efetividade do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo mediadas no Balcão do Consumidor – Ulbra Guaíba.
- Comparar a celeridade e efetividade das soluções obtidas extrajudicialmente com as estatísticas do poder judiciário.

### Metodologia

Foram analisados os índices de sucesso na conciliação de conflitos extrajudiciais publicados no site<sup>3</sup> do Balcão do Consumidor – Ulbra Guaíba e confrontados com os dados de conciliação e tempo de tramitação de litígios na justiça gaúcha, divulgados através do relatório Justiça em Números<sup>4</sup> produzido pelo Conselho Nacional de Justiça.

Enquanto o relatório do poder judiciário disponibiliza os dados de 2015 e 2016, o site do Balcão do Consumidor – Ulbra Guaíba disponibiliza os dados de 2017 e 2018. No comparativo de resultados foram confrontados os dados de 2015 do judiciário com 2017 do Balcão e 2016 do judiciário com 2018 do Balcão.

### Referências bibliográficas

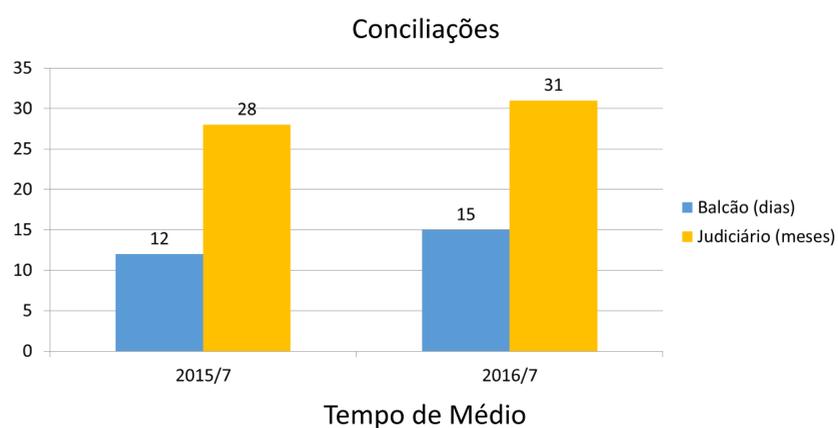
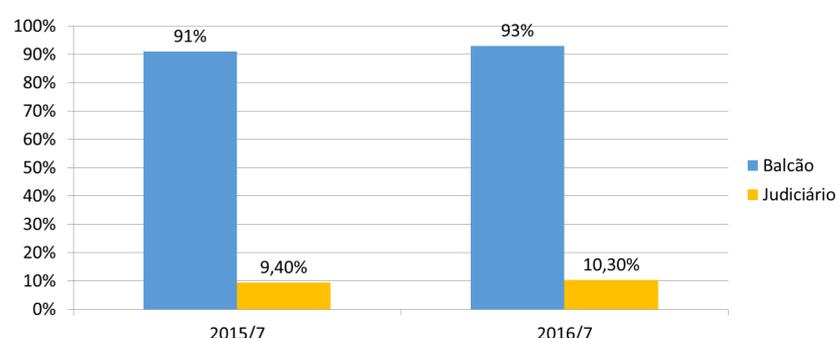
CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à jurisdição**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

SARMENTO, Daniel. **Direitos Fundamentais e Relações Privadas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2006.

### Resultados



### Conclusões parciais

O projeto Balcão do Consumidor – Ulbra Guaíba obtém hodiernamente índice de conciliações muito superior ao poder judiciário (90% contra 10%), também viabiliza a pacificação do conflito em tempo infinitamente inferior ao judiciário (15 dias contra 2 anos e 7 meses).

Os resultados do poder judiciário contemplam todos os tipos de demandas, prejudicando tanto o índice de conciliações como o tempo de tramitação.

Será necessário isolar os dados judiciais relativos aos litígios consumeristas para que o comparativo seja capaz de apurar com maior precisão as vantagens do método de conciliação extrajudicial.

<sup>1</sup> Autor principal: Diego Dias Campos

<sup>2</sup> Autores: Thais Cenci Dariva e Kauê Souza da Silva

<sup>3</sup> <http://balcaodoconsumidor.com.br/index.php?page=sobre#stats>

<sup>4</sup> <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>

Endereço eletrônico do autor principal: diegodiascampos@gmail.com

