

A Conciliação no Balcão do Consumidor da Ulbra Campus Canoas

Carolina Zenha Saraiva e Iasmine Caron Alves
Universidade Luterana do Brasil – Ulbra Campus Canoas

Introdução

Este trabalho tem como objetivo demonstrar que o método de conciliação utilizado no balcão do Consumidor da Ulbra Campus Canoas tem se mostrado eficiente, solucionando os conflitos havidos entre consumidores e fornecedores levados ao balcão de atendimento.

Objetivos

O principal objetivo deste trabalho é eficiência das técnicas de conciliação utilizadas para solução de conflitos entre consumidores e fornecedores encaminhados ao Balcão do Consumidor – Ulbra/Canoas². Fez-se análise quantitativa e expositiva dos casos atendidos, estabelecendo-se percentuais de obtenção de solução.

Metodologia

A metodologia utilizada será por uma análise qualitativa-quantitativa tendo como referência o material dos atendimentos prestados pelo Balcão do Consumidor – Ulbra/Canoas².

Atualmente, a legislação brasileira e a própria atuação do Poder Judiciário têm evidenciado a importância de meios alternativos de conflito como formas de desafogar os Tribunais e trazer soluções mais rápidas e justas à população brasileira. O tema está em crescente debate no meio acadêmico uma vez que o Estado, não consegue atender a progressiva demanda da esfera judicial.

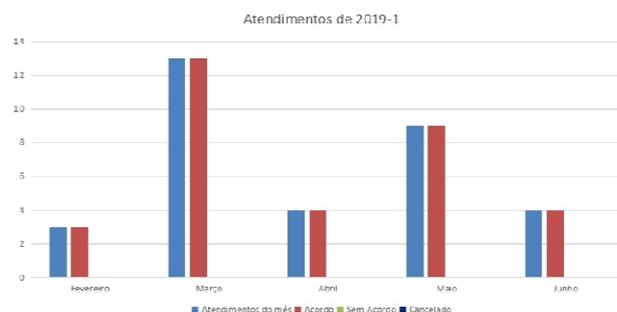
A conciliação é um meio consensual de solução de conflitos que tem como característica a presença de um terceiro imparcial - o conciliador – que tem a incumbência de sugerir propostas que auxiliem as partes em questão na busca pela solução consensual do conflito, com o objetivo de alcançar uma solução satisfatória para ambas as partes. No caso do consumidor, que é parte hipossuficiente e precisa de um auxílio mais elevado para equiparação de negociação com fornecedores, a atuação do Balcão do Consumidor é vital.

O domínio do Direito do Consumidor pelos participantes do Balcão, assim como o suporte encontrado junto ao Procon/RS permitem que o consumidor tenha voz similar ao fornecedor, o que leva a diálogo franco, igual e eficiente na busca pelo acordo e solução.

carolina.saraiva@ulbra.br e iasmine.alves@ulbra.br

Resultados

No decorrer do primeiro semestre de 2019, o Balcão do Consumidor realizou atendimentos nos quais evidenciaram-se casos em que consumidor e fornecedor detinham conflitos de interesse. Através das conciliações realizadas pelo Balcão do Consumidor, os fornecedores prontificaram-se de maneira satisfatória, a resolver o problema demandado, sendo solucionados todos os casos reportados.



Conclusões Parciais

Nas reclamações trazidas pelos consumidores junto ao Balcão do Consumidor, houve solução em sua totalidade. No procedimento de conciliação, destaca-se a agilidade em esclarecer e solucionar a demanda apresentada pelo consumidor, prestando-se informação técnica, correto e inaugurando diálogo em iguais condições junto ao fornecedor.

É de suma importância o diálogo e a conscientização tanto do fornecedor, como do consumidor, para que as relações de consumo seja pautadas pela boa-fé e respeito mútuo, auxiliando a economia e a sociedade brasileira como um todo.

Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor esquematizado. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014
- AZEVEDO, André Gomma (org). Manual de Mediação Judicial. 5ª edição. Brasília: Conselho Nacional de Justiça. 2015.
- BACELLAR, Roberto Portugal. O Poder Judiciário e o Paradigma da Guerra na Solução dos Conflitos. In: RICHIA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coords.). Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.