

## BALCÃO DO CONSUMIDOR COMO ALTERNATIVA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Nome do coordenador: Prof.Dr.Rogério da Silva; Nome dos autores: Arthur Della Valle Bortoncello; Gustavo Bueno Juliani.

O Balcão do Consumidor é um projeto de extensão da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, em convenio com a Prefeitura de Passo Fundo (PROCON) e o Ministério Público Estadual. A partir da sua implantação em 29 de setembro de 2006, foi levado para os demais campi, onde os cursos de Direito da UPF estão instalados: Carazinho, Lagoa Vermelha, Casca, Soledade e Sarandi. O atendimento dos consumidores é feito por estudantes do curso de Direito juntamente com professores que buscam a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial. Em 10 anos de projetos foram atendidas em todas as unidades do Balcão do Consumidor, mais de 75 mil pessoas, sendo que em 75% dos casos, as demandas foram resolvidas através da conciliação. O projeto também desenvolve atividades de educação para o consumo através de palestras e seminários que buscam levar aos consumidores informações com relação aos seus direitos e deveres, acreditando que com isto possam ser reduzidos os conflitos na hora da aquisição de um produto ou serviço. Para fazer o diálogo com crianças e adolescentes, foi criado o personagem Tchê Consumidor, que com sua turma, e através de revistas em quadrinho e também de programetes feitos para a televisão, orienta com relação aos cuidados que as crianças e adolescentes devem ter: observar a validade dos produtos, o preço, prazo de troca, além de ler as informações que estão inseridas nos rótulos dos produtos. Esta etapa do projeto está relacionada à educação para o consumo, que tem previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor, pois acredita-se que em uma sociedade de consumo é necessário que as pessoas necessitam de um nível maior de informações para que possam fazer escolhas conscientes, quer seja em relação ao consumo sustentável ou de sua capacidade financeira. O Impacto do projeto é regional, e para atender as demandas utiliza uma van equipada para fazer o atendimento dos consumidores e também levar a turma do Tchê Consumidor. Do ponto de vista de resultado, além da inserção comunitária, os alunos do curso de Direito podem observar na prática os conflitos estabelecidos nas relações de consumo, e também, uma alternativa de resolução de forma extrajudicial, além de difundir a educação para o consumo.

Descritores: consumidor; conflitos; educação; cidadania.