



## **BALCÃO DO CONSUMIDOR DE CRUZ ALTA: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS**

GOULARTE, Roana Funke<sup>1</sup>; SOUTO, Raquel Buzatti<sup>2</sup>; WOLTMANN, Angelita<sup>3</sup>,  
RODRIGUES, Sabrina dos Santos<sup>4</sup>, HOCHMULLER, Gabriela<sup>5</sup>, RUEBENICH, Ana Paula<sup>6</sup>.

**Palavras-Chave:** Balcão do Consumidor. Direito. Consumidores.

O presente resumo visa, em linhas gerais, noticiar o projeto de Extensão que está sendo desenvolvido pelo Curso de Direito da UNICRUZ em parceria com o Procon/RS, que tem como objetivo a proteção dos direitos dos consumidores em busca de mecanismos efetivos para solucionar a problemática do acesso ao conhecimento e à justiça frente às demandas consumeristas. O projeto de extensão do curso de Direito está em funcionamento desde março de 2013, celebrando o convênio com o Procon/RS em novembro de 2013 e a sua sede foi inaugurada em março de 2014. A partir da sua inauguração o projeto oferece atendimentos gratuitos a toda comunidade e até o presente momento já atendeu aproximadamente mais de 30 (trinta) consumidores da comunidade de Cruz Alta, conseguindo resultados positivos em quase 95% dos atendimentos. A dinâmica do projeto consiste numa triagem, identificando-se o caso em tela junto ao Código de Defesa do Consumidor, após os acadêmicos do Curso de Direito que fazem estágios curriculares supervisionados obrigatórios também no projeto, entram em contato com o fornecedor do produto/serviço prestado efetuando-se uma tentativa de conciliação. Dentre os fornecedores que mais foram contatados nos atendimentos foram as agências bancárias e as agências de telefonia. No caso das agências bancárias os casos mais recorrentes foram os que envolviam juros abusivos por atrasos de pagamentos em financiamentos e cartões de crédito; já entre as agências telefônicas, a maioria dos casos foram baseados em cobranças de serviços não solicitados pelos consumidores, falta de interesse em negociar o valor de dívidas em aberto, e cobrança indevida. Nesse sentido, acredita-se que o projeto está atendendo aos seus objetivos propostos, tanto quanto ao seu viés pedagógico como de atuação via atendimento ao público levando os direitos dos consumidores ao alcance de toda comunidade na tentativa de buscar uma solução mais rápida aos consumidores sem a necessidade de buscar a via judiciária para esse objetivo.

<sup>1</sup> Acadêmica do 4º Semestre Curso de Direito da UNICRUZ. Voluntária do Projeto PIBEX intitulado “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS”. E-mail: roanafgoularte@gmail.com

<sup>2</sup> Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Graduada em Direito pela UNICRUZ. Especialista em Direito Constitucional Aplicado pela UNIFRA. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUI. Professora Coordenadora do projeto PIBEX intitulado “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS”. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br

<sup>3</sup> Professora do Curso de Direito na UNICRUZ. Doutoranda em Direito pela UNISINOS. Mestre em integração Latino-Americana pelo Mestrado em integração Latino-Americana (MILA) da UFSM, na linha de pesquisa direito da integração. Especialista em Direito Constitucional Aplicado pela UNIFRA. Especialista em bioética pela UFLA. Professora Coordenadora do Projeto PIBEX intitulado “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS” E-mail:awoltmann@gmail.com

<sup>4</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Bolsista do Projeto Pibex “Balcão do Consumidor: Por um direito do consumidor ao alcance de todos”. E-mail: sabrina.direito2007@gmail.com.

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Voluntária do Projeto Pibex.

<sup>6</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Voluntária do Projeto Pibex.