

## BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS<sup>1</sup>

GOULARTE, Roana Funke<sup>2</sup>; SOUTO, Raquel Buzatti<sup>3</sup>; WOLTMANN, Angelita<sup>4</sup>

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 objetivos a proteção dos direitos dos consumidores em busca de mecanismos efetivos para solucionar a problemática do acesso à justiça frente às demandas consumeiristas. A partir disso, pretende-se disseminar aos cidadãos de Cruz Alta o conhecimento dos direitos do consumidor, facilitando a solução dos conflitos típicos das relações de consumo, via mediação e Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ). A operacionalização das situações de controvérsias entre consumidores e fornecedores será realizada no local de funcionamento do Balcão do Consumidor, numa sala no prédio da Unicruz Centro, que seja próxima ao Núcleo de Práticas Jurídicas com uma equipe de trabalho composta pelas professoras Coordenadoras, acadêmicos (bolsista e voluntários) e eventuais professores voluntários ligados às temáticas vinculadas às relações de consumo. O interessado que procurar auxílio no Balcão, será orientado e, em detectado o seu problema, será efetuada uma tentativa de conciliação - solução extrajudicial - através de contato com o fornecedor. Uma das possibilidades para enfrentar a problemática dos consumidores em reivindicar seus direitos diante das dificuldades encontradas no acesso à justiça é, de fato, a conscientização dos próprios consumidores sobre a complexidade e conflituosidade da sociedade de massa em que se vive, buscando alternativas mais aos consumidores, aplicando de uma maneira mais efetiva e eficaz o instituto da inversão do ônus da prova em benefício do consumidor. Pretende-se com essa experiência que, assim como já ocorre em outras instituições de ensino superior, sejam promovidas resoluções de conflitos consumeiristas e educação ao consumidor.

<sup>1</sup> PIBEX UNICRUZ 2013/2014.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Bolsista no projeto PIBEX intitulado “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS”.

<sup>3</sup> Graduada em Direito pela UNICRUZ. Especialista em Direito Constitucional Aplicado pela UNIFRA, Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUI. Coordenadora e Professora do Curso de Direito da UNICRUZ, Coordenadora da Pós-Graduação em Direito Civil e Processual Civil. Professora Coordenadora do Pibex “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS”. Advogada. Endereço eletrônico: raquelsouto@terra.com.br.

<sup>4</sup> Doutoranda em Ciências Jurídicas pela Universidade de Buenos Aires. Mestre em Integração Latino-Americana pelo Mestrado em integração Latino-Americana (MILA) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) na linha de pesquisa direito da integração. Especialista em Direito Constitucional aplicado pelo centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Especialista em bioética pela Universidade de Lavras (UFLA). Professora da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Professora Colaboradora do Pibex “BALCÃO DO CONSUMIDOR: POR UM DIREITO DO CONSUMIDOR AO ALCANCE DE TODOS”. Endereço eletrônico: awoltmann@gmail.com.