

O BALCÃO DO CONSUMIDOR DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO DA UNIJUÍ E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE E PARA A FORMAÇÃO ACADÊMICA¹

**Luthiero Berti Lindenmeyer², Francieli Formentini³, Joaquim Henrique Gatto⁴,
Fernanda Serrer⁵**

¹ Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, RS.

² Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, RS.

³ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ, RS.

⁴ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista e Coordenadora do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ, RS.

⁵ Doutoranda no Programa de Pós- Graduação em Direitos Humanos da UNIJUÍ. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

INTRODUÇÃO

O projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução conta com mais de 10 anos de atuação e tem como temática central a discussão e a aplicação prática dos meios alternativos/adequados de tratamento de conflitos. As ações extensionistas estão direcionadas ao enfrentamento das controvérsias oriundas das relações familiares, escolares, patrimoniais e de consumo. Nesse sentido, um dos espaços de execução do projeto é o Balcão do Consumidor, o qual realiza suas atividades nas cidades de Ijuí, Santa Rosa e Três Passos, municípios dos Cursos de Graduação em Direito da Unijuí-RS. Assim, por meio do trabalho desenvolvido no Balcão do Consumidor, o projeto realiza um atendimento qualificado a todos os consumidores que estão vivenciando um conflito de consumo, prestando as informações legais, bem como realizando os encaminhamentos necessários e adequados para que possa se estabelecer contato com o fornecedor de modo a construir uma resposta adequada ao conflito. Assim, as ações extensionistas realizadas contribuem para que sejam alcançados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em especial o 16, construindo novos olhares para as relações consumeristas, bem como contribuindo para a prevenção e a resolução dos conflitos a elas relacionados.

METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa, utilizou-se o banco de dados do sistema online de atendimento SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) e o Pró-Consumidor que passou a ser utilizado no segundo semestre de 2022, os quais permitem o registro dos atendimentos presenciais e individuais dos consumidores. Ademais, foram realizadas pesquisas bibliográficas em ambientes virtuais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No ano de 2022, foram realizadas atividades de atendimento, audiências de conciliação e sessões de mediação de forma presencial, bem como a retomada de atividades em escolas, participação em eventos, palestras presenciais, dentre outras. Cabe salientar que o projeto contribuiu para uma efetiva solução consensual dos litígios oriundos das relações de consumo, cíveis e familiares. Vejamos os números nos três campus em que o projeto é desenvolvido:

No ano de 2022, no Balcão do Consumidor de Ijuí foram realizados 2.616 atendimentos. Ademais, foram realizadas 45 audiências, das quais 21 resultaram em acordo. Já no ano de 2023, no período de janeiro a agosto, 1700 consumidores foram atendidos, dos quais mais de 700 casos referem-se à área de serviços financeiros e aproximadamente 300 casos na área de telecomunicações. Os demais atendimentos estão divididos em áreas diversas, como demais produtos e prestações de serviços. Além disso, foram realizadas 13 audiências, das quais 10 resultaram em acordo.

Já no Balcão do Consumidor de Três Passos, no ano de 2022, 228 consumidores foram atendidos. Também foi realizada 01 audiência de conciliação, a qual restou inexitosa. Em 2023, de janeiro a agosto foram atendidos 288 consumidores.

Em 2022, no Balcão do Consumidor de Santa Rosa 17 consumidores foram atendidos e no ano de 2023 foram realizados 04 atendimentos.

Desse modo, percebe-se grande impacto direto e indireto das ações dos Balcões do Consumidor dos Cursos de Graduação em Direito da Unijuí nas cidades de Ijuí, Santa Rosa e Três Passos, sendo que em torno de 2.861 consumidores tiveram suas demandas atendidas e encaminhadas e no ano de 2023, de janeiro a 15 de agosto de 2023, 1992 de novas pessoas foram atendidas, possibilitando a resolução de conflitos de consumo pela via extrajudicial.

Quanto a formação acadêmica, destaca-se que o Balcão do Consumidor se constitui como um espaço qualificado de aprendizagem na área de direito, na convivência com as situações de resolução de conflito em meios de consumo, qualificando o acadêmico a saber enfrentar, as diversas situações identificar e resolvê las com o devido discernimento teórico e prático, resultado este que é instruído pelos coordenadores e assessores designados do respectivo projeto.

Desse modo, as atividades desenvolvidas no projeto estão em consonância com as exigências das Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Direito que prevê como obrigatório na formação acadêmica o conteúdo referente às Formas Consensuais de Solução de Conflitos. Ademais, as práticas realizadas pelo projeto de extensão possibilitam o desenvolvimento de competências cognitivas, instrumentais e interpessoais, capacitando o estudante comunicar-se, dialogar, aplicar as formas consensuais de resolução de conflitos, bem como realizar encaminhamentos administrativos, o que certamente contribuirá para sua atuação profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que tange o Balcão do Consumidor, contribui relevantemente para a sociedade realizando atendimento de consumidores que estão vivenciando conflitos decorrentes das relações de consumo, bem como realizando os devidos encaminhamentos voltados para a solução extrajudicial do conflito, nesse sentido, os dados referentes aos anos de 2022 e 2023 demonstram a relevância do trabalho desenvolvido pelos integrantes do Projeto de Extensão. Da mesma forma, as atividades desenvolvidas pelo projeto contribuem de modo muito positivo para os acadêmicos, os quais contribuem em todos os procedimentos realizados no Balcão, compreendendo o atendimento ao consumidor, contatos com os fornecedores, elaboração de minutas, participação em audiências, dentre outras. Portanto, para o acadêmico a extensão se constitui como um espaço de aprendizagem, vivências e experiências que agregam muito no processo formativo, bem como possibilitam um novo olhar para a resolução de conflitos, direcionando os holofotes para os meios autocompositivos extrajudiciais, os quais possuem muito potencial de resolutividade a partir do diálogo, da responsabilização e do cumprimento da legislação.

Palavras-chave: Balcão do Consumidor. Conflitos. Extensão Universitária. Formação Acadêmica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 2021. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 21 de agosto de 2023.

POLÍTICA E DIRETRIZES DE EXTENSÃO DA UNIJUÍ. In: Coleção Cadernos da Gestão Universitária 50. Ijuí: Editora Unijuí, 2013, 52 p.

PROJETO DE EXTENSÃO CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO. UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Coordenação: Francieli Formentini; Vigência: 2022/2023. Ijuí: 2023.