

## **CASO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR: A ARTE DA NEGOCIAÇÃO<sup>1</sup>**

**Abílio de Mello Fernandes<sup>2</sup>, Kassiano Josemar Sippert Martins de Souza<sup>3</sup>, Luiz Eduardo de Castro<sup>4</sup>, Mauricio Alexandre Mezetti<sup>5</sup>, Tiago Caciamani Hennemann<sup>6</sup>, Vitor Hugo Facioni<sup>7</sup>**

<sup>1</sup> Trabalho desenvolvido na disciplina de Projeto Integrador: Relações Negociais, Jurisdição e Formas Alternativas de Solução de Conflitos, do Curso de Graduação em Direito, da UNIJUÍ, sob a orientação do professor André Giovane de Castro e a mentoria da advogada Hellin Thaís Steffler.

<sup>2</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

<sup>3</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

<sup>4</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

<sup>5</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

<sup>6</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

<sup>7</sup> Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ - Campus Três Passos.

Este trabalho acadêmico realizado na condição de Projeto Integrador tem como base um caso com tramitação no Balcão do Consumidor de Três Passos sobre a relação de consumo de um veículo firmada entre uma consumidora, uma concessionária e uma oficina mecânica. A partir dos fatos e dos fundamentos do Direito do Consumidor, a pesquisa em tela orienta-se pelo seguinte problema: em que medida a negociação se constitui como uma forma alternativa de solução do referido conflito com vistas a resolver o caso de maneira satisfatória? O objetivo geral consiste em resolver a situação da consumidora em relação à concessionária e à oficina mecânica à luz dos limites e das possibilidades da negociação, abordando as divergências jurídico-fáticas, oferecendo respostas práticas e demonstrando cooperação entre os sujeitos mediante uma comunicação aberta, empática e propositiva. Este objetivo geral encontra-se acompanhado de objetivos específicos, os quais cuidam de investigar as discussões bibliográficas, jurisprudenciais e normativas relacionadas ao Direito do Consumidor com vistas a oferecer um embasamento teórico-prático para a resolução do caso, assim como compreender os limites e as possibilidades da negociação como forma alternativa de resolução do litígio. Os produtos deste Projeto Integrador concernem à elaboração de um parecer jurídico e à simulação de uma audiência de negociação. Para isso, a metodologia observa o método do estudo de caso, a abordagem qualitativa, a natureza aplicada, o objetivo exploratório e os procedimentos bibliográfico e documental. Por fim, considerando não ter havido ainda a finalização deste trabalho acadêmico, não há uma conclusão no momento.

**Palavras-chave:** Balcão do Consumidor. Direito do Consumidor. Estudo de caso. Formas alternativas de solução de conflitos. Negociação.