



**Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:**

**Resumo**

**Relato de Caso**

**A vulnerabilidade e a necessidade da criação de órgãos de Defesa do Consumidor.**

**AUTOR PRINCIPAL:** Franco Scortegagna

**CO-AUTORES:** Pedro Henrique Kaiper Cruz

**ORIENTADOR:** Rogerio Silva

**UNIVERSIDADE:** Universidade de Passo Fundo

## **INTRODUÇÃO**

COMO DISPÕE O ARTIGO ART. 4º, INCISO I “A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO TEM POR OBJETIVO O ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DOS CONSUMIDORES, O RESPEITO À SUA DIGNIDADE, SAÚDE E SEGURANÇA, A PROTEÇÃO DE SEUS INTERESSES ECONÔMICOS, A MELHORIA DA SUA QUALIDADE DE VIDA, BEM COMO A TRANSPARÊNCIA E HARMONIA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, ATENDIDOS OS SEGUINTE PRINCÍPIOS: I - RECONHECIMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO MERCADO DE CONSUMO”

ESSA VULNERABILIDADE ESTÁ PRESENTE EM 100% DOS CASOS ABERTOS JUNTO AO BALCÃO DO CONSUMIDOR, POIS O CONSUMIDOR PERANTE O FORNECEDOR NÃO DETÉM INFORMAÇÕES PRECISAS A RESPEITO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DIANTE DISSO SURGE A NECESSIDADE DA CRIAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR, PARA AUXILIAREM OS MESMOS A ASSEGURAR SEUS DIREITOS.

**DESENVOLVIMENTO:**

DESDE O INÍCIO DE SUAS ATIVIDADES, O BALCÃO DO CONSUMIDOR JÁ ATENDEU, EM PASSO FUNDO, MAIS DE 57.187 MIL PESSOAS ATÉ AGOSTO DE 2015. APÓS O REGISTRO DO PROCEDIMENTO É FEITA UMA TENTATIVA DE RESOLUÇÃO DO CONFLITO JUNTO AO FORNECEDOR ONDE MAIS DE 70% DOS CASOS SÃO RESOLVIDOS.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

PORTANTO, O SURGIMENTO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR, TEM A FINALIDADE DE PROTEGER E ASSEGURAR OS DIREITOS DO CONSUMIDORES, TENDO EM VISTA QUE O MESMO É A PARTE FRÁGIL/VULNERAVEL DA RELAÇÃO PERANTE O FORNECEDOR.

**REFERÊNCIAS**

O PRESENTE TRABALHO FOI REALIZADA A PARTIR DE UMA ANÁLISE DETALHADA DE CASOS PRÁTICOS NO PERÍODO DE 29 DE SETEMBRO DE 2006 A 01 DE AGOSTO DE 2015.

**NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA ( para trabalhos de pesquisa):**

**ANEXOS**