

# III SEMANA DO CONHECIMENTO

Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

**Balcão do Consumidor: Dez anos de Atividades.**

**AUTOR PRINCIPAL:** Arthur Della Valle Bortoncello

**CO-AUTORES:** X

**ORIENTADOR:** Rogerio Silva

**UNIVERSIDADE:** Universidade de Passo Fundo

## INTRODUÇÃO:

O Balcão do Consumidor é um projeto de extensão da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, que atua nos conflitos consumeristas buscando suas resoluções extrajudicialmente, atendendo a comunidade de Passo Fundo e região, visto que todos os campi da Universidade constam com uma unidade do projeto.

Neste ano, o Balcão do Consumidor completará dez anos de atividades, computando 67.507 pessoas atendidas e com um índice de resolução que se aproxima de 75%.

## DESENVOLVIMENTO:

A forma de atendimento ocorre da seguinte maneira:

Os estagiários materializam a reclamação oral que o consumidor traz, analisam qual será o método de abordagem com o fornecedor e o embasamento legal da reclamação, utilizando-se do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Dessa forma, busca-se que as partes resolvam seus conflitos administrativamente, através da conciliação. Solucionando-os rapidamente e poupando as partes do desgaste de enfrentar um processo judicial.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Inegável a importância deste projeto pioneiro que é reconhecido nacional e internacionalmente. Serve de exemplo para diversas instituições e inspira projetos na linha de defesa do consumidor.

# III SEMANA DO CONHECIMENTO

Ademais, cumpre salientar que o Balcão do Consumidor promove ações para a educação no consumo com cartilhas e revistas infantis, lançou o documentário: "Movimento Consumerista Brasileiro", e promove eventos anuais como o Seminário Nacional de Defesa do Consumidor e o encontro regional de PROCONS.

3 a 7 DE OUTUBRO  
DE 2016

## REFERÊNCIAS:

Balcão do Consumidor. Disponível em: <<http://balcaodoconsumidor.upf.br>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

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

## ANEXOS:

X