

## BALCÃO DO CONSUMIDOR: ACESSO À JUSTIÇA E EXERCÍCIO PLENO DA CIDADANIA

Pesquisadoras: SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos  
THAINES, Aleteia Hummes

O projeto Balcão do Consumidor visa facilitar, ao consumidor em conflito, o acesso à justiça por meio de práticas não judiciais de solução de conflitos, a exemplo da conciliação e da mediação, oportunizando, ao mesmo tempo, aos acadêmicos de Direito, formação profissional comprometida com o adequado tratamento da conflituosidade, então decorrente das relações de consumo, cada vez mais crescentes. Neste trabalho, a ser executado com o Núcleo de Prática Jurídica do Curso de Direito, a partir do atendimento e encaminhamento do consumidor à solução do conflito, pretende-se valorizar o acesso à justiça por meio de outras vias não judiciais. Assim, para se alcançar o objetivo geral, foram elaborados alguns objetivos específicos: acolher reclamações oriundas de conflitos de relações de consumo e encaminhar soluções cabíveis com o fornecedor de produtos e/ou prestadores de serviços para tentar a solução imediata do problema; agendar reuniões de conciliação ou mediação para a tentativa de solução extrajudicial do problema, a partir de convite direcionado ao fornecedor de bens e serviços; elaborar manual de orientações aos consumidores, destacando os pontos de maior incidência de conflitos, bem como os principais aspectos de proteção do Código de Defesa do Consumidor. Em um primeiro momento, o projeto de extensão capacitará os seus integrantes, por meio de pesquisas bibliográficas, a respeito do tema. Após esse período de capacitação, serão realizados os agendamentos e posterior atendimento dos consumidores, a fim de encontrar uma solução extrajudicial para o conflito. Nesse sentido, o projeto Balcão do Consumidor espera atingir os resultados estabelecidos, uma vez que será executado no Núcleo de Prática Jurídica, do Curso de Direito da Unoesc Chapecó, em parceria com instituições interessadas (Ministério Público, Procon, etc.), com a finalidade de promover a solução extrajudicial das demandas envolvendo as relações de consumo, garantindo, à comunidade hipossuficiente, a promoção da cidadania e o acesso à justiça a partir do consenso e, ao acadêmico do Curso de Direito, como futuro profissional, garantindo formação de excelência voltada para o compromisso e a responsabilidade social.

Palavras-chave: Balcão do Consumidor. Conciliação. Mediação.

[karinne.santos@unoesc.edu.br](mailto:karinne.santos@unoesc.edu.br)

[aleteia.thaines@unoesc.edu.br](mailto:aleteia.thaines@unoesc.edu.br)