



## PROJETO BALCÃO DO CONSUMIDOR ITINERANTE

MICHEL FERRARI BORGES DOS SANTOS (PROBEX)

[michelfs@hotmail.com](mailto:michelfs@hotmail.com)

VERIDIANA MARIA REHBEIN

[vrehbein@unisc.br](mailto:vrehbein@unisc.br)

Historicamente, as relações de consumo foram disciplinadas pela lei como um negócio jurídico realizado entre partes em igualdade de condições e com plena autonomia. Contudo, o Direito não pode ignorar as características da atual sociedade de consumo em que os envolvidos se encontram em posições de desequilíbrio, seja ele econômico, técnico ou jurídico. Nessa nova ordem social, o conceito de consumidor foi se moldando à ideia de vulnerabilidade e, embora a expansão do consumo atinja toda a sociedade, o acesso à informação e aos mecanismos de tutela não acompanham essa expansão e não estão ao alcance de todos os consumidores. Para que esta situação se modifique é necessário que os consumidores conheçam seus direitos e os meios para efetivá-los. Não apenas o consumidor jovem, com boa instrução, com acesso aos meios de comunicação e morador dos grandes centros, mas também aquele que tem sua vulnerabilidade majorada em função da baixa escolaridade, do ínfimo poder econômico ou da idade avançada. A implementação do presente projeto, ocorrida em agosto de 2009, visava disseminar o conhecimento dos direitos do consumidor, facilitando a solução dos problemas inerentes às relações de consumo, através de visitas pré-agendadas em localidades dos municípios que integram a Subseção Judiciária de Santa Cruz do Sul. Com o objetivo de corrigir esta deficiência, uma equipe de atendimento se desloca até as localidades, através de um veículo adquirido e equipado especialmente para o projeto, em datas e locais previamente divulgados, preferencialmente escolhidos em função da facilidade de acesso dos moradores da região ou da aglomeração de pessoas por razão diversa, onde é disponibilizada a orientação aos consumidores e, após verificação dos direitos lesados, é efetuado contato com o fornecedor, buscando, através da mediação, a solução extrajudicial do problema identificado na relação de consumo. Não havendo êxito na mediação, o consumidor lesado é encaminhado aos órgãos ou entidades aptos a representá-lo, de acordo com a natureza de cada caso. Importante ressaltar que o Balcão do Consumidor Itinerante proporciona uma integração dos acadêmicos do curso de Direito que cursam a disciplina de Direito do Consumidor, uma vez que estes se inscrevem para vivenciar uma tarde de atendimentos, produção de cartas, telefonemas, junto aos bolsistas e à coordenadora do projeto. A análise de relatórios que indicam o número de atendimentos, mediações, encaminhamentos e pareceres feitos pelos usuários do serviço é a forma pela qual o projeto é avaliado. Os resultados obtidos até a data da apresentação do presente trabalho são parciais, uma vez que o projeto está em constante desenvolvimento, buscando solucionar os mais diversos casos de conflitos em relações de consumo.

**Instituição: UNISC - SANTA CRUZ DO SUL/RS**