



EMPREENDE
EXPO
ULBRA
2017

IX SALÃO
DE EXTENSÃO

INNOVAÇÃO IDEIAS EMPREENDEDORISMO FUTURO CIÊNCIA TECNOLOGIA INOVAÇÃO IDEIAS EMPREENDEDORISMO FUTURO



A experiência do Balcão do Consumidor na Ulbra Canoas: Resultados e Desafios

Palavras-Chave: Balcão do Consumidor. Direito. Consumidores.

Israel Cruz de Albuquerque¹
Orientadora: Prof^a Carolina Saraiva
Universidade Luterana do Brasil –
ULBRA/Canoas

Introdução

O Balcão do Consumidor da Ulbra/Canoas, desde a sua implantação envolveu o atendimento direto dos consumidores em situações de compra e consumo. Desde Outubro de 2016, vem sendo realizado um trabalho de orientação e solução dos principais problemas relatados pelos consumidores.

Objetivos

O principal objetivo deste trabalho consiste em fazer uma revisão das principais relações de consumo que geraram reclamações, bem como um balanço dos trabalhos realizados e por fim, propor os principais desafios a frente em uma parceria recente mas que já vêm demonstrando sua vital importância, tanto academicamente quando socialmente aos consumidores atendidos e com alto índice de satisfação e de solução ao problema relatado/proposto.

Metodologia

Será utilizado principalmente os registros de atendimentos realizados, através do sistema SINDEC do Procon Estadual.

Resultados

Desde o início dos atendimentos prestados, o público atendido foi de 77,39% entre 21 e 60 anos, sendo 59,51% mulheres e 43,49% homens. (Figura 1)

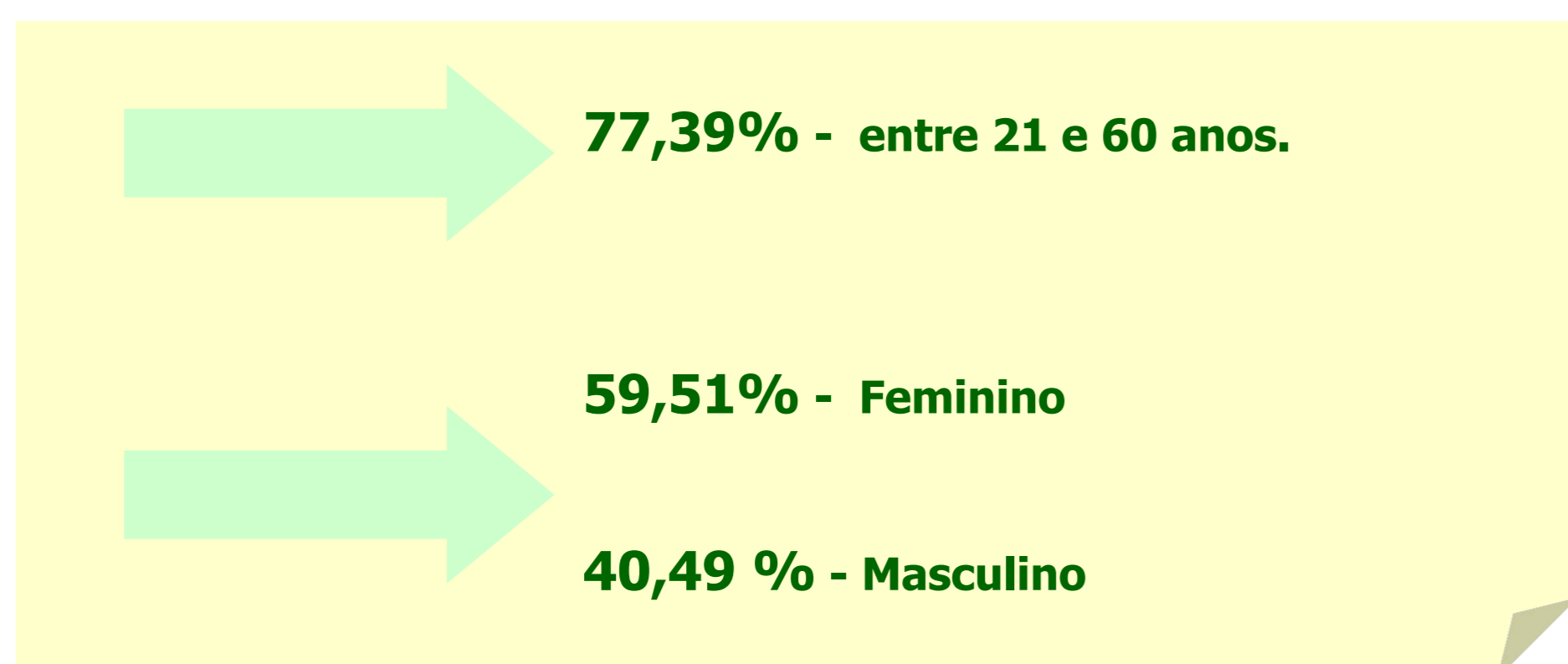


Figura 1

¹iscalb@hotmail.com

As principais reclamações, foram as relacionadas ao ramo de produtos, no total de 48,01% seguido das categorias saúde (26,11%), serviços privados (13,16%), assuntos financeiros (8,82%), serviços essenciais. (Figura 2).

O número de atendimentos realizados desde sua inauguração é de 155 (cento e cinquenta e cinco), sendo principalmente os atendimentos preliminares no total de 150 e de abertura direta de reclamação que foram 03 e simples consulta, quando trata-se de orientações gerais. (Figura 3).

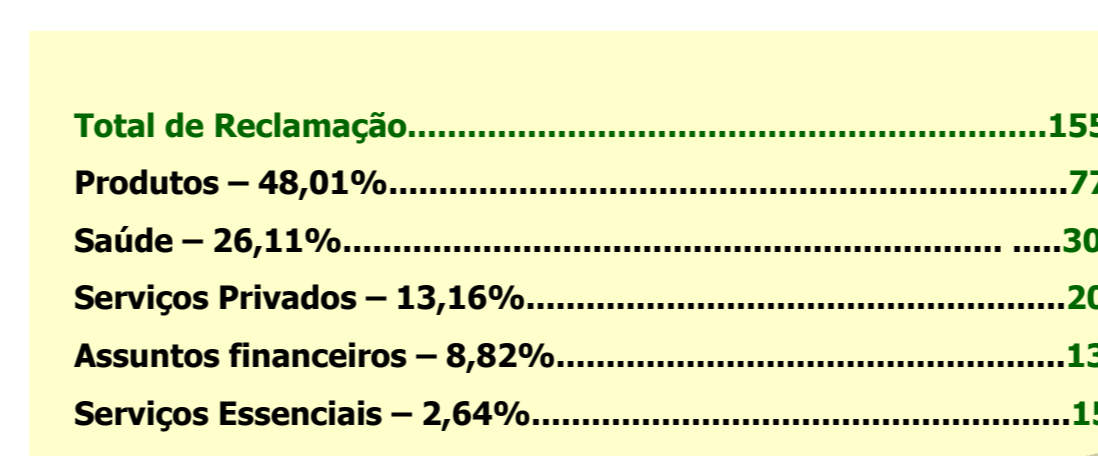


Figura 2



Figura 3

Conclusões parciais

Através da orientação, fornecimento da Cartilha do Consumidor, buscando a orientação para o consumo, as informações que todo produto ou serviço deve conter, os principais prazos e a proteção contratual no que tange às assim chamadas cláusulas abusivas.

O alto número de atendimentos preliminares devem-se principalmente pela solução do problema diretamente com o fornecedor por via telefônica, de forma que o consumidor na grande maioria dos casos, sai do primeiro atendimento com sua requisição solucionada, com o cumprimento do acordado por ambas as partes.

Os resultados têm sido satisfatórios, porém há possibilidade de atender a um público maior. Para aumento do número de atendimentos, é necessária maior divulgação, o que vislumbra-se fazer por meio de palestras extra-muros, por panfletos e em redes sociais.

Referências bibliográficas

- BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm
- Governo do Estado do Rio Grande do Sul, Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos. Cartilha do Consumidor. Procon RS.
- NUNES, Luis Antonio Rizzato. Curso de direito do consumidor. 10. Ed. Rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2016
- CARVALHO, Jorge Moraes. Manual de Direito do Consumo, 2ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.