

BALCÃO DO CONSUMIDOR - SAJU UFRGS 2023

Coordenador: André Perin Schmidt Neto

A partir do semestre de 2023/1 deu-se o efetivo implemento das atividades do Balcão do Consumidor UFRGS, atividade de extensão decorrente de um convênio firmado entre o Procon do Estado do Rio Grande do Sul (PROCON/RS) e a Faculdade de Direito (FD). O referido convênio conferiu à FD acesso ao sistema PROCONSUMIDOR, possibilitando a realização de atividades próximas daquelas realizadas pelo PROCON/RS, como a abertura de reclamações junto aos fornecedores. As reclamações são realizadas pelos estudantes da FD, sob a supervisão do professor coordenador André Perin Schmidt Neto e com o auxílio de membros externos bacharéis em Direito. A atuação realizada pelos estudantes no Balcão do Consumidor permite uma interação dialógica entre a FD e a sociedade, visto que permite um maior contato com a noção de que o consumo, seja de produtos e serviços, é inerente à sociedade como formatada atualmente; além disso, permite verificar que todos serão consumidores em diversas circunstâncias e, por sua vez, questões complexas, como os marcadores de classe, raça/etnia, orientação sexual e gênero, poderão ser determinantes para o agravamento da desigualdade existente dentro das relações de consumo do mercado. Ademais, as atividades desenvolvidas pelos estudantes contribuem para a formação cidadã destes, com a necessidade de aplicação de conhecimentos que extrapolam o jurídico, como noções de administração, gerenciamento e organização, atinentes a questões internas do projeto de extensão, bem como na promoção de habilidades de atendimento, acolhimento e direcionamento ao público consumidor que procura assistência. A articulação entre o ensino, a pesquisa e a extensão é bastante presente nas atividades desenvolvidas no Balcão do Consumidor UFRGS: os estudantes, que tomam contato com disciplinas com conteúdos mais teóricos e abstratos do Direito durante as aulas, como os conceitos típicos do direito do consumidor relativos a vício, ao fato, às práticas abusivas e à relação de consumo, poderão, em face de casos concretos trazidos pelos assistidos, realizar a distinção ou adequação para com os ensinamentos feitos a partir de textos legais, doutrina e jurisprudência. Por outro lado, as pesquisas realizadas na FD têm aplicação mediata e imediata com as atividades desenvolvidas da extensão, com destaque para a temática do superendividamento, novidade legislativa que busca prevenir e tratar o respectivo problema que atinge uma gigantesca parcela da população brasileira. O tratamento do superendividamento por meio das reclamações realizadas mediante o Balcão do Consumidor recentemente ganhou grande contribuição a partir

de projeto desenvolvido entre a FD e a Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF). Tal projeto originou a ferramenta CONCILIA SUPER APP, que permite a elaboração de planos de renegociação de dívidas em bloco com vários fornecedores, a fim de assegurar o mínimo existencial aos consumidores.