



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo Relato de Experiência Relato de Caso

A EXPERIÊNCIA COMO ESTAGIÁRIO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UPF E A IMPORTÂNCIA DO PROGRAMA PARA A COMUNIDADE.

AUTOR PRINCIPAL: Gustavo Bueno Juliani

CO-AUTORES: Franco Scortegagna

ORIENTADOR: Rogério da Silva

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

O resumo ora apresentado busca expor através de relatos pessoais e pesquisas relacionadas ao movimento consumerista em Passo Fundo, a importância na formação acadêmica e no crescimento pessoal do aluno, enquanto estagiário do Programa Balcão do Consumidor da Universidade de Passo Fundo.

Além disso, visa também explicar, através do relato das atividades vivenciadas, o quanto fundamental o Programa se tornou, ao longo de seus quase quatorze anos de atendimento ao público, para a rotina de consumo dos moradores de Passo Fundo e região.

DESENVOLVIMENTO:

O programa Balcão do Consumidor foi idealizado pelo Professor Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho e nasceu de um convênio firmado entre a Universidade de Passo Fundo (FD), a Prefeitura Municipal e o Ministério Público Estadual. O convênio em questão foi assinado em 08 de maio de 2006, sendo a inauguração do programa em 29 de setembro do mesmo ano, com a presença do reitor da UPF Rui Getúlio Soares, do diretor da



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Faculdade de Direito José Carlos Carles de Souza, do Prefeito Airton Dipp, do promotor de justiça Gilson Borguedulff Medeiros, do ministro Antônio Benjamin e demais convidados.

Em 02 de outubro, o Balcão passou a atender os consumidores em sua instalação, em uma sala do Campus III, na Avenida Brasil. Desde então, já foram registradas mais de noventa mil atendimentos somente em Passo Fundo. O atendimento é prestado por alunos da Faculdade de Direito, que buscam o programa como uma extensão ao currículo acadêmico, onde podem aplicar na prática o conhecimento adquirido em sala de aula. O estagiário, supervisionado por professores, realiza o atendimento do consumidor, registrando a demanda no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), o consumidor relata sua demanda, posteriormente é feito um contato preliminar com o fornecedor onde se busca resolver o conflito. Caso o contato prévio não possibilite um acordo ou não seja possível através do telefone ou e-mail da empresa estabelecer contato, uma correspondência é encaminhada ao endereço cadastrado do fornecedor o convocando para uma audiência com a presença das partes, que podem estar acompanhada de advogados, caso seja de seu interesse, onde é buscada a conciliação para que a demanda não necessite chegar ao Poder Judiciário. Vale ressaltar que mais de 70% dos casos atendidos são resolvidos e os alunos percebem que grande parte da demanda se deve ao descumprimento do CDC por parte das empresas, que apostam na judicialização e na falta de informações dos consumidores. Assim como o atendimento visando a solução de conflitos é fundamental na sociedade consumerista, também é a educação para o consumo, buscando "formar" consumidores conscientes. Sendo assim, os estagiários ajudam na organização e participam de Seminários Internacionais e desenvolvem artigos científicos, relacionados ao movimento consumerista, apresentando diversos relatos de casos e pesquisas baseadas nos dados coletados no próprio Programa. Também colaboram na criação de materiais como as histórias publicadas do Tchê Consumidor, personagem lançado em 2009 com o objetivo de estabelecer um diálogo com as crianças sobre as relações de consumo, nas diversas visitas feitas às escolas durante a extensão do Balcão do Consumidor denominada de Balcão na Estrada, lançado em 2011, onde por meio de um veículo especial, o Balcão pode ir até os consumidores, seja visando a educação com apresentações de materiais próprios ou também o atendimento de pessoas mais vulneráveis que não podem ir até a instalação convencional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Portanto, participar do Balcão do Consumidor proporciona um aprendizado imensurável para o aluno, pois durante os atendimentos e participações nos diversos eventos do programa, além de pôr em prática todo o conteúdo absorvido em sala de aula, o estagiário percebe a importância da UPF na comunidade e mantém contato com consumidores de diversas classes sociais e necessidades específicas, colaborando diretamente no seu crescimento pessoal enquanto futuro profissional do Direito e cidadão.

REFERÊNCIAS

Lanes, Liton; Silva, Rogério. Balcão do Consumidor: histórico do movimento consumerista em Passo Fundo. 3ª Edição. UPF Editora, 2018.

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa): não se aplica.

ANEXOS