



## **A EXPERIÊNCIA DO PROJETO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNICRUZ COMO FORMA DE GARANTIR O ACESSO À JUSTIÇA<sup>1</sup>**

**MURARO, Bertieli<sup>2</sup>; SOUTO, Raquel Buzatti<sup>3</sup>**

**Resumo:** Após a Promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, foi incorporada e teve vigência a Lei nº 8.078/90 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo normas de proteção e defesa ao consumidor, colocando o direito do consumidor em um importante destaque das relações econômicas atuais, como preceitua o artigo 170, inciso V da CF/88. O direito do consumidor vem sendo procurado numa maior proporção nos dias de hoje, pois os consumidores buscam cada vez mais alcançar seus direitos. Nas relações de consumo os sujeitos se apresentam em polos muito desiguais, o consumidor na maioria das vezes por desconhecimento específico acerca dos seus direitos se torna a parte vulnerável da relação, e do outro lado encontra-se o fornecedor que se aproveita dessa condição do consumidor e lhe oferece atendimentos ineficazes submetendo-o a inúmeros desgastes. Com a finalidade de proporcionar o equilíbrio e a eficiência da defesa dos direitos dos consumidores, a mediação consumerista se mostra como o meio extrajudicial propício para a manutenção de um diálogo eficaz entre as partes envolvidas da relação de consumo onde o consumidor atua de maneira mais ativa e consciente enquanto cidadão titular de direitos e garantias. Verifica-se que o acesso à justiça é um direito de todos, visto com um dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, e o Projeto de extensão - Balcão do Consumidor - procura através da prática da mediação, esta citada na resolução de nº125/2010 do CNJ, buscar a solução dos conflitos entre consumidores e fornecedores, fazendo com que em muitos casos não precise levar ao conhecimento do Poder Judiciário uma demanda que poderia ser resolvida com a participação dialógica das partes envolvidas. O projeto de extensão do curso de direito, “Balcão do consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”, foi criado no ano de 2013, iniciando suas atividades no ano de 2014, atendendo a população da cidade de Cruz Alta, para a resolução de conflitos extrajudicial. O projeto presta um importante trabalho para a comunidade de Cruz Alta, pois a cidade carece de um órgão de defesa do consumidor, como o Procon, porém devidamente regulamentado, instituído de poderes fiscalizatórios, para garantir a efetividade dos direitos dos consumidores. Para a realização da pesquisa utilizou eminentemente a pesquisa bibliográfica tendo como método de abordagem o dedutivo, partindo-se de conceitos gerais para a análise de conhecimentos específicos acerca da temática proposta.

**Palavras-Chave:** Balcão do Consumidor. Experiência. Acesso à Justiça.

---

<sup>1</sup> Trabalho de pesquisa realizado na disciplina de TCC I – Projeto de Pesquisa do Curso de Direito da UNICRUZ.

<sup>2</sup> Acadêmica do 8º Semestre do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ. E-mail: bertieli\_m@hotmail.com.

<sup>3</sup> Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUI. Especialista em Direito Constitucional Aplicado: uma abordagem material e processual pela UNIFRA. Coordenadora do Núcleo de Práticas Jurídicas do Curso de Direito da UNICRUZ. Líder do GPJUR do Curso de Direito da UNICRUZ. Coordenadora do Projeto Pibex "Balcão do Consumidor" da UNICRUZ. Advogada. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br.