Anais do SALÃO DE EXTENSÃO FADISMA
Traduzindo conhecimento em ação.
09 e 10 de setembro de 2020.
ISSBN: 2594-6390 Edição: 4 Ano: 2020

BALCÃO DO CONSUMIDOR: MEDIAÇÃO ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES NA BUSCA CONSENSUADA DOS CONFLITOS

Caroline da Rosa Cavalheiro[1]
Tanise Cuti Guerra[2]
Adriane Medianeira Toaldo[3]

RESUMO

Nas relações conflitantes entre consumidores e fornecedores, a mediação contribui para o diálogo pacífico. Em 2018, foi estabelecido um Convênio entre a Secretaria Estadual de Justiça e dos Direitos Humanos, o PROCON/RS e a ULBRA. O objetivo do trabalho é demonstrar a relevância deste instrumento na resolução consensual de demandas na seara consumerista. A metodologia aplicada foi a dedutiva e a exploratória. O trabalho exposto tem inserção na área de Direito. A atuação do aluno mediador, com o apoio do docente, auxilia na restauração da comunicação entre os interessados, solucionando impasses de forma satisfatória, além de sanar dúvidas, havendo o cadastramento dos atendimentos no sistema SINDEC. O projeto de extensão auxilia para o desafogamento do Poder Judiciário, evitando o ajuizamento de demandas, e na solução consensual dos conflitos consumeristas.

Palavras-chave: Balcão do consumidor. Conflitos. Mediação.

REFERÊNCIAS

BESSA, L. R.; MOURA, W. J. F. (Coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

[1] Autora. Bacharel em Direito pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus Santa Maria, RS. E-mail: carolinedrcavalheiro@gmail.com.
[2] Coautora. Bacharel do 10° semestre em Direito pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus Santa Maria, RS.; E-mail: tanny85@hotmail.com
[3] Orientadora. Doutora e Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul, RS – UNISC. Professora da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus, Santa Maria, RS. Advogada. E-mail: adrianetoaldo@gmail.com.