

**A REALIDADE DOS ÓRGÃOS GAÚCHOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR.** *Lúcia Helena Lima, Luciane B. Gottschall, Daniela S.F. de Barcellos* (Departamento de Direito Privado - Faculdade de Direito - Faculdades Integradas do Instituto Ritter dos Reis).

Devido à gama de produtos e serviços que são lançados no mercado via jornais, televisão, revistas, internet, dentre outros, surge cada vez mais a necessidade do consumidor recorrer a um auxílio especializado. A pesquisa tem como objeto identificar os órgãos gaúchos de defesa do consumidor, competentes para fiscalizar as relações de consumo, bem como a abrangência e eficácia dos mesmos, priorizando os municípios de Porto Alegre e Canoas. A metodologia utilizada abrange pesquisa doutrinária, legislativa, quantitativa, qualitativa e a aplicação de questionários aos órgãos estatais e não estatais. Ressaltamos como objetivos do presente trabalho orientar os consumidores a resolver seus problemas de modo mais eficaz; divulgar as competências dos diversos órgãos de defesa do consumidor; bem como mapear sua atual realidade no Estado. Até o presente momento, como resultados parciais da pesquisa, aponta-se para uma realidade precária das entidades de defesa do consumidor, visto que os recursos são parcos, tanto humanos como financeiros. Por isso, num primeiro momento, é sugerido ao consumidor procurar o próprio fornecedor para uma resolução amigável, para, num segundo momento, buscar auxílio mais específico, a fim de não sobrecarregar os já escassos estabelecimentos que atendem a estas demandas. O objetivo final desta pesquisa é o de divulgar as diversas formas de tornar efetivo o direito dos consumidores, orientando-lhes quanto ao procedimento adequado a ser tomado frente às diversas situações e indicando-lhes os locais competentes para tanto, mediante a elaboração de um guia prático.