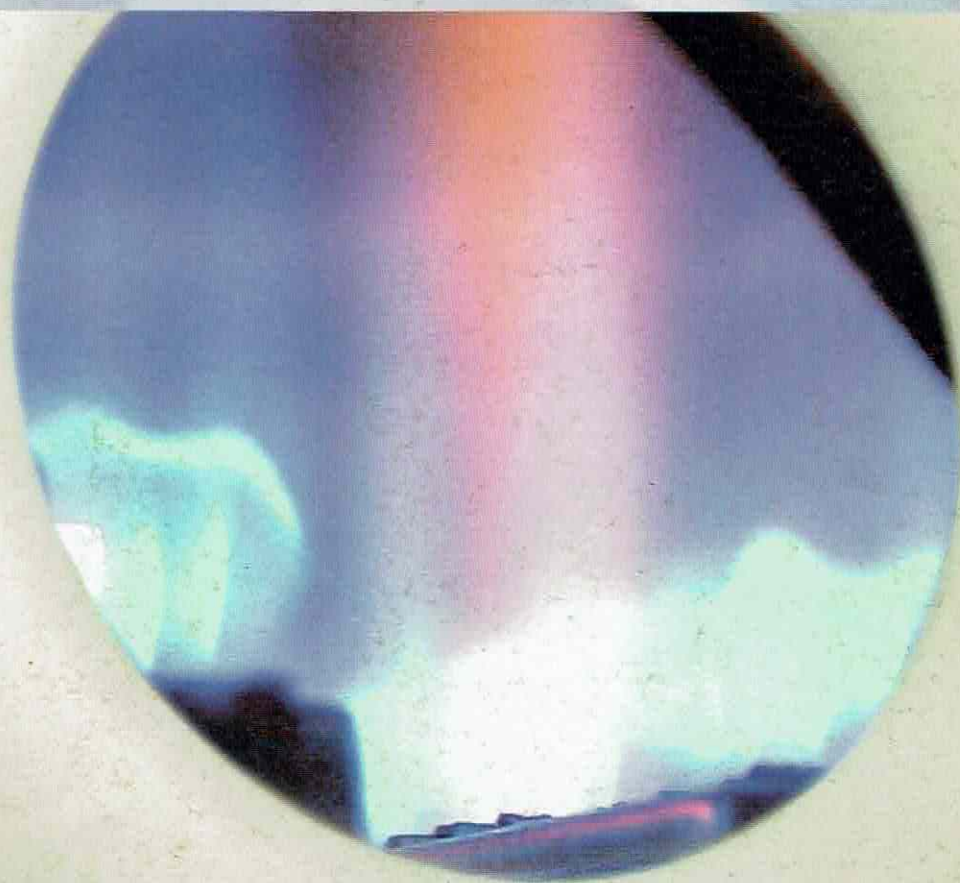


# consumidores

N.º 116 | REVISTA MENSAL DO INSTITUTO DO CONSUMIDOR | MAIO 2002 | PREÇO: €2,39 (IVA incluída)



ensaio  
comparativo

# Esquentadores

■ Energias renováveis ■ A imagem dos serviços públicos ■ Os portugueses e a defesa do consumidor

# Estudantes mediateiam conflitos

**Foi recentemente criada uma unidade de mediação de conflitos de consumo que reúne um dos mais entusiastas grupos de mediadores em Portugal: os estudantes de Direito. Conheça melhor o interessante projecto realizado em conjunto pelo Instituto do Consumidor e pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa.**

Aos estudantes, nada é mais alician- te do que poder ter contacto com a realidade. Muitas vezes, o entusiasmo e envolvimento que demonstram no tratamento de determinadas matérias leva a resultados de grande eficácia. Foi no intuito de proporcionar esse contacto mas, acima de tudo, de prestar um bom serviço no que respeita a resolução de conflitos de consumo, que o Instituto do Consumidor (IC) realizou um protocolo com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, visando a resolução de muitas das reclamações com que se depara todos os dias. Pode dizer-se, portanto, que a Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC) é a mais recente e mesmo a mais inovadora experiência no que toca a mediação de conflitos de consumo. Tendo como objectivo mediar conflitos originados por reclamações apresentadas no instituto que este não encaminhasse para outras estruturas especializadas – caber- lhe funcionar apenas de forma residual – a UMAC iniciou a sua actividade em Julho de 2001. Mas tal facto não impe- de que sejam de algum relevo os casos que têm em mãos para mediar. (ver

texto noutra local). Além dessa activi- dade de mediação, cabe ainda à UMAC proceder ao tratamento estatístico das reclamações de consumidores que

sejam apresentadas junto do IC e ainda ao estudo analítico dessas mesmas reclamações.

Mas afinal, quem são os mediadores? Trata-se de estudantes da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa com formação específica na área do consumo, sendo eleitos os estudantes que obtiveram a melhor classificação na cadeira de Direito do Consumo leccionada pela referida Faculdade. Daí, talvez, o sucesso e mesmo o rigor com que



> A equipa de mediadores da UMAC coordenada pelo Prof. Carlos Ferreira de Almeida.

