

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE
FACULDADE DE DIREITO

LETICIA D' ALMEIDA SANDE

A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE CONSUMO

São Paulo

2020

LETICIA D' ALMEIDA SANDE

A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE CONSUMO

Trabalho de Graduação Interdisciplinar apresentado
como requisito para obtenção do título de Bacharel
no Curso de Direito da Universidade Presbiteriana
Mackenzie.

Orientadora: Dra. Lourdes Regina Jorgeti

São Paulo

2020

LETICIA D' ALMEIDA SANDE

A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE CONSUMO

Trabalho de Graduação Interdisciplinar apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel no Curso de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Dra. Lourdes Regina Jorgeti
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Ms. Bianca Richter
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Vivian Ribeiro
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso aos meus pais que me deram suporte durante toda a faculdade, aos meus irmãos que sempre me fizeram rir quando eu estava estressada. E a Professora Regina por todo o suporte.

RESUMO

Trata-se de estudo acerca da utilização da mediação para solução de controvérsias nas relações de consumo. Para o desenvolvimento deste trabalho foi feita uma análise sobre quem são os consumidores nos dias atuais e a forma com que acontecem essas relações de consumo, em seguida, se observou quais são as medidas que foram tomadas para a proteção desse setor. Após entender quem são os consumidores e que proteções eles possuem ao seu favor, foi analisado os meios que possuem para que essas proteções sejam garantidas. A análise foi feita verificando o entendimento doutrinário sobre esses meios e sua efetividade, além de análise de dados disponibilizados por sites de pesquisa, jurisprudência e por fim, pela utilização de pesquisa com consumidores, a fim de se verificar a opinião pessoal destes sobre qual o meio mais efetivo para a solução de seus conflitos. Durante o trabalho é amplamente debatido quais os meios de solução de conflitos que mais protegem o consumidor, lhes garantido o quanto determinado pelo artigo 5º da Constituição Federal, e, por fim, é analisado o porquê a mediação é o meio mais eficiente para a solução das controvérsias consumeristas e qual será o resultado da sua utilização em larga escala.

Palavras-chave: mediação; solução de controvérsias; direito do consumidor; Código de Defesa do Consumidor.

ABSTRACT

This is a study about the use of mediation to resolve disputes in consumer relations. For the development of this work, an analysis was made about who the consumers are today and the way in which these consumer relations take place, then it was observed what measures were taken to protect this sector. After understanding who the consumers are and what protections they have in their favor, we analyzed the means they have so that these protections are guaranteed. The analysis was carried out verifying the doctrinal understanding about these means and their effectiveness, in addition to analyzing data made available by research sites, jurisprudence and finally, by using consumer research, in order to verify their personal opinion about which most effective way to resolve their conflicts. During the work it is widely debated which means of conflict resolution that most protect the consumer, guaranteed to them as determined by article 5 of the Federal Constitution, and, finally, it is analyzed why mediation is the most efficient means for the solution consumer disputes and what will be the result of their large-scale use.

Keywords: mediation; dispute settlement; consumer law; Consumer Protection Code.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Principais justificativas	28
Gráfico 2	Sindec e o número de reclamações	30
Gráfico 3	Número de reclamações.....	33
Gráfico 4	Pesquisa de satisfação.....	33
Gráfico 5	Opções escolhidas pelo consumidor.....	51
Gráfico 6	– Tentativas do consumidor com as empresas.....	51
Gráfico 7	– Resolução do problema pelas Empresas.....	52

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 EVOLUÇÃO DO DIREITO DE CONSUMIDOR	9
1.1 O CONSUMIDOR PERANTE AS NORMAS QUE LHE PROTEGEM.	12
1.2 O CONFLITO E AS SUAS IMPLICAÇÕES.....	17
2 MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS	22
2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	22
2.2 O PAPEL DA JUSTIÇA NAS SOLUÇÕES DE CONTROVÉRSIAS.....	25
2.3 OS JUIZADOS ESPECIAIS.....	28
2.4 O PAPEL DO PROCON.....	29
2.5 CONSUMIDOR.GOV	32
3 O USO DA MEDIAÇÃO PARA A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO	33
3.1 O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO	35
3.2. O OBJETIVO DA MEDIAÇÃO	42
3.3 A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS CONSUMERISTAS	45
CONCLUSÃO	53
REFERÊNCIAS	55

INTRODUÇÃO

O presente estudo analisa a relação do consumidor com as normas que lhe protegem e com os mecanismos que o Estado e as instituições privadas lhe oferecem como meio para resolução dos conflitos que surgem das relações consumeristas, ou seja, das diárias interações que os indivíduos da sociedade possuem com os fornecedores de serviços e produtos.

Este estudo irá abordar temáticas do Direito Consumerista, que tem como a sua principal fonte o Código de Defesa do Consumidor (“CDC”), além de abordar o papel do Estado como garantidor do acesso à justiça e os meios para este acesso.

Pretende analisar como os mecanismos que o consumidor tem à sua disposição lhe garantem o devido acesso à justiça que é assegurado pelo Estado, além de qual desses métodos demonstra a melhor efetividade em termos práticos e econômicos.

Em um primeiro momento este trabalho pretende definir os campos de estudos que serão posteriormente analisados. Nesse sentido, pretende-se definir: **(i)** quem são os consumidores e qual a sua posição nas relações consumeristas; **(ii)** quais são as normas que lhe protegem; **(iii)** qual a definição de conflito e, quais são os conflitos que podem surgir das relações entre consumidores e fornecedores; **(iv)** os métodos disponíveis a estes consumidores; e, **(v)** o porque a mediação é o método mais adequado para a solução da controvérsia.

Durante o trabalho de pesquisa foi identificado a sobrecarga do Poder Judiciário com as relações de consumo, o que faz com que os procedimentos sejam cada vez mais demorados. Das pesquisas analisadas, observou-se que o consumidor já possui uma certa desconfiança com o Poder Judiciário e uma inclinação para buscar por diferentes soluções, especialmente formas mais amigáveis, para os seus conflitos decorrentes das relações de consumo.

Diante desse dilema, consumidores receosos com o Poder Judiciário e morosidade nas soluções de conflitos, esse trabalho busca explorar as formas que o consumidor tem disponível para solução dos litígios e qual a melhor delas.

1 EVOLUÇÃO DO DIREITO DE CONSUMIDOR

No mundo atual todos nós somos consumidores e praticamos relações de consumo todos os dias. Quando entramos no transporte público, estamos praticando uma relação de consumo; quando saímos para almoçar, mais uma relação de consumo; quando tomamos o café pós almoço, mais uma relação de consumo; e, assim segue, durante o dia.

Mas se todas as 7,8¹ bilhões de pessoas que habitam o mundo estão a todo tempo praticando relações de consumo, qual a definição de consumidor? Basta comprar um produto ou serviço para que seja enquadrado como consumidor?

Quando pesquisamos o significado de consumidor no *site* de pesquisas Google a resposta é: “consumidor aquele que adquire mercadorias, riquezas e serviços para uso próprio ou de sua família.”²

Nesse mesmo sentido, o artigo 2 do Código de Defesa do Consumido determina que:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.³

É importante ressaltar que nos dias atuais, quando o consumidor faz a compra de um produto ou de um serviço, ele não tem o poder de definir nada sobre o que está adquirindo. O preço já vem ajustado pelo fornecedor, assim como os prazos, as garantias e os termos do contrato. Desse modo, o consumidor é, em um primeiro momento, a figura vulnerável da relação e por isso cabe ao direito desenvolver regras necessárias para protegê-lo.

Mas será que o consumidor é realmente essa figura tão frágil? Afinal, como nos ensina Antônio Herman Benjamin, a influência do consumidor pode ser sentida nos dois extremos da estrutura econômica, tanto no final da cadeia da produção, uma vez que como dito acima o consumidor consome e utiliza os produtos e serviços. Mas a sua influência pode ser sentida também no posto da produção, isso porque como diz Antônio Herman ao citar o “*La Protection juridique des Consommateurs*”⁴:

¹ WORLDOMETER. 2020. Disponível em: <https://www.worldometers.info/br/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

² POPULAÇÃO MUNDIAL. *In*: Wikipedia, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2020. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Popula%C3%A7%C3%A3o_mundial. Acesso em: 25 out. 2020.

³ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 7 nov. 2020.

⁴ POLO, V. Eduardo. *La Protección del Consumidor en el Derecho Privado*, Madrid: Cuader-I nos Cfvltas, 1980. p. 27 apud BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. O conceito jurídico de consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, n. 628, p. 69-79, fev. 1988.

No polo mesmo da produção o consumidor faz-se ouvir, que pelas suas reações negativas a um determinado produto, quer pela manifestação de uma necessidade de consumo específica, embora sua força, sempre relativa, seja diretamente proporcional ao seu grau de afluência e de informação.⁵

Se o consumidor pode estar em mais de um polo da cadeia de produção, surge o questionamento se é possível defini-lo de uma única forma.

Quando buscamos pela definição de consumidor é possível encontrar diversas vertentes. Ao afirmar que todos somos consumidores, não podemos, no entanto, pensar que todos somos uma única definição de consumidor. Isso porque existem diversas versões, e essa divisão é ainda mais evidente em países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento, como é o caso do Brasil.

Como nos ensina Antônio Herman Benjamim, nos países em desenvolvimento encontramos uma situação econômica denominada dualismo, tal definição consiste na existência, ou melhor, coexistência, em um mesmo país, de dois sistemas sócio-econômicos diferentes: de um lado temos um setor moderno e avançado, quando do outro encontramos um setor tradicional.⁶

Essa mesma divisão se aplica aos consumidores. Do lado moderno, teremos aqueles consumidores com grande capital, gostos sofisticados, modos de compras modernos, e que apresentam um alto nível de educação. Do outro, teremos os consumidores que possuem um baixo capital, no qual as compras realizadas destinam-se quase sempre a subsistência. Evidente, que diante de dois grupos tão distintos seria necessário a elaboração de diferentes graus de proteção.

Porém, apesar de economicamente os consumidores estarem definidos de maneira plural, o Direito não trouxe uma distinção tão ampla e definida sobre os mesmos. Parte disso é porque a definição de consumidor, e os seus direitos e as normas elaboradas para protegê-los começaram a aparecer somente no início dos anos sessenta. Assim, como define Antônio Herman Benjamim:

A tutela do consumidor, assim identificado, é um fenômeno do nosso século. A doutrina não acorda sobre uma definição uniforme de consumidor, sobre os modos de tutelá-lo, sobre sua natureza jurídica, sobre sua localização, no Direito Privado ou Público, ou sobre a existência de um Direito do Consumidor. Tais incertezas são, em parte, decorrentes da enorme distância antes existente entre a Ciência do Direito e a Ciência Econômica. Para os economistas, consumo e consumidor são conceitos essenciais, especialmente

⁵ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. O conceito jurídico de consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, n. 628, p. 69-79, fev. 1988. p. 2.

⁶ Idem, *ibidem*, p.2-3

em microeconomia. Mas o Direito só lentamente absorve os conhecimentos econômicos. Assim foi com o Direito do Antitrust, assim está sendo com o Direito do Consumidor.⁷

Porém, o mesmo autor nos ensina que dentre as incertezas que permeiam a definição do conceito de consumidor, encontra-se em comum:

[...] um elemento subjetivo no que toca a tutela (consumidor é sempre uma pessoa) um elemento subjetivo passivo contra quem a tutela é exercida (consumidor adquire bens e serviço de produtos, distribuidor ou intermediário), um elemento objetivo (consumidor de bens ou de serviços) e um elemento teleológico (a destinação a ser dada aos bens e serviços deve ser para uso pessoal ou privado do consumidor).⁸

Esses pontos em comum encontrados nas mais diversas definições de consumidor são localizados, tanto nas definições pelos juristas e doutrinadores brasileiros, como nas mais diversas normas sobre esse grupo ao redor do mundo.

Ao tratar do assunto, José Reinaldo Lima de Lopes entende que o Código de Defesa do Consumidor perdeu um ponto essencial na definição de consumidor, isso porque, ainda que tenha definido consumidor em seu artigo 2º como qualquer pessoa física ou jurídica que adquire, utiliza um produto ou serviço como destinatário final, deixou de levar em consideração a necessária subordinação econômica:

[...] uma pessoa jurídica pode ser consumidora e, relação a outra; mas tal condição depende de dois elementos que não foram adequadamente explicitados neste particular artigo do Código. [...] um elemento essencial que no fundo é o que justifica a existência da própria disciplina da relação de consumo: a subordinação econômica do consumidor.⁹

Claudia Lima Marque faz ótima síntese com dois aspectos fundamentais da definição de consumidor, e, ainda, levando em consideração o entendimento que o consumidor é tido como a parte mais vulnerável da relação:

[...] a definição de consumidor é o pilar que sustenta a tutela especial, agora concedida aos consumidores. Esta tutela só existe porque o consumidor é a parte mais vulnerável nas relações contratuais no mercado, como afirma o próprio CDC no art. 4º inc. I. Logo, convém delimitar claramente quem

⁷ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. Em busca do sim: o Ministério Público como Mediador nos conflitos de consumo. In: AMARAL, Luiz. *Defesa do Consumidor*. Brasília: Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, 1987. p. 179.

⁸ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. O conceito jurídico de consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, n. 628, p. 69-79, fev. 1988.

⁹ LOPES, José Reinaldo Lima de. Responsabilidade civil do fabricante e a defesa do consumidor. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 1992. p. 78-79.

merece esta tutela e quem não a necessita, quem é o consumidor e quem não é. Propõem, então, que se interprete a expressão “destinatário final” do art. 2º de maneira restrita, como requerem os princípios básicos do CDC, expostos nos arts. 4º e 6º [...].¹⁰

A vulnerabilidade econômica tem também um papel importante no momento de definição do consumidor, vejamos a lição de Antônio Carlos Morato:

Ora o que a lei busca é compensar a vulnerabilidade do consumidor, não podemos afirmar que há uma hipossuficiência natural, inerente ao consumidor, visto que há consumidores em todas as camadas do tecido social. Podemos, isto sim, afirmar que existe uma vulnerabilidade natural do consumidor que engloba a hipossuficiência que é espécie do gênero vulnerabilidade. O elemento nuclear para o conceito de consumidor é que este seja o destinatário final de um produto ou um serviço, sendo o próprio elo final na cadeia de consumo, ou ainda, em termos mais didáticos, alguém é considerado consumidor porque esgota, porque faz uso, porque consome aquele produto ou serviço que lhe é fornecido. Ao lado desse elemento, ocorrendo a destinação final, a pessoa jurídica deverá estar em uma situação de vulnerabilidade que não se confunde com privação de recursos financeiros.¹¹

Sendo assim, apesar de existirem diversos conceitos de consumidor quando analisamos este grupo de forma econômica ou de forma social, o direito escolheu uma forma mais simples para defini-lo, ou melhor, formulou uma simples equação. Para enquadrar-se no papel de consumidor, sob o plano jurídico, é necessário estarmos falando de um pessoas física ou jurídica, que adquiram um bem ou um serviço, e que a destinação dada à esse objeto adquirido seja de uso próprio e não para revenda.

É a partir da equação acima que as normas de proteção foram criadas, pensando nas formas de resguardar esse grupo, tido como vulnerável. Após termos identificado a definição de consumidor no âmbito jurídico e nas normas que lhe protegem e determinam seus deveres, é necessário verificar aspectos específicos dessa proteção e de que forma ela foi criada.

1.1 O CONSUMIDOR PERANTE AS NORMAS QUE LHE PROTEGEM.

Como bem delineado acima é possível verificar que não há como se definir o consumidor de uma forma direta e simples, e tampouco enquadrá-lo em uma só classificação.

¹⁰ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor – o novo regime nas relações contratuais*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992. p. 67-69

¹¹ MORATO, Antônio Carlos. *Pessoa Jurídica Consumidora*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 31

Desse modo, não restam dúvidas que as normas que lhe protegem não poderiam ter uma única frente de estudo e definição, devendo, portanto, serem normas de caráter interdisciplinar.¹²

Tal fato é tão verdade que quando analisamos o Código de Defesa do Consumidor, percebe-se as diversas facetas do direito que são abarcadas por ele, passando pelos direitos civis, direitos penais, direitos constitucionais e atualmente direitos da privacidade.

Indo um pouco além do Código de Defesa do Consumidor, o primeiro diploma a proteger o consumidor é a Constituição Federal, essa proteção é verificada em diversos artigos do referido diploma legal. A Constituição Federal ao trazer diversas formas de proteção demonstra esse caráter interdisciplinar do Direito do Consumidor.

Dentre as diversas formas que a Constituição Federal busca proteger o consumidor temos por exemplo, o artigo 150¹³ que busca uma proteção quanto as formas de tributação. Além disso, verifica-se uma preocupação em proteger o consumidor nas relações com o próprio Poder Público que por vezes faz o papel de fornecedor na relação consumerista.

A previsão mais importante que adveio com a Constituição Federal quando falamos de consumidor foi a determinação exposta no artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias que determinava a data limite de 120 dias, para fosse criado pelo Congresso Nacional o Código de Defesa do Consumidor.

Essa determinação e a efetiva criação do Código de Defesa do Consumidor surgiram de um esforço conjunto e do crescimento do movimento consumerista que iniciou-se no Brasil na década de 1980, sendo fortemente influenciado pela Resolução da ONU nº 39/248, que em seu item 2, determina:

Cada governo deve determinar suas próprias prioridades para a proteção dos consumidores, de acordo com as circunstâncias econômicas e sociais do país e as necessidades de sua população, verificando os custos e benefícios das medidas propostas.

Evidente, portanto, que a mencionada resolução tinha como objetivo traçar uma política geral de proteção aos consumidores dos Estados filiados, dentre eles o Brasil. Em seu

¹² EDUARDO Polo, *La protección del consumidor em el Derecho Privado*. Madrid: Civitas S.A, 1981. p. 22.

¹³ Art. 150. Sem prejuízo de outras garantias asseguradas ao contribuinte, é vedado à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios:

I - exigir ou aumentar tributo sem lei que o estabeleça;

II - instituir tratamento desigual entre contribuintes que se encontrem em situação equivalente, proibida qualquer distinção em razão de ocupação profissional ou função por eles exercida, independentemente da denominação jurídica dos rendimentos, títulos ou direitos;

III - cobrar tributos [...] (BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 nov. 2020).

item 3, a mesma resolução da ONU apresenta as normas de proteção que são referidas em seu item 2, e que também são encontradas no Código de Defesa do Consumidor.

Por certo, o Código de Defesa do Consumidor traz diversas normas e direitos ao consumidor. E em seu artigo 6º, elenca os princípios básicos que todo o consumidor deve ter e consequentemente que as empresas e fornecedores devem buscar seguir e proteger:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.¹⁴

Ao longo todo o Código de Defesa do Consumidor podemos verificar estes princípios elencados no artigo 6º, nos demais artigos que foram criados para proteger os consumidores em questões específicas, porém, em razão do escopo do presente trabalho, limitaremos o estudo tão somente aos princípios norteadores previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

O primeiro princípio trazido pelo Código de Defesa do Consumidor é a proteção à vida, saúde e segurança. É assegurado à todos os consumidores a proteção a sua vida, saúde e segurança, devendo todos os riscos e informações sobre determinado produtos estarem devidamente indicados nas embalagens. Sendo dever do fornecedor retirar todos os produtos

¹⁴ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 7 nov. 2020.

que possam de certa forma apresentar riscos aos consumidores, José Gerald Brito Filomeno explica sobre o dever dos fornecedores perante essa determinação:

Decorre ainda de tal direito o dever de os fornecedores retirarem do mercado produtos ou serviços que venham a apresentar riscos à incolumidade dos consumidores ou de terceiros, alheios à relação de consumo, e comunicar as autoridades competentes a respeito desses riscos, sem falar-se evidentemente, do direito a indenização cabal por prejuízos decorrentes de tal fato do próprio produto, ou seja, responsabilidade advinda da simples colocação no mercado de produto ou prestação de serviço perigosos.¹⁵

Desse modo, verificamos que a responsabilidade do fornecedor não é simplesmente de retirar do mercado o produto que possa ser prejudicial ao consumidor, mas sim, comunicar e eventualmente ressarcir eventuais danos que possam ter sido gerados aos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor apresenta uma postura de proteção ao consumidor não só aos danos que ele já sofreu em decorrência de um má utilização de alguma produto, ou má prestação de um serviço, mas também de eventuais danos que ele poderia vir a sofrer.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que todo consumidor tem o direito a educação sobre os seus direitos e educação para realização do próprio consumo, isso porque a educação protege o consumidor evitando que esse se deixe enganar por propagandas enganosas, por exemplo. Ainda, a educação do consumidor dá a ele o poder de exigir um melhor produto e um melhor serviço, o livrando de eventual prejuízo.

Nesse sentido, como nos ensina Filomeno José Geraldo Brito¹⁶, a educação apresentada no Código de Defesa do Consumidor trata tanto da educação formal, a qual deve ser dada desde o primeiro grau em escolas públicas ou privadas, mas também abarca a educação informal, que deve ser de responsabilidade do fornecedor, com o intuito de informar o consumidor sobre o produto ou serviço que está sendo adquirido.

O Código de Defesa do Consumidor determina aos fornecedores a obrigação de fornecer a exata informação sobre os produtos, como eles foram feitos, a forma que foram testados, o prazo de validade e dentre outras informações. Essa determinação é importante, pois permite que o consumidor possa exercer o seu direito de escolha dentre as diferentes marcas que oferecem um mesmo produto.

Como delineado outrora, o consumidor pode ser caracterizado como a parte mais vulnerável da relação e por esse motivo o Código de Defesa do Consumidor elenca como um

¹⁵ FILOMENO, José Geral Brito. Os direitos básicos do Consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 12. ed., rev. e ampl. até junho de 2001. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2019. p. 145.

¹⁶ Idem, *ibidem*, p. 145.

de seus direitos básicos a proteção contra às propagandas enganosas e abusivas, além de proteger contra cláusulas contratuais que se demonstrarem abusivas.

O Código de Defesa do Consumidor traz importantes aspectos sobre o acesso dos consumidores à justiça, tanto para garantir aqueles direitos tidos como coletivos, como aqueles direitos individuais. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor se mostrou preocupado em garantir que as empresas tenham formas de dirimir eventuais danos que possam ser causados aos consumidores, dando a estas ferramentas para tanto, como por exemplo, a realização de *Recalls* quando se encontra defeito em eventual produto.

Ainda sobre a preservação dos consumidores aos danos que lhe podem ser causados, o Código de Defesa do Consumidor incumbiu o Poder Público de ferramentas administrativas que podem ser utilizadas como meios para diminuir estes danos, bem como para facilitar eventuais reparações. Uma dessas ferramentas é o *Recall* já abordado, ou a utilização de vigilâncias sanitárias que fazem a fiscalização de setores específicos dirimindo futuros danos. Além disso, podemos considerar o PROCON, como uma dessas ferramentas já que ele possui papel fundamental na fiscalização de relações com o consumidor.

Sobre o aspecto da reparação o Código de Defesa do Consumidor buscou levar ao consumidor ferramentas processuais para que ele tenha de fácil acesso a reparação do dano que lhe foi causado, nesse sentido a ministra Nancy Andrighi, no voto do julgamento do Resp nº 324.629/MG, decidiu que além de danos materiais, os consumidores podem ser ressarcidos de eventuais danos morais:

Direito do Consumidor. Recurso Especial. Ação de conhecimento sob o rito ordinário. Aquisição de automóvel zero-quilômetro. Vícios do produto solucionados pelo fabricante no prazo legal. Danos morais. Configuração. Quantum fixado. Redução. Honorários advocatícios. Sucumbência recíproca. - O vício do produto ou serviço, ainda que solucionado pelo fornecedor no prazo legal, poderá ensejar a reparação por danos morais, desde que presentes os elementos caracterizadores do constrangimento à esfera moral do consumidor. - Se o veículo zero-quilômetro apresenta, em seus primeiros meses de uso, defeitos em quantidade excessiva e capazes de reduzir substancialmente a utilidade e a segurança do bem, terá o consumidor direito à reparação por danos morais, ainda que o fornecedor tenha solucionado os vícios do produto no prazo legal. - Na linha de precedentes deste Tribunal, os danos morais, nessa hipótese, deverão ser fixados em quantia moderada (salvo se as circunstâncias fáticas apontarem em sentido diverso), assim entendida aquela que não ultrapasse a metade do valor do veículo novo, sob pena de enriquecimento sem causa por parte do consumidor. - Se o autor deduziu três pedidos e apenas um foi acolhido, os ônus da sucumbência deverão ser suportados reciprocamente, na proporção de 2/3 (dois terços) para o autor e

de 1/3 (um terço) para o réu. - Recurso especial a que se dá parcial provimento.¹⁷

Ainda buscando facilitar o acesso do consumidor à justiça, o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 6º, traz a facilitação da defesa do consumidor com a utilização da inversão do ônus da prova. Comumente quando se trata de um processo judicial, aquele que inicia determinada demanda tem o dever de provar os fatos que permeiam o seu pedido final. Todavia, quando trata-se de demanda consumerista proposta por consumidor lesado, a inversão do ônus da prova isenta o Autor, no caso o consumidor, de comprovar com provas o seu direito eventualmente lesado.

Portanto, em um procedimento de matéria consumerista cabe a empresa demanda ou prestador de serviço, apresentar provas que descaracterizem o dano aludido pelo consumidor. Facilitando o acesso do consumidor a justiça, uma vez que este não precisará necessariamente produzir provas que muitas vezes estão longe de seu alcance.

Por fim, o art. 6º ainda trata de acessibilidade do consumidor aos Serviços Públicos. Apesar da grande importância do mencionado artigo, o mesmo não será trazido para discussão nesse trabalho.

Diante da breve análise do art. 6º e de seus incisos, que dão a base para todas as normas e direitos elencados no Código de Defesa do Consumidor, é possível verificar a diversidade de matérias tratadas no Código de Defesa do Consumidor e o cuidadoso trabalho que foi feito para garantir a proteção desse setor, tão único e diferenciado, nas mais diversas esferas do direito.

1.2 O CONFLITO E AS SUAS IMPLICAÇÕES

Quando se olha a sociedade é impossível não se pensar na existência de conflitos. Desde que começamos a receber uma educação escolar aprendemos sobre os diversos momentos em que os homens entraram em choque, aprendemos sobre guerras nos tempos medievais, aprendemos sobre guerras no tempo de colonizações, sobre conflitos gerados decorrentes de terras e riquezas, conflitos que têm uma razão aparente e aqueles conflitos que as pessoas não sabem muito sobre o que se trata, mas a única certeza é que existe um conflito.

Os conflitos podem ser muito mais simples que isso e acontecem em todas as esferas de nossas vidas. Dentro de casa e do núcleo familiar, no trabalho, no círculo de amigos. Os

¹⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *REsp: 324629 MG 2001/0066001-0*. Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, DJ 28/04/2003.

conflitos podem acontecer no momento de comprar um pão na padaria ou podem surgir no momento em que se fecha a compra e venda de uma empresa.

Existem diversas formas de conflito e é extremamente importante identifica-los para verificar qual deve ser o meio de solução utilizado para sua resolução, uma vez que nem sempre devemos utilizar uma mesma forma de resolução para diferentes tipos de conflitos.

Desse modo, como nos ensina Morton Deutsch, podemos encontrar conflitos objetivos, que são facilmente percebidos; conflitos contingentes, que são aqueles que dependem de circunstância e não são reconhecidos pelas parte; conflitos deslocados, aqueles em que as partes não discutem sobre o conflito em questão; conflito mal atribuído, que ocorre entre as pessoas erradas e sobre o tema incorreto; conflito latente, aquele que deveria estar acontecendo, mas não está; e, por fim, o conflito falso, que ocorre quando não há base para sua ocorrência, decorrendo de uma falsa percepção ou de uma falsa compreensão.¹⁸

Definir conflito parece ser algo muito simples, afinal todos os seres humanos em algum momento de sua vida experimentam uma situação de conflito, seja em sua vida pessoal, profissional, conflitos envolvendo questões de alta complexidade ou conflitos simples, como discutir com seus irmãos sobre quem deve assistir à televisão em determinado dia da semana.

O conflito está presente na vida dos homens desde os primórdios da história, todavia a forma que os homens se relacionam com ele e as formas que foram encontradas para dirimi-los foi se modificando durante os anos.

Apesar das diversas formas de conflitos que podem existir, neste trabalho focaremos nos conflitos que são causados das relações de consumo e quais são as formas mais aptas para resolve-los. Quando analisamos o conflito decorrente das relações de consumo, podemos enquadrá-lo nos conflitos intersubjetivos, ou seja aqueles em que há a participação de duas ou mais pessoas. Quanto as classificações utilizadas por Morton Deutsch, embora de imediato pensarmos que os conflitos decorrentes das relações de consumo se enquadram em conflitos objetivos, podemos também identificar situações em que ocorre um conflito contingente, ou até mesmo deslocado ou mal atribuído.

Os conflitos de consumo que podem ser enquadrados como objetivos, ou seja facilmente perceptíveis, são aqueles em que há falha na entrega de algum produto, erro no pedido de compra feito pela internet, e dentre outros em que os motivos são evidentes. Já os conflitos de consumo que podem ser enquadrados como contingentes, podemos pensar em conflitos com problemas de conexão de internet, nos dias em que estamos vivendo a

¹⁸ DEUTSCH, Morton. A Resolução do Conflito. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 4.

necessidade de estar conectado 24 horas se tornou ainda maior do que anos atrás, problemas com a conexão de rede, podem ocasionar conflitos ainda maiores do que um simples problema de prestação de serviço, os consumidores podem perder chances de emprego, grandes eventos e palestras, assim o conflito se torna ainda maior em razão das circunstâncias, o que muitas vezes não é verificado pela empresa prestadora de serviço ou até mesmo pelo consumidor.

Nesse sentido, como nos ensina Fernanda Tartuce, além de definir os conflitos para bem entendê-los é necessário entender o que os causa e, nesse sentido delimitar os fatores que contribuem para a evolução de controvérsias:

1. Características das partes em conflito (que envolvem valores, motivações, objetivos, recursos intelectuais, sociais, físicos e crenças);
2. Relacionamentos prévios dos envolvidos;
3. Natureza da questão que dá origem ao conflito (com elementos como importância emocional e periodicidade);
4. Ambiente social em que o conflito ocorre;
5. Presença de expectadores interessados no conflito;
6. Estratégias e táticas empregadas pelas partes;
7. Consequências do conflito para cada participante e outras partes interessadas.¹⁹

Quando se pensa em conflito a resposta imediata é a imaginação de uma situação de embate, uma situação destrutiva. Entretanto, entender o conflito a partir dessa percepção leva as partes a entrarem em um processo competitivo com a ideia de que somente um delas pode sair vencedora da situação, as fazendo crer que somente um terceiro pode resolver o impasse entre elas.

Nesse sentido, é imprescindível que se crie a ideia de que não necessariamente o conflito será algo destrutivo e sim que esse pode ser algo construtivo, que as partes possam sair deles com as relações intactas e prontas a continuar uma relação duradoura.

Quando tratamos de conflito, não podemos estudá-lo com uma abordagem única. Isso porque como dito anteriormente o conflito é inerente ao homem e as suas relações, e desse modo os conflitos não abrangem somente a esfera jurídica, mas a psicológica, social e até a filosófica. É importante então ter uma visão interdisciplinar para entender o conflito e entender qual a melhor forma de resolvê-lo.

Contudo, como nos ensina Paulo Eduardo Alves da Silva, desde que os Estados modernos se consolidaram as sociedades têm o entendimento que o método mais adequado e justo para a solução dos conflitos seria aquele oferecido pelo próprio Estado.²⁰

¹⁹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 5.

²⁰ SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 14.

O Estado, porém, vem reconhecendo essa necessidade de tratar o conflito de forma interdisciplinar e na própria lei brasileira, podemos verificar a busca por esse sistema mais amplo e diverso. Por exemplo, em conflitos familiares o Código de Processo Civil (“CPC”) determina que seja utilizado um sistema multidisciplinar. A mesma ideia é utilizada em questões que envolvem a violência familiar.

Essa abordagem interdisciplinar e o olhar de diferentes perspectivas ao conflito é algo que a sociedade hiperdinâmica a qual estamos inseridos busca constantemente. Os conflitos atuais poucas vezes podem ser dirimidos pelos métodos comum que antes existiam no ordenamento jurídico, sendo cada vez mais necessário a utilização de diferentes meios de resolução.

Como aponta Tartuce²¹, é possível verificar no sistema jurídico brasileiro essa busca por diferentes meios para sanar as controvérsias, através da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) implantou a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflito”, que busca criar novas bases para o desenvolvimento da conciliação e da mediação no âmbito judiciário brasileiro.

No mesmo sentido Diego Faleck:

[...] a atual política judiciária de incentivo aos métodos consensuais promovida pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) claramente demonstram o apoio em mecanismos processuais, principalmente a mediação e a conciliação, como estratégia primordial que melhorará o desempenho do Poder Judiciário para a pacificação da sociedade.²²

Esse mesmo crescimento também pode ser evidenciado no próprio Código de Processo Civil, que buscou implementar formas diferentes para a solução dos litígios. Implantando, por exemplo, a necessidade de realização de audiência de conciliação antes mesmo da apresentação de defesa pelo réu.

Como demonstrado anteriormente ante a complexidade que envolve os conflitos é necessário pensar em um sistema que não o enxergue como uma competição, mas como uma oportunidade para que as partes ali envolvidas possam melhorar a relação que as envolve. Sendo assim, é necessário entender o conflito como uma forma de transformação, levando as partes a entenderem o conflito como uma oportunidade de mudança e as levando a métodos que priorizam a comunicação e a composição.

²¹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 11.

²² FALECK, Diego. *Manuela de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. p. 21-22.

Quando estamos analisando o mundo jurídico e a possibilidade de eventual conflito no qual se encaixa o consumidor e o fornecedor, podemos identificar inúmeras situações que podem gerar situações conflituosas entre as partes, como por exemplo, uma mercadoria entregue de forma errônea, um produto com defeito, um serviço mal prestado, são inúmeras as possibilidades que podem surgir dessa relação.

Como delineado anteriormente no Capítulo 1, o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º, traz os princípios que regem as normas que protegem o consumidor. Desse modo, podemos entender que a ausência de cumprimento de qualquer um daqueles princípios pelos fornecedores pode gerar um eventual conflito, ainda que o fornecedor não tenha tido a intenção de lesar o consumidor.

Assim, é evidente que a relação que ocorre entre consumidor e fornecedor é extremamente frágil e qualquer deslize pelo fornecedor pode iniciar um eventual conflito e uma possível reclamação de um consumidor. Analisando esse cenário, bem como analisando que todos somos consumidores e estamos o tempo inteiro efetuando contratos de consumo, não restam dúvidas que o número de conflitos que surgem destas situações é gigantesco.

Evidente, portanto, que o Poder Judiciário não tem como acolher e dar a devida atenção a estes conflitos, que apesar de tratarem de um mesmo assunto possuem inúmeras variantes tornando-se únicos em suas maneiras. Sendo assim, do mesmo modo em que se faz necessário ter uma norma interdisciplinar, é necessário a existência de mais de uma alternativa para resolução destes conflitos.

2 MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A relação entre consumidor e fornecedor é uma relação que pode acarretar inúmeros conflitos, que como se verá em seguida representam uma ampla porcentagem dos conflitos tratados hoje no Poder Judiciário, desse modo é preciso pensar em formas alternativas para dirimir estes conflitos. A uma porque é necessário tirar do Poder Judiciário esse grande número de ações, e a duas porque é necessário dar ao consumidor opções para a solução de seus conflitos de forma que esse possa escolher a forma que mais se adequa a situação.

Desse modo, passaremos a ver de forma resumida todas as formas de solução de conflitos e em seguida veremos algumas ferramentas que foram criadas para auxiliar o Poder Judiciário na missão de solucionar este inúmeros conflitos decorrentes das relações de consumo.

2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A primeira forma de resolução existente foi a da autotutela, todavia essa forma é sempre vista como uma forma negativa e violenta, onde o indivíduo por si só resolve o conflito no qual está inserindo. Essa forma era predominante em tempos em que o Estado não tinha poder o suficiente para decidir os conflitos. Quando o Estado passou a ter poder o suficiente para solucionar os conflitos novos meios de resolução passaram a surgir, veremos de forma rápida e sucinta sobre cada um deles.

Dentre as possibilidades que existem para os consumidores temos a auto composição que é uma forma pacífica que possibilita as partes a encontrarem uma solução adequada ao conflito em questão.

Nesse sentido Moacyr Amaral dos Santos nos ensina que as partes podem:²³

- (a) utilizar uma solução moral, onde as partes se conformam em limitar seu interesse;
- (b) uma solução contratual, onde ambas as partes se entendem e acordam chegando assim a composição do conflito;
- (c) e por fim a solução arbitral, onde as partes entregam a um terceiro o poder de resolver o seus conflitos;

Como nos ensina Fernanda Tartuce a auto composição pode ser unilateral quando: “Depender de ato a ser praticado exclusivamente por uma das partes em sua seara de

²³ AMARAL SANTOS, Moacyr. Primeiras linhas de Direito Processual Civil. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 27.

responsabilidades; para exercê-la, o interessado praticará a renúncia, a desistência ou reconhecimento jurídico do pedido.”²⁴

Obviamente a auto composição bilateral, em oposto a auto composição unilateral, será caracterizada pela presença das duas partes. Nessa forma de composição as partes constroem juntas as tratativas do acordo sem qualquer intermediação de um terceiro.

Embora esta forma de resolução pareça muito adequada, muitas vezes as partes não conseguem realizar a comunicação necessária para iniciar a sua auto composição, precisando assim da participação de um terceiro.

A negociação, que é um técnica de auto composição é utilizada diariamente, não apenas por advogados mas por qualquer pessoa. Do mesmo modo que somos consumidores a quase todo tempo, somos também negociadores. Sobre a negociação Daniela Monteiro Gabbay, faz interessante reflexão:

[...] a negociação deve ser um capítulo introdutório ao estudo de qualquer outro mecanismo de solução de conflitos, pois as suas ferramentas e técnicas podem ser úteis para outras formas consensuais e adjudicatórias de solução de conflitos, além de a negociação permitir uma reflexão e autoconhecimento das partes sobre o seu próprio perfil na forma de lidar com os conflitos.²⁵

Além da negociação ser efetivamente utilizada para dirimir controvérsias, muitas vezes ela também é utilizada em conjunto com outras técnicas como a conciliação e mediação, e até mesmo durante o processo junto ao Poder Judiciário e na arbitragem.

A conciliação ocupa lugar de grande destaque no Código de Processo Civil e na Lei de Mediação, sendo que no primeiro a possibilidade de realização de audiências de conciliação pode ser feita em qualquer momento no curso do processo quando o Juiz ou as partes acharem necessário.

Ainda, o Código de Processo Civil prevê que em atenção a confidencialidade necessária da conciliação, a pessoa responsável pela audiência de conciliação não deve ser o magistrado que conduz o processo.

O segundo método de composição que o consumidor tem a seu favor é a mediação, sendo que esta pode ser realizada de forma judicial ou ainda de forma extrajudicial. Fernanda Tartuce define a mediação como:

²⁴ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 36.

²⁵ GABBAY, Daniela Monteiro. Negociação. In PELUSO, Antonio Cezar, RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 224.

[...] meio consensual de abordagem de controvérsia em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas e propiciar que elas possam a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com as disputas.²⁶

Na mediação o terceiro imparcial, assim como o conciliador, utiliza técnicas de escuta e investigação para entender a origem da controvérsia entre as partes e assim construir o caminho para a solução do conflito.

O mediador utilizando de suas técnicas tem como objetivo ajudar as partes a construírem um diálogo direto e claro, possibilitando assim que cada uma das partes possa entender melhor a sua parte no conflito e a sua responsabilidade em solucioná-lo.

Na mediação o terceiro imparcial não decide pelas partes, ele abre caminho para que elas mesmas possam entender a situação que se encontram e assim juntas encontrarem a solução, na mediação o mediador em momento algum deve sugerir formas para solucionar o conflito. Já na conciliação o terceiro imparcial pode auxiliar as partes com sugestões de acordo. A mediação será analisada de forma mais profunda nos próximos capítulos.

Além dos métodos de auto composição, os consumidores têm ainda os métodos de heterocomposição. Nestes há a presença de um terceiro imparcial que irá dar a solução ao conflito, essa solução será definitiva e vinculativa.

Dentre os métodos de heterocomposição temos a arbitragem onde a decisão do conflito será realizada por uma pessoa de confiança das partes e imparcial, a quem denominamos de árbitro. Cumpre ainda ressaltar que na arbitragem o terceiro parcial pode ser composto por um Tribunal Arbitral, onde a decisão não será realizada por um único indivíduo, mas sim por um Tribunal composto de três árbitros de escolha das partes. Por fim, cumpre esclarecer que o escopo dos direitos que podem ser discutidos na arbitragem é limitado aos direitos patrimoniais.

A grande vantagem da arbitragem é que a chance da decisão ser efetivada é grande, isso porque trata-se de método caro em que as partes se responsabilizam pelo pagamento não somente do árbitro, mas também da câmara de arbitragem em que será realizada o procedimento. Todavia, nas hipóteses em que não há o cumprimento da sentença as partes podem se dirigir ao judiciário a fim de executá-la.

Carlos Alberto de Salles, bem resumiu a arbitragem nos seguintes termos:

Primeiro, as partes escolhem ter uma ou várias disputas resolvidas por um terceiro chamada árbitro. Depois, ainda mais, as partes escolhem um o árbitro ou definem um método para a sua seleção. Dessas duas escolhas das partes,

²⁶ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 54.

resultam duas consequências marcantes da arbitragem como método de solução de controvérsias. Uma primeira fere-se ao fato de que o árbitro (ou árbitros, se assim preferirem as partes) conduzirá os procedimentos para instauração e decisão da causa, o processo arbitral. Resulta ainda outra importante consequência, consiste na produção pelo árbitro (ou árbitros) de uma decisão vinculante para as partes, que somente poderá ser atacada judicialmente em ases bastantes limitadas.²⁷

A arbitragem é, portanto, um meio alternativo àqueles que buscam uma solução com uma maior agilidade e maior especificidade, a possibilidade de escolha dos árbitros permite que as partes escolham profissionais que possuem maior conhecimento em determinadas áreas de especificidade e melhor se adequem ao conflito em questão. Porém, nem todos os conflitos devem ser dirimidos pela arbitragem, uma vez que a própria lei brasileira determina que devem ser dirimidos na arbitragem os “*litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis*”.

Por fim, temos a forma mais tradicional de solução de controvérsias a jurisdição estatal. Quando iniciamos o estudo do direito, aprendemos que a o Estado tem o dever de proporcionar aos cidadãos todas as possibilidades para lhes assegurar os direitos garantidos pela Constituição Federal. Desse modo, por obvio, o Estado por meio do Poder Judiciário é competente para solucionar os conflitos entre consumidores e fornecedores.

Assim como a arbitragem o método de jurisdição estatal tem como participante além das partes, um terceiro imparcial que dará uma resposta ao conflito. Para que as partes acionem a jurisdição é necessário que exista um conflito e assim que este existir, existe também o direito de ação que representa a possibilidade das partes de acionarem o Estado para intervir e dar as partes a solução que elas precisam.

Quando falamos de jurisdição estatal devemos lembrar que esta não se limita ao Poder Judiciário. A intervenção por meio da jurisdição estatal pode também ser feitas por meio de órgãos que realizam a fiscalização de alguns setores, como por exemplo as Juntas Comerciais.

A jurisdição estatal também é praticada por outros órgãos estatais, como por exemplo o PROCON que foi criado pelo decreto Lei nº 2.181/97, para proteger os consumidores e aplicar sanções administrativas as empresas que infringirem seus direitos.

2.2 O PAPEL DA JUSTIÇA NAS SOLUÇÕES DE CONTROVÉRSIAS

O acesso à justiça está previsto e assegurado no artigo 5º da Constituição Federal, sendo assegurado aos litigantes uma resposta em tempo razoável a sua pretensão quando esta é

²⁷ SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 243.

feita com base no direito. Quando pensamos em acesso à justiça a resposta imediata é sempre o Poder Judiciário, contudo, em razão dos diversos números de demanda que surgem todos os dias o meio tradicional de acesso à justiça vem cada vez mais demonstrando uma sobrecarga, que acaba por inviabilizar o acesso rápido e eficaz dos litigantes. Nesse sentido, os meios alternativos vêm se mostrando cada vez mais essenciais para garantia deste direito constitucional.

Nesse sentido, Candido Rangel Dinamarco disserta sobre a utilização dos meios extrajudiciais de tutela jurisdicional:

Não importa se são ou não fiéis ao direito substancial, em cada caso: o importante é que seja aptos a pacificar as pessoas e eliminar seus conflitos, fazendo-lhes justiça. Afinal, tudo o que interessa ao processualista moderno é o esclarecimento e agilização dos meios de acesso à ordem jurídica justa mediante um sistema em que figure como estrela de primeira grandeza a preocupação pelos resultados.²⁸

Sobre a incorporação dos meios alternativos Kazuo Watanabe, ensina:

[...] a incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a transformação social com mudança de mentalidade, propiciaria uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas.²⁹

Para ilustrar melhor a sobrecarga do Poder Judiciário, vejamos os números indicados na última pesquisa do Conselho Nacional de Justiça (“CNJ”), onde foi constatado que o número de conflitos que envolvem questões consumeristas chegam ao total de 1.554.376, vejamos o quadro abaixo:

²⁸ DINAMARCO, Candido Rangel. *Tutela Jurisdicional*. Revista de Processo, vol. 81/1996, jan/mar. 1996. Thomson Reuters. p. 392.

²⁹ WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. p. 1-13. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em 09.11.2020

Quadro 1 – Quantidade de Processos no Poder Judiciário por matéria

Estadual	1. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Contratos	1.582.067 (3,81%)
	2. DIREITO DO CONSUMIDOR–Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.554.376 (3,74%)
	3. DIREITO CIVIL–Família/Alimentos	860.228 (2,07%)
	4. DIREITO CIVIL–Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	789.071 (1,90%)
	5. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	781.192 (1,88%)

Fonte: CNJ³⁰.

Já no Juizado Especial, a mesma pesquisa indicou que dentre os assuntos mais demandados em 2019, encontra-se o direito do consumidor:

Quadro 2 - Quantidade de processos, por matéria, no Juizado Especial

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR–Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	937.798 (12,41%)
	2. DIREITO CIVIL–Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	382.059 (5,06%)
	3. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Contratos	294.693 (3,90%)
	4. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO–Liquidação/ Cumprimento/ Execução/Obrigação de Fazer/ Não Fazer	265.719 (3,52%)
	5. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	255.448 (3,38%)

Fonte: Dados obtidos no *site* do CNJ³¹.

Em breve análise é possível verificar que o número dessas demandas ocupa grande espaço na justiça estatal, esse grande número juntamente com outros fatores, faz com que os indivíduos diminuam a confiança no Poder Judiciário.

Nesse sentido, a Fundação Getúlio Vargas (“FGV”) em seu relatório sobre o Índice de Confiança na Justiça (ICJ) disponibilizado em 2017, trouxe números impressionantes sobre as demandas envolvendo relações de consumo e a relação com o Poder Judiciário. Segundo a última pesquisa feita pela FGV em 2017, 91% dos entrevistados afirmaram que buscariam o Poder Judiciário para solucionar um conflito decorrente de uma relação de consumo, envolvendo um bem de alto valor e 87% dos entrevistados afirmou que utilizaria o Poder Judiciário para dirimir controvérsias envolvendo um produto de baixo valor, como a troca de um celular.

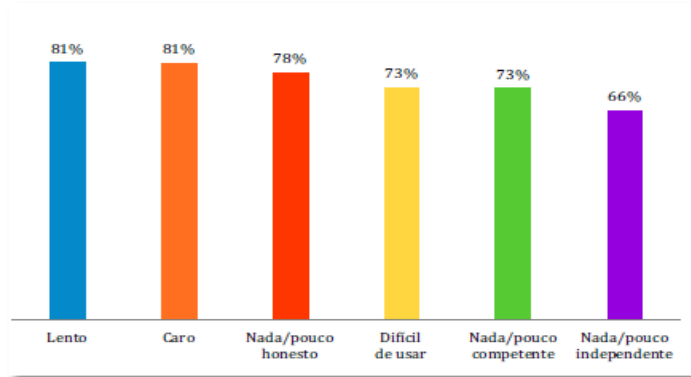
Apesar do alto número de entrevistados que confirmou a possibilidade de utilizar o Poder Judiciário em situações decorrentes de relações de consumo, a pesquisa realizada pela FGV apontou um baixo índice de confiança dos entrevistados na justiça, apenas 24% dos entrevistados confia na justiça. As justificativas utilizadas pelos entrevistados é que o Poder

³⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2019*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 20 maio 2020.

³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2019*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 20 maio 2020.

Judiciário é caro, lento, e muitos deles afirmaram que sentem dificuldade em utilizar a justiça, vejamos o gráfico elaborado com as principais justificativas apontadas.

Gráfico 1 - Principais justificativas



Fonte: Fundação Getúlio Vargas³²

Os dados acima expostos, além de apontar a sobrecarga do Poder Judiciário apontam que a população brasileira possui um nível de confiança extremamente baixo na justiça o que pode levar com que muitos acabem desistindo de solucionar seus litígios.

2.3 OS JUIZADOS ESPECIAIS

Diante do congestionamento identificado nos tribunais de todo o país, foi necessário pensar em uma forma que pudesse garantir a população o acesso a justiça de forma rápida e eficiente, garantido o acesso à justiça determinado pela Constituição Federal. Pensando nisso, foram criados os Juizados Especiais, como ensina Luiz Guilherme Marinoni:

Os Juizados Especiais encaixam-se nessa tendência. Visam apresentar ao jurisdicionado um caminho de solução das controvérsias mais rápido, informal e desburocratizado, capaz de atender às necessidades do cidadão e do direito postulado. Têm sua origem nos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, instituídos pelo Rio Grande do Sul, em 1982, figura depois disseminada pelos vários Estados da federação brasileira, o que culminou com a edição, em 1984, da Lei 7.244, que instituiu no Brasil os Juizados de Pequenas Causas. Diante do sucesso da instituição, sua ideia evoluiu, adquiriu contornos institucionais (art. 98, I e seu §1º, da CF) e chegou ao atual estágio, com a criação, pela Lei 9.099/95, dos “Juizados Especiais Cíveis e Criminais”, e ainda, mais recentemente, por meio da Lei 10259/2001, com a instituição dos denominados “Juizados Especiais Federais”.³³

Os Juizados Especiais tiveram dois pontos de partidas principais que influenciaram a sua criação. O primeiro foi a experiência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que

³²Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em 25.05.2020

³³MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. *Curso de Processo Civil: Processo de conhecimento*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: RT, 2006. v. 1. p. 690.

instaurou os Conselhos de Conciliação e Arbitragem e o segundo foi a iniciativa de desburocratização do Governo Federal. Além disso, o Juizado Especial também foi inspirado nas *Small Courts* já existentes nos Estados Unidos

Os Juizados Especiais foram criados com a principal intenção de desafogar o Poder Judiciário, mas além disso tinham um papel importante de dar credibilidade à justiça, que vinha sendo abalada principalmente pela demora nas soluções das controvérsias e nos preços pagos para ajuizar uma ação.

Kazuo Watanabe, ressalta que a ideia do legislador foi de:

Demais disso, comprometeria, sem qualquer razão plausível, o objetivo colimado pelo legislador, que foi o de tratar molecularmente os conflitos de interesses coletivos, em contraposição à técnica tradicional de solução atomizada, para com isso conferir peso político maior às demandas coletivas, solucionar mais adequadamente os conflitos coletivos, evitar decisões conflitantes e aliviar a sobrecarga do Poder Judiciário atulhado de demandas fragmentárias.³⁴

Percebe-se dessa forma que o Juizado Especial, assim como outros programas foi criado com a intenção de auxiliar o Poder Judiciário na difícil missão de abarcar todos os conflitos que chegam até ele diariamente, sendo mais uma opção do consumidor para sanar seus conflitos de forma mais rápida e eficiente.

2.4 O PAPEL DO PROCON

O PROCON também possui um papel importante na absorção dos casos envolvendo as relações de consumo, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) integrada ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, todos os anos divulga uma análise sobre as demandas de consumo mais levadas ao PROCON, este boletim é denominado Sindec e no ano passado divulgou um total de 2.518.342, de atendimentos:

³⁴ WATANABE, Kazuo. Demandas Coletivas e os Problemas Emergentes da Práxis Forense. *Revista de Processo*, São Paulo: RT, n. 67, p. 14-23, jul./set. 1992. p. 23.

Tabela 1 - SENACON e as demandas de consumo

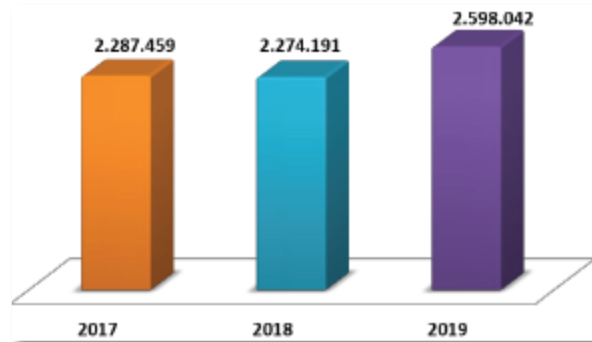
Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	353.681	14,0%
2º	Telefonia Fixa	176.035	7,0%
3º	Banco comercial	168.039	6,7%
4º	Cartão de Crédito	164.246	6,5%
5º	Energia Elétrica	150.350	6,0%
6º	Financeira	111.025	4,4%
7º	Aparelho Celular	79.072	3,1%
8º	TV por Assinatura	76.356	3,0%
9º	Água / Esgoto	71.917	2,9%
10º	Seguros (exceto Saúde)	63.254	2,5%
11º	Móveis	48.072	1,9%
12º	Internet (Serviços e Produtos)	41.069	1,6%
13º	Eletrodomésticos Linha Branca	40.511	1,6%
14º	Cartão de Loja	39.973	1,6%
15º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	37.966	1,5%
16º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	35.142	1,4%
17º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	33.426	1,3%
18º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	26.873	1,1%
19º	Carros	26.318	1,0%
20º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	24.976	1,0%
	Demais Assuntos	750.041 ¹	29,8%
	Total	2.518.342²	100,0%

Fonte: dados obtidos no *site* da Defesa do Consumidor.³⁵

Além de fazer uma análise de quais são os assuntos mais demandados, o boletim Sindec divulga o número de reclamações feitas nos últimos anos. Quando analisamos o número de reclamações realizadas em 2019, com o número de reclamações realizadas em 2018 e 2017, podemos ver um aumento no número de reclamações:

³⁵SINDEC. Boletim 2019. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor; Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2020. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins/568-boletins-sindec>. Acesso em: 25 maio 2020.

Gráfico 2 – Sindec e o número de reclamações



Fonte: dados obtidos no *site* da Defesa do Consumidor.³⁶

Assim, podemos verificar que os PROCON's, órgãos da administração direta dos Poderes Executivos Estaduais e Municipais, que se dedicam à proteção dos interesses individuais e coletivos dos consumidores e foram criados para auxiliar a tarefa do Estado de proteger ativamente o consumidor, fiscalizando as relações de consumo e solucionando os conflitos individuais, possuem um papel importante na absorção dos conflitos decorrentes das relações consumeristas.

Essas instituições existiam antes mesmo da criação do Código de Defesa do Consumidor, contudo foi a partir da sua criação que ganharam autonomia para tutelar os interesses coletivos e difusos dos consumidores. O PROCON tem o dever de fiscalização das relações de consumo e punição dos fornecedores que não se atentem ao cumprimento dos fundamentos do Código de Defesa do Consumidor, assim, podemos dizer que o PROCON tem o poder de polícia, podendo propor demandas coletivas e utilizar outros instrumentos para a tutela dos interesses coletivos.

Dentre os meios utilizados pelo PROCON para a solução dos litígios que lhe são atribuídos, podemos destacar a realização de audiências de conciliação. E nesse ponto deve ser questionado qual a efetividade da realização de audiências de conciliação por este órgão.

Como exposto, o papel principal do PROCON é a defesa dos consumidores perante os fornecedores que não cumprem com o quanto determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, com o seu poder de polícia, o PROCON tem como principal objetivo fiscalizar e proteger as relações de consumo. Já a conciliação é um procedimento em que o conciliador, ou seja, aquele que estiver presidindo a sessão de conciliação deve manter-se de forma imparcial.

³⁶ SINDEC. Boletim 2019. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor; Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2020. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins/568-boletins-sindec>. Acesso em: 25 maio 2020.

Assim, resta a dúvida se uma instituição que foi criada, justamente com o intuito de proteção dos consumidores conseguirá manter a sua imparcialidade em uma situação como esta.

Igor Rodrigues e Ricardo Goretti, no artigo *O Papel do Procon na Defesa Qualifica dos Interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo*, opinam pela realização de sessões de negociações assistidas, onde os agentes do PROCON, iriam atuar na representação dos consumidores interessados nas relações de consumo:

Correto seria que os PROCONS passassem a promover sessões de negociação assistida, nas quais seus agentes, de forma explícita ou não velada por uma imparcialidade simbólica, passassem a atuar, com transparência, na representação extrajudicial de consumidores interessados na resolução auto compositiva de seus conflitos. Sem prejuízo da continuidade do desenvolvimento de uma importante política de resolução de consensual de conflitos, com esta mudança significativa do ponto de vista técnico, tais órgãos melhor desempenhariam sua função de instância facilitadora do acesso à justiça pelos consumidores.³⁷

Nesse sentido, apesar do PROCON possuir grandes números de atendimentos e altos números de acordos a sua função de protetor dos consumidores não está sendo cumprida ao seu máximo, isso porque ao atuarem com a total imparcialidade que se faz necessária na audiência de conciliação deixam de lado o seu dever funcional de proteção, devendo ser revisto a forma com que os processos administrativos são cumpridos pelo órgão.

2.5 CONSUMIDOR.GOV

O consumidor.gov foi lançado em 2014, pela Senacon e pouco mais de dois meses após o seu lançamento a plataforma alcançou o número de 22 mil consumidores cadastrados e mais de 13 mil reclamações registradas.³⁸ Em gráfico disponibilizado pela plataforma podemos verificar que o número de empresas registradas e o número de reclamações cresceu de forma exponencial nos últimos anos:

³⁷ O Papel do Procon na Defesa Qualifica dos Interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. Revista Eletrônica de Direito Procoessual – REDP 0 Volume IV.

³⁸ CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1604774769660>. Acesso em: 25 maio 2020.

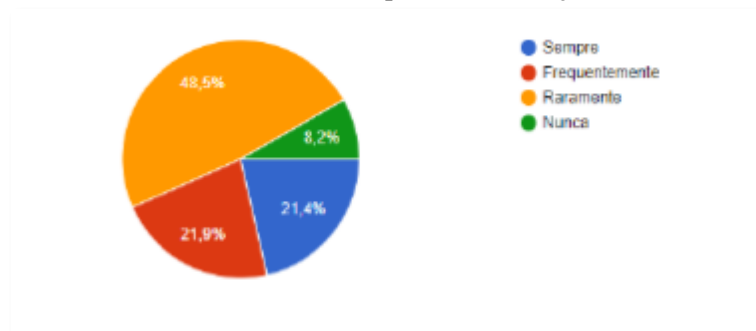
Gráfico 3 - Número de reclamações



Fonte: Dados disponíveis no *site* do [soncumidor.gov](http://soncumidor.gov.br)³⁹.

Embora o número de reclamações tenham crescido bastante, em pesquisa de satisfação feita em 2019, 48,5% dos entrevistados responderam que raramente registram reclamações contra empresas quando tem problemas de consumo, o que é um número relativamente alto e apenas 21,4% responderam que sempre registram:

Gráfico 4 – Pesquisa de satisfação



Dados disponíveis no *site* do [soncumidor.gov](http://soncumidor.gov.br)⁴⁰

Assim, podemos perceber que ainda que a utilização da plataforma seja bem simples: o consumidor precisa realizar o seu cadastro no site, as empresas também devem realizar o cadastro – o cadastro pelas empresas não é obrigatório. Após o registro da reclamação do consumidor, o fornecedor tem 10 (dez) dias para enviar uma resposta. Com o recebimento da resposta o consumidor pode comentar se o seu problema foi resolvido ou não, classificar como

³⁹ CONSUMIDOR.GOV.BR. Indicadores. 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 25 maio 2020.

⁴⁰ CONSUMIDOR.GOV.BR. Indicadores. 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 25 maio 2020.

foi o seu atendimento. Muitos consumidores ainda tem receio de registrar a sua reclamação na plataforma, continuando a utilizar o Poder Judiciário para solução de conflitos ou até mesmo não tomando quaisquer medidas para resguardar os seus direitos.

Nesse sentido, é importante notar que o consumidor.gov, não traz dados sobre os consumidores que não utilizam a plataforma, mas em análise ao dados disponibilizados pelo CNJ e pela FGV, e expostos anteriormente, podemos concluir que muitos desses consumidores decidem pelo Poder Judiciário ou simplesmente desistem de buscar por seus direitos.

Todos os dados resultantes das reclamações são direcionadas para uma base de dados de caráter público, essa base fornece informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, o que é importante para os consumidores que, como dito anteriormente, cada vez menos possuem poder para debater sobre os termos dos contratos de produtos ou serviços adquiridos.

Plataformas como o consumidor.gov, dão aos consumidores um poder que vinham perdendo aos poucos, o poder de escolha do que vão consumir ou não, já que as listas disponibilizadas pelas plataformas com as empresas que mais respondem as reclamações e as que menos respondem ou menos solucionam, possibilitam o consumidor de realizar uma pesquisa antes de comprar um produto.

O sistema do consumidor.gov é de fato bem interessante, mas a pergunta é se ele é capaz de solucionar os conflitos. Ao realizar uma análise na base de dados verifica-se que 99,52% das reclamações são respondidas, contudo ao analisar de forma mais aprofundada percebe-se que apenas 39,36% das reclamações são de fato resolvidas, e 20,89% não são resolvidas.

Para analisar esse número é preciso entender como os dados da plataforma são gerados. Isso porque, por ser uma plataforma de dados auto reportados ela pode apresentar alguma inconsistências. Por exemplo, um consumidor pode receber uma resposta juridicamente correta, mas no seu entendimento aquela resposta não satisfaz o seu direito, ainda que juridicamente correta. Além disso, é preciso verificar que 40% das reclamação finalizadas não são avaliadas, o que torna os dados defasados.

Desse modo, concluímos que hoje ainda não há dados suficientes para concluir a eficácia do consumidor.gov, mas sem dúvidas a sua utilização ajuda a desafogar o Poder Judiciário. A utilização de sites como o consumidor.gov e os outros mecanismos elencados anteriormente, junto com as políticas de incentivo de outros meios de solução de controvérsias, sem dúvidas, a longo prazo vão resultar em um menor número de conflitos consumeristas no Poder Judiciário.

3 O USO DA MEDIAÇÃO PARA A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

Como vimos anteriormente, um grande problema nos dias atuais é a dificuldade ao acesso à justiça. Seja pelo sobrecarrego do Poder Judiciário, insegurança da população com o sistema, ou ainda pelo custo envolvido no momento de se iniciar uma ação no Poder Judiciário. Nesse sentido, é necessário que a população tenha em suas mãos formas diferentes de obter o acesso à justiça e à solução de seus conflitos.

Dentre os meios analisados no último capítulo passaremos a analisar o porquê a mediação deve ser escolhida com o meio ideal para solução de conflitos decorrentes das relações de consumo. Para tanto será necessário entender de forma breve o procedimento da mediação, verificar seu objetivo e posteriormente analisar em casos reais como a mediação influencia na relação entre o consumidor e as empresas de quem este adquire produtos e serviços.

3.1 O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO

Quando procuramos no dicionário a definição de “mediação”, encontramos que é o ato de mediar, retratando intercessão, intervenção, intermédio e interposição. Apesar da mediação ter sido trabalhada pela doutrina de forma cautelosa e dos advogados terem um certo receio quanto a sua utilização, esse é um meio que vem tendo um crescimento exponencial.

Como nos ensina Fernanda Tartuce, a mediação é um meio consensual, isso porque, é uma abordagem de controvérsia em que um terceiro imparcial facilita a comunicação entre os envolvidos e propicia que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, possibilitando que os envolvidos protagonizem saídas produtivas para os impasses que os envolvem.⁴¹

Águida Arruda Barbosa explica que a mediação constitui:

[...] um método fundamentado, teórico e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada ensina os mediados a despertarem seus recursos pessoais para que consigam transformar o conflito em oportunidade de construção de outras alternativas, para o enfrentamento ou a prevenção de conflitos.⁴²

⁴¹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 197.

⁴² BARBOSA, Águida Arruda. *Mediação Família: instrumento transdisciplinar em prol da transformação dos conflitos decorrentes das relações jurídicas controversas*. 2003. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. p. 58.

Nesse mesmo sentido, Fernanda Levy destaca que a mediação é um meio consensual, voluntário e informal, para a pacificação de conflitos, em que o terceiro imparcial utiliza-se de técnicas específicas, “atua como terceiro imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediandos no sentido de proporcionar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles próprios construam conjuntamente a melhor solução para o conflito”⁴³

Sobre a função do mediador, Adolfo Braga nos explica que na mediação as partes buscam um especialista imparcial e capacitado “que realiza reuniões conjuntas e/ou separadas, com o intuito de estimulá-las a obter uma solução consensual e satisfatória, salvaguardando o bom relacionamento entre elas.”⁴⁴

A doutrina destaca justamente a essência da mediação: um meio de solução que possibilita que os envolvidos tenham controle de como o problema será dirimido, elas mesmas podem realizar essa solução. Diferente do Poder Judiciário, onde a Parte requerente distribui sua ação sem saber quem será o Juiz que irá julgá-la futuramente, deixando ao Magistrado a responsabilidade da conclusão do litígio.

O desenvolvimento doutrinário da mediação foi essencial para a elaboração de normas sobre a matéria. Como já dito anteriormente a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, instituiu a Política Judiciária Nacional para o tratamento de conflitos de interesses que tem como objetivo a solução de conflitos utilizando-se os meios adequados à solução da controvérsia, foi importante para que fossem traçadas diretrizes sobre a importância e a implementação destes meios.

Já o Código de Processo Civil traz uma previsão de atuação do mediador, além de trazer a previsão de que os tribunais devem criar centros judiciários para a solução consensual de conflitos, o Código de Processo Civil traz também a determinação que enquanto o conciliador deve atuar nas situações em que não houver vínculo entre as partes, o mediador deve atuar exatamente naqueles casos em que há vínculo entre as partes.

Além do Código de Processo Civil e da Resolução 125 do CNJ, a Lei de Mediação nº 13.140/2015 foi um importante passo para este instituto, no parágrafo primeiro do artigo 1º da Lei 13.140/2015, determina a mediação como uma atividade técnica que é exercida por um terceiro imparcial que, diferente dos juízes e árbitros, não possui poder decisório.

⁴³ LEVY, Verndanda Rocha Lourenço. *Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem*. São Paulo: Saraiva p. 58

⁴⁴ BRAGA NETO, Adolfo. Os advogados, o conflito e a mediação. In: OLIVEIRA, Ângela (coord.) *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo: LTr, 1999 p. 93.

A Lei nº 13.140/2015, também determina que os mediadores devem ser escolhidos ou aceitos pelas partes, as auxiliando e estimulando a identificação ou o desenvolvimento das soluções consensuais para as controvérsias.

Pela definições, doutrinarias e legais, é possível identificar que a mediação busca por disponibilizar aos envolvidos um espaço especializado e qualificado para que as partes possam realizar conversas, ampliando suas percepções sobre o conflito.

É importante diferenciar a mediação da conciliação. No Brasil a conciliação pode ser vivenciada com facilidade pelas partes, isso porque, é vista como uma etapa processual por meio da designação de audiências conciliatórias. Apesar dos dois meios apresentarem muitas semelhanças, apresentam também grandes diferenças, e como nos ensina Fernanda Tartuce: “Por força de tal tradição brasileira, para compreender bem o conceito de mediação é importante identificar em que medida os dois principais meios consensuais de abordagem de controvérsias se aproximam e diferem.”⁴⁵

Os pontos em comum entre mediação e conciliação, são: a participação de um terceiro imparcial; a promoção da comunicação entre os envolvidos; a não imposição de resultados; o estímulo à busca de saída pelos envolvidos; e, o exercício de autonomia privada na solução para o impasse.

Lília Maia de Moraes Sales, traz as diferenças entre os dois meios:

A diferença fundamental entre mediação e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar o processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o conciliador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação sem induzir as partes ao acordo.⁴⁶

Assim, apesar das semelhanças, no momento em que identificadas as diferenças, é fácil identificar quando estamos diante de uma mediação ou de uma conciliação. E em que pese ambos os meios sejam efetivos para a resolução dos conflitos de consumo, que é o tema tratado nesse trabalho, iremos direcionar a atenção para a mediação.

⁴⁵ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 200.

⁴⁶ SALES, Lília Maia de Moraes, *Justiça e mediação de conflitos*. p. 201. Disponível em <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=3>. Acesso em 09.11.2020

Para um completo entendimento sobre a mediação é importante identificar quais são os princípios basilares da mediação, sendo eles o princípio da dignidade humana, a informalidade, a participação de terceiro imparcial e a não competitividade.

Além disso, é importante destacar que o Código de Processo Civil e a Lei nº 13.140/2015 destacam que a mediação tem como princípios: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

Sobre a autonomia da vontade, Fernanda Tartuce nos ensina que “o reconhecimento da autonomia da vontade implica em que a deliberação expressa por uma pessoa plenamente capaz com liberdade e observância dos cânones legais deve ser tida como soberana”⁴⁷.

A autonomia da vontade trata-se de princípio importante da mediação uma vez que a mediação permite que os indivíduos envolvidos no conflito tenham a possibilidade de decidir eles mesmos o resultado do conflito.

Partindo da ideia de que a mediação proporciona às partes autonomia para escolherem o seu próprio futuro, quando estão diante de uma controvérsia, percebe-se que a mediação possui amplo fundamento ético com a dignidade humana em seu sentido mais amplo. Isso porque, dentro do conceito de dignidade humana é importante se reconhecer a possibilidade do indivíduo decidir o seu próprio destino e o fim para seus conflitos. Como nos ensina Alexandre de Moraes:

[...] a dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável pela própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas constituindo um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos.⁴⁸

Além de implicar no princípio da dignidade humana, a autonomia da vontade, implica também no reconhecimento do princípio da liberdade, isso porque na mediação os participantes tem o poder de solucionar as suas próprias controvérsias, atuando como protagonistas de suas soluções e discussões.

Como nos ensina Fernanda Tartuce:

⁴⁷ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 211.

⁴⁸ MORAES, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 13. ed. - São Paulo: Atlas, 2003.. p. 213.

A mediação permite que o indivíduo decida rumos da controvérsia e protagonize uma saída consensual para o conflito: ao incluir o sujeito como importante ator na abordagem da crise, valoriza-se sua percepção e considera-se seu senso de justiça. Como facilmente se percebe, a autonomia da vontade está lidada à dignidade e à liberdade⁴⁹

Como podemos ver na mediação as partes possuem a total liberdade de decidir a forma de solução de seus conflitos e o modo com quem elas chegam a solução deles. Apesar de cada sessão de mediação ser única, existe um fator comum em todas: a existência de um conflito (obviamente o seu contexto se modifica). Sendo que a diferença de uma mediação para outra – além do objeto do conflito – é a forma que as partes enxergam esse conflito. Apesar do conflito ser o mesmo, uma parte terá uma visão dele entendendo que possui certos direitos e deveres, enquanto a outra parte irá enxergá-lo de forma completamente diferente, entendendo que tem deveres e direitos diferentes daqueles enxergados pela outra parte.

O instituto da mediação tem justamente a intenção de fazer com que as partes conversem sobre o conflito, apontando seus diferentes pontos de vista e assim entendam uma a posição da outra podendo juntas chegarem a um consenso. Tudo isso será feito com a ajuda de um terceiro imparcial que por meio de técnicas específicas ajudará as partes a entender o que realmente está acontecendo. Cada sessão de mediação pode trazer resultados diferentes e não há regras específicas para a condução dos procedimentos.

Contudo, é importante notar que apesar de não existir uma formalidade e nem um roteiro para condução das sessões de mediação, a Lei de Mediação determina que antes de iniciar a sessão é necessário que o mediador informe as partes sobre a confidencialidade da mediação. Ainda que a Lei de Mediação traga esta determinação, não podemos considerar essa exigência como uma formalidade.

Como já dito anteriormente a mediação é um procedimento em que as partes por meio da conversação e negociação chegam conjuntamente em um acordo, assim, a oralidade é um princípio importante da mediação. Da oralidade decorrem técnicas e princípios fundamentais para a solução do conflito, é necessário que as partes exponham de maneira clara os seus pontos de vistas e perspectivas sobre o conflito que as envolve.

Além da importância da fala, como nos ensina Fernanda Tartuce é também importante escutar atentamente, questionar para entender mais a fundo as verdades de cada parte, e também é de suma importância que no decorrer de cada sessão sejam feitos pequenos resumos a fim de

⁴⁹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 212.

se verificar os pontos mais importantes da controvérsia.⁵⁰ Essas técnicas fazem parte do que chamamos de “escuta ativa” e são extremamente importantes para o deslinde de uma boa sessão de mediação.

Sobre a função do mediador Lilia Maria explica:

[...] é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas [...] A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento.⁵¹

Assim, devemos entender que a atuação do mediador deve ser para que a sessão de mediação seja um procedimento não julgador, mas sim um espaço em que os indivíduos possam discutir seus interesses e reavaliar suas posições. Para isso o mediador deve ter uma posição imparcial sobre o conflito, devendo aplicar técnicas como a escuta ativa, realizando perguntas às partes a fim de entender o real conflito e os seus reais interesses.

É importante pensar que muitas vezes para as partes pode ser difícil falar sobre seus interesses e expor os seus pontos de vistas sobre os conflitos que as cercam, assim, é muito importante que o mediador utilize de técnicas para ganhar a confiança das partes.

Essa construção de relação entre as partes é conhecida com *rapport*, e é onde o mediador constrói, por meio da simpatia e empatia uma relação de confiança e comprometimento recíproco com as partes, criando uma interação de harmonia entre o processo, suas regras e o objetivo.⁵²

Embora se pense que quando as partes iniciam um sessão de mediação elas devem firmar um acordo, essa afirmação não é integralmente correta. Isso porque o principal objetivo da mediação é justamente a busca pela cooperação e comunicação entre as partes, esse princípio não é somente previsto na mediação, mas foi também institucionalizado pelo Código de Processo Civil em seu artigo 6º o qual prevê: “todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo, razoável, decisão de mérito justa e efetiva.”⁵³

Nesse sentido, André Gomma Azevedo nos ensina:

⁵⁰ Idem, ibidem, p. 223.

⁵¹ SALES, Lilia Maria de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos* Disponível em <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=3>. Acesso em 09.11.2020

⁵² AZEVEDO, André Gomma de. *Manual de Mediação judicial*. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD). p. 128

⁵³ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 10 nov. 2020.

[...] a definição de qualidade em mediação consiste no conjunto de características necessárias para o processo de auto compositivo que irá, dentro de condições éticas, atender e possivelmente até exceder as expectativas e necessidades do usuário. Pode-se, portanto, considerar “bem-sucedida” a mediação quando o “sucesso” está diretamente relacionado à satisfação da parte.⁵⁴

Tendo em vista que a mediação é esse procedimento em que as partes estão dispostas a compartilhar o ponto de vista sobre o conflito e seus interesses, é necessário que haja boa-fé das partes para que elas possam se comunicar e buscar soluções.⁵⁵ Além disso, é importante que se garanta a confidencialidade durante a sessão de mediação, isso porque, muitas vezes são tratadas questões que devem ser mantidas em sigilo, como por exemplo questões familiares ou societárias, e, ainda, garantir a confidencialidade às partes proporciona à elas um ambiente seguro para que se sintam a vontade de expressar suas impressões sobre o conflito.

A Lei de Mediação foi bem cuidadosa com o tema, o abordando em diversos momentos. O primeiro parágrafo do artigo 30 da Lei de Mediação aponta que o dever de confidencialidade é aplicável não só aos participantes, mas também aos advogados e mediadores. Em seguida, a norma também dispõe sobre o alcance desta confidencialidade, determinando que também é confidencial: (i) - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito; (ii) - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação; (iii) - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador; (iv) - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.

A Lei também traz as exceções à esta norma, sendo elas: (i) se as partes expressamente autorizarem; (ii) informações relativa a ocorrência de um crime de ordem pública; (iii) informações tributárias; e, (iv) quando a publicidade é necessária por lei ou para o cumprimento do acordo.

Por fim, é importante ressaltar mais uma vez que na mediação as partes estão em uma situação de isonomia. Garantir que essa isonomia seja respeitada é de suma importância principalmente quando temos uma mediação em que uma das partes é hipossuficiente em relação a outra, como é o caso de mediações que envolvam relações de consumo, por exemplo, em que de um lado temos uma empresa e do outro temos um consumidor.

⁵⁴ AZEVEDO, op. cit., p. 128

⁵⁵ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 233.

É importante que o mediador durante a sessão esteja atento para restabelecer eventual desequilíbrio, como nos ensina Joseph Folger e Robert Busch:

Se e quando tal insatisfação for expressa, o mediador ajuda o disputante a esclarecer exatamente o que deseja, a transmitir o que deseja expressar à outra parte e a tomar as decisões que têm de enfrentar. No entanto, se uma parte aparentemente fraca não dá mais sinais de necessidade quando parece dominada por um disputante mais forte, se o mediador enfatizar a questão do desequilíbrio, isso substituiria o julgamento da parte pelo seu, passando a assumir um papel de interventor extremamente direcionador que é inconsistente com a abordagem transformativa.⁵⁶

Como vimos, os direitos do consumidor são direitos individuais homogêneos, e não há no ordenamento jurídico nada que impeça a sua resolução apenas pelo poder judiciário. Além disso, por se tratar de direitos individuais, não há nenhum impedimento para que os seus titulares escolham, livremente, resolvê-los judicialmente ou extrajudicialmente.

Os conflitos que envolvem a relação de consumo muitas vezes acabam por trazer diversas circunstâncias como a carga emocional das partes envolvidas, muitas vezes o consumidor não se sente apenas lesado por ter adquirido um produto defeituoso, mas se sente enganado e constrangido, assim, deve o mediador fazer um trabalho investigativo a fim de entender o real motivo por trás do conflito. Além disso, em uma relação de consumo muitas vezes as partes pretendem continuar com sua relação, assim, a utilização da mediação nessas situações se mostra extremamente adequada.

Humberto Pinho nos ensina:

A mediação não deve ser utilizada para a generalidade de casos. Tal conduta equivocada levaria a uma falsa esperança em mais uma forma de solução de conflitos que não tem o condão de se desincumbir, satisfatoriamente, de certos tipos de litígios. O mediador não tem bola de cristal e nem ‘varinha mágica’. Como tivemos oportunidade de ressaltar, a mediação deve ser utilizada, preferencialmente, em disputas envolvendo pessoas físicas que não só mantem entre si um vínculo duradouro que resistirá aquele processo como também e que serão influenciadas por ele no futuro.⁵⁷

3.2 O OBJETIVO DA MEDIAÇÃO

Como vimos, a mediação é um procedimento em que as partes possuem autonomia para solucionar o conflito, além disso, verificamos que um dos princípios primordiais da

⁵⁶ FOLGER, Joseph P.; BUSH, Robert A. A mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. – 5ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p.244.

⁵⁷ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Teoria Geral da Mediação*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005. p. 287.

mediação é a oralidade, que deve ser constantemente desenvolvida e praticada por todos os participantes do procedimento. Nesse sentido, podemos concluir que o objetivo básico da mediação é reestabelecer a comunicação entre as partes:

[...] o objetivo básico é que os envolvidos desenvolvam um novo modelo de inter-relação que os capacite a resolver ou discutir qualquer situação em que haja a possibilidade de conflito. É, pois, uma proposta educativa e de desenvolvimento de habilidade sociais no enfrentamento de situações adversas.⁵⁸

Esse principal objetivo da mediação é de suma importância, isso porque muitas vezes as partes não conseguem sozinhas restabelecer uma comunicação, necessitando assim do auxílio de um terceiro imparcial, papel desempenhado pelo mediador. O restabelecimento dessa comunicação é o primeiro passo inicial para que as partes possam ir em busca da solução do conflito. Em busca dessa comunicação, o mediador deve utilizar de técnicas específicas que auxiliem as partes a se comunicarem.

O procedimento de mediação vai além de apenas restabelecer a comunicação entre as partes, ela busca também o restabelecimento da relação entre as partes:

[...] o que há de mais importante nesse instituto: a necessidade de manutenção de boas relações entre as partes mesmo depois solucionada a controvérsia, em uma sociedade que caminha para a prevalência de uma economia em que a concorrência se manifesta cada vez mais presente.⁵⁹

Esse objeto de reconstrução da relação entre as partes é extremamente importante para os conflitos que envolvem as relações de consumo, isso porque para os fornecedores a manutenção de uma boa relação com os seus consumidores é fundamental, ainda mais nos dias atuais onde a concorrência é cada vez maior e os consumidores possuem inúmeras opções de compra.

Além dos objetivos analisados acima, é também um objetivo da mediação por meio do estabelecimento da comunicação se evitar o um cenário de conflito: “Uma das finalidades da mediação é evitar o acirramento da potencial litigiosidade e, por meio do restabelecimento da comunicação, evitar que outros conflitos venham a se avolumar no cenário contencioso.”⁶⁰

⁵⁸ VILLELA, Sandra Regina. Meios alternativos de resolução de conflitos: arbitragem, mediação e juizado especial. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 245.

⁵⁹ AZEVEDO, André Gomma de. *Manual de mediação judicial*. (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD). p. 147.

⁶⁰ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. p. 247.

Colocar os indivíduos para gerir os seus próprios conflitos é convidá-los a participar da justiça e assim dar a eles uma perspectiva do que é enfrentar um conflito em primeira pessoa, e assim os levando a uma maior abertura para o diálogo, nesse sentido a juíza portuguesa Maria Judite Matias descreve sobre a utilização da mediação nos Juizados de Paz em Portugal:

[...] a introdução da mediação como fase voluntária no âmbito do procedimento nos Julgados da Paz permite aos indivíduos experimentar a gestão do conflito na primeira pessoa, numa perspectiva de diálogo, expressando a forma mais elevada do exercício dos direitos de cidadania, participando ativamente na construção de uma solução possível, equilibrada e justa.⁶¹

Outro papel importante da mediação, é a ideia de pacificação social. A bem verdade é que a pacificação social é um objetivo de todos os métodos para a solução de controvérsias, contudo, é na mediação que as partes tem a possibilidade de explorarem suas ideias e sentimentos sobre o conflito. As etapas da mediação levam as partes a não apenas solucionar o conflito, mas também se sentirem tranquilas quanto a eles.

Nesse sentido, pondera Roberto Portugal Bacellar:

[...] a verdadeira Justiça só se alcança quando os casos se solucionam mediante consenso que resolva não só a parte do problema em discussão, mas também todas as questões que envolvam o relacionamento entre os interessados. Com a implementação de um “modelo mediacional” de resolução de conflitos, o Estado estará mais próximo da conquista da pacificação social e da harmonia entre as pessoas.⁶²

Por fim, apesar de não ser o principal, a mediação tem como um objetivo a celebração de acordo, mas não um acordo simplesmente por obrigação, é necessário que se tenha um acordo após se ter passado por todos os demais objetivos da mediação, ou seja, que a comunicação esteja restabelecida, que as partes tenham a segurança de que a relação delas irá permanecer e por fim, que se tenha atingido a pacificação social ou seja que o conflito tenha se dirimido não de forma superficial, mas em todas as esferas que ele poderia ter atingindo.

⁶¹ MATIAS, Maria Judite. Julgados de paz versus centro de arbitragem e estruturas de mediação de consumo: conflito ou convergência. *Conselho Julgados de Paz*, 18 dez. 2002. Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/ficheiros/Intervencoes/Juizes/2002-JPaz-vs-CArbitragem.pdf> Acesso em: 24 out. 2020.

⁶² BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. *Revista de Processo*, n. 95, p. 122-134, jul./set. 1999. Disponível em: <https://bdjur.tjdft.jus.br/xmlui/handle/tjdft/34421>. Acesso em: 24 out. 2020.

3.3 A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS CONSUMERISTAS

Dentre as conclusões que se pode tirar desse trabalho a primeira é que os conflitos decorrentes das relações de consumo são inúmeros e inevitáveis, representando grande parte do volume de ações no Poder Judiciário. Mas para além do Poder Judiciário devemos pensar também no número que esses conflitos representam para empresas que lidam com o consumidor diariamente.

Para uma empresa, os gastos com uma ação judicial vão além de eventual pagamento de acordo ou condenação e das custas judiciais, sendo necessário a contratação de escritórios de advocacia para lidar com as diversas ações, assim, as empresas devem buscar cada vez mais por meios que mitiguem os seus gastos e ainda que possibilitem um contato mais próximo com os seus consumidores. Como visto anteriormente, a mediação se enquadra justamente como esse meio.

O incentivo criado pelo ato normativo 125 do CNJ, pela Lei de Mediação e até mesmo pelo Código De Processo Civil de 2015, são fundamentais para que no Brasil se crie uma política e cultura de soluções de controvérsia por meios menos “tradicionais” e mais amigáveis. O papel de colaboração dos órgãos judiciais vem sendo imprescindível para essa criação, nesse sentido importante ressaltar algumas medidas tomadas por órgãos judiciais que vem auxiliando a divulgação da mediação.

Em 2015, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo criou o programa Empresa Amiga da Justiça, uma iniciativa do tribunal com o objetivo de firmar parceria com empresas que tem interesse em reduzir a quantidade de processos judiciais. Ele funciona da seguinte forma a empresa e o tribunal assinam compromisso público pelo qual definem: (i) percentual de redução de casos novos e dos casos já em andamento; (ii) as providências que serão adotadas pelas empresas para atingir o percentual; e, (iii) as providências que serão adotadas pelo tribunal para viabilizar as iniciativas das empresas. Além de haver uma redução na quantidade de processos, a empresa que assina o termo passa a utilizar o selo Empresa Amiga da Justiça e ao fim do ano pode receber prêmio com o melhor desempenho, muitas empresas já participam do programa que tem vigência de dois anos, podendo ser prorrogado.⁶³

Assim como o Tribunal de Justiça de São Paulo, muitos outros tribunais vêm incentivando a participação das empresas em processos de conciliação, a maioria dos programas são criados no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

⁶³ Disponível em: tjsp.jus.br/Conciliacao/Conciliacao/EmpresaAmigaJustica. Acesso em 05.11.2020

O Tribunal do Paraná, por exemplo, criou o CEJUSC Recuperação Empresarial. O projeto piloto foi implementada na Comarca de Francisco Beltrão. Os interessados podem entrar em contato pelo e-mail institucional disponibilizado no site do Tribunal de Justiça. Podem utilizar a plataforma os empresários que já tenham se submetido à recuperação judicial e aqueles que estejam em crise e que, poderiam ser submetidos à eventuais procedimentos de recuperação judicial, extrajudicial ou falência, poderão utilizar o CEJUSC pré-processual antes da abertura do processo.⁶⁴

O mesmo tribunal realizou parceria com o Governo do Estado para tratar de conflitos de habilitação e disputa de terras. Foram instituídos o CEJUSC Fundiário e o CEJUSC Casa Fácil. O primeiro tem como objetivo mediar o cumprimento de ordens judiciais de reintegração de posse pelos órgãos de segurança, ele pretende auxiliar a solução de forma pacífica de casos envolvendo reintegração de posse, desocupação, regularização de loteamentos clandestinos e outras questões. O CEJUSC Casa Fácil é inédito no país, ele será especializado em habitação e contará com a participação da COHAPAR. O objetivo é auxiliar as pessoas que receberam um empréstimo para comprar a casa própria, e que estão inadimplentes. A ideia é regularizar as dívidas antes do ajuizamento da ação de cobrança. Inicialmente funcionara em forma de mutirões nas cidades de Londrina, Cascavel, Ponta Grossa, Maringá e Foz do Iguaçu. A expectativa é que 16 mil mutuários sejam beneficiados com a renegociação extrajudicial, o que representa cerca de R\$ 52 milhões em processos de refinanciamento imobiliário.⁶⁵

O Tribunal de Justiça de São Paulo disponibilizou o provimento CG N° 11/2020, que tem como objetivo utilizar a mediação para a solução de questões empresariais. O provimento do Tribunal de Justiça de São Paulo determina que assim que recebido o pedido será designada audiência de conciliação ou sessão de mediação intimando-se as partes pelo e-mail indicados no requerimento inicial, e destaca-se que cabe a autora providenciar o devido encaminhamento e ciência à parte. O projeto piloto funcionará até 120 (cento e vinte) dias após o encerramento do “Sistema Remoto de Trabalho”, instituído no Provimento CSM n° 2.549/2020. E encerrado este período, será avaliada pela Corregedoria Geral a viabilidade de sua prorrogação.⁶⁶

Esse incentivo dos tribunais para utilização de meios alternativos é extremamente importante para o crescimento e difusão dos mesmos. Além das realizações de mediações presenciais, nos últimos anos tem se difundido muito a utilização de mediações e conciliações

⁶⁴Disponível em: tjpr.jus.br/cejusc. Acesso em 05.11.2020

⁶⁵ Disponível em: tjpr.jus.br/cejusc. Acesso em 05.11.2020

⁶⁶ Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento_CG_N11-2020.pdf. Acesso em 05.11.2020

online. O crescimento de meios *online*, tem uma grande relação com a forma em que as relações ocorrem nos dias de hoje, cada vez mais virtuais, inclusive as relações de consumo.

Dentre algumas empresas que passaram a utilizar a mediação como uma forma rápida e útil para solucionar os problemas de consumo, é necessário citar o Mercado Livre que desjudicializou 98,9%⁶⁷ dos conflitos ao criar uma plataforma para mediações *online* dentro de seu próprio site. A iniciativa do Mercado Livre comprova que a utilização de meios adequados para a solução de conflitos traz inúmeros benefícios, não só ao consumidor que não passará por todo o procedimento de um processo judicial, mas também as empresas que podem economizar valendo-se dessas alternativas.

Além do mercado livre podemos citar também o eBay, segundo reportagem do Jota, quando foi estruturado o sistema da eBay a empresa já possuía mais de 60 milhões de conflitos por ano, com uma taxa de acordo de 90% já sem a intervenção humana.⁶⁸

Mais uma vez cumpre ressaltar sobre a plataforma do consumidor.gov, que além de ajudar a difundir os meios alternativos é também uma importante ferramenta para a solução de controvérsias entre as empresas e os seus consumidores, chegando a solucionar um total de 80% das reclamações registradas.⁶⁹

Levando em consideração as formas com que se dão os conflitos decorrentes das relações de consumo, e a forma com que ocorre o procedimento de mediação, ou seja, o espaço onde as partes possuem a liberdade para falar e expor os seus pontos de vistas, além do ambiente isonômico e todas as outras características já abordadas, entende-se que a mediação é um método extremamente proveitoso para as partes envolvidas em conflitos de consumo. Sendo as principais razões a forma com que ocorre uma sessão de mediação, que proporciona ambiente mais acolhedor ao consumidor e considerando a rapidez do procedimento e os valores envolvidos.

Em pesquisa ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, encontramos diversos exemplos de conflitos entre consumidor e fornecedor que poderiam ter sido resolvidos de forma muito mais rápida, eficiente e menos custosa (para ambos os lados), se fosse utilizada a mediação. Vejamos.

⁶⁷ SILVEIRO, João Paulo Santos. Sistemas online de resolução de disputas. *Jota*, 22 set. 2019. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/sistemas-online-de-resolucao-de-disputas-22092019> Acesso em: 24 out. 2020.

⁶⁸ Idem, ibidem.

⁶⁹ CONSUMIDOR.GOV.BR. Sobre o serviço. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 7 nov. 2020.

Com a crescente ascensão das vendas *online*, um caso tem se tornado muito comum entre os consumidores, a compra de produtos que nunca são entregues. Ao pesquisa no Tribunal de Justiça de São Paulo, utilizando-se palavras chaves, foram encontrados 61 casos envolvendo essa questão chave:

Apelação. Compra e venda em loja virtual. Produto (micro-ondas) não entregue pela vendedora. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Produto adquirido com promessa de entrega em até 25 dias úteis. Passados seis meses o produto não foi entregue, bem como após um ano da compra a quantia não foi devolvida. **Loja que, constatando o extravio, deveria ter oferecido produto similar para entrega imediata ou devolvido o valor pago. Constatado a indisponibilidade em estoque não poderia postergar por meses a entrega.** Devolução da quantia prometida e descumprida. Empresa que deu causa a todo o desgaste da consumidora. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Consumidora que ficou sem o produto e sem a quantia dispendida por mais de um ano. **Dano moral configurado (R\$ 5.000,00). Honorários mantidos em 20% do valor total da condenação.** Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.⁷⁰

Bem móvel – Colchão - Compra e venda – Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais – Demanda de compradores, pessoas naturais, em face das empresas fabricante e revendedoras - Sentença de extinção do processo, sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva, no tocante à corré fabricante, e de parcial procedência quanto às demais, somente para determinar a restituição simples da quantia paga – Recurso da coautora – Parcial reforma do julgado para reconhecer a responsabilidade solidária da fabricante e a ocorrência de danos morais - Cabimento – Consumidores que adquiriram colchão à vista, mas nunca entregue – Inequívoca existência de relação de consumo - Responsabilidade solidária entre todas as empresas rés – Existência - Inteligência do art. 7º, § único, do CDC - Devolução em dobro da quantia paga – Inviabilidade - Dano moral – Configuração – **Desprazer e frustração experimentados pela autora ao adquirir produto não entregue, além de ser forçada a acionar o Poder Judiciário** - Constrangimento que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento – Presença do dever de indenizar. Apelo da coautora parcialmente provido.⁷¹ (grifos nossos)

Nos dois casos trazidos acima, temos a compra de um produto que nunca foi entregue aos consumidores, levando estes a acionarem o Poder Judiciário. O primeiro ponto de destaque aos julgados deve ser o tempo de demora entre o ajuizamento da demanda até a deliberação da segunda instância, o primeiro caso foi proposto em 2017, e o julgamento na segunda instância só aconteceu em 2020, o segundo caso, foi proposto em 2016 e o seu julgamento pela segunda

⁷⁰ SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (34. Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1017986-14.2017.8.26.0564*. Relator (a): L. G. Costa Wagner, DJ 31/07/2020.

⁷¹ SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (30. Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1001281-78.2016.8.26.0077*. Relator (a): Marcos Ramos, DJ 30/08/2019.

instância apenas aconteceu em 2019, ou seja em ambos os casos os consumidores tiveram que aguardar por três anos até que tivessem uma decisão de segunda instância.

Caso essas situações tivessem sido dirimidas utilizando-se a mediação, sem dúvidas o procedimento teria sido muito mais rápido e o consumidor teria visto em um curto período de tempo uma solução ao seu conflito. Vale ressaltar que as compras feitas nos casos em análise, tratava-se de utensílios de uso básico. No primeiro caso foi comprado um micro-ondas, já no segundo um colchão. Assim, é impossível não imaginar que os consumidores tiveram para além de um mero desabor.

Da simples análise do caso já podemos perceber que levar conflitos como esse para uma mediação possibilitariam ao consumidor um acesso mais rápido e eficiente a justiça, ajudando na obtenção do acesso à justiça que lhe é garantido pela Constituição Federal. A utilização da mediação nesses casos, também poderia resultar em um aumento na credibilidade da empresa, que buscou uma forma de solucionar o conflito do consumidor de forma mais acolhedora e menos formal.

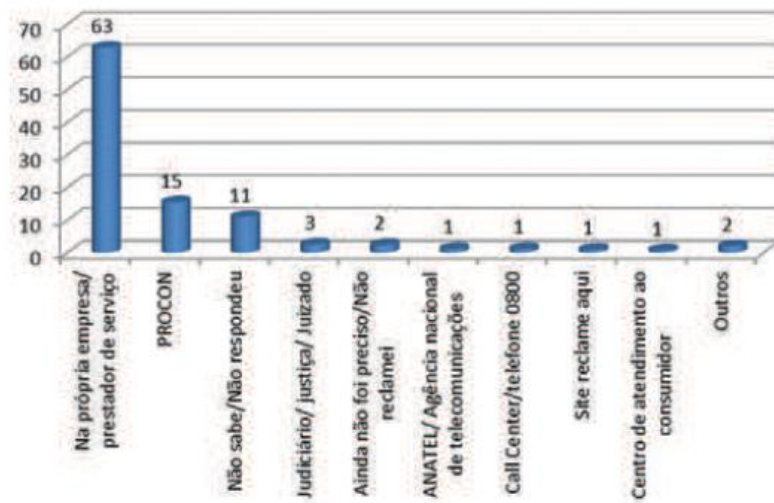
Outra questão importante são os valores gastos pelas partes. No primeiro caso, foram gastos mais de trezentos reais em custas pela Autora da ação, já que para citação da Ré foram necessárias algumas tentativas, além da expedição de carta precatória. Além de honorários advocatícios, que na tabela da OAB correspondem ao valor mínimo de R\$ 4.479,19, para interposição da demanda, considerando que a demanda foi acompanhada pelo advogado por três anos, e ainda houve podemos considerar um aumento no valor cobrado totalizando o montante de R\$ 10.589,13 (esse valor é uma mera estimativa com os valores disponibilizados na tabela da OAB/SP).

Ainda que não se tenha ao certo o valor que deveria ser cobrado pelo advogado para participação na audiência de mediação, entendemos que o valor cobrado pela ação judicial e o seu acompanhamento por três anos, poderia ser reduzido em ao menos o tempo correspondente ao fim do litígio utilizando-se a mediação, resultando assim em uma expressiva redução no valor gasto por ambas as partes com honorários advocatícios já que o procedimento de mediação dura em média menos de um ano

Pelas análises dos casos apresentados anteriormente, podemos perceber que a mediação quando utilizada se mostra com grande efetividade, como nos casos do Mercado Livre e eBay, resultando em uma maior fidelidade dos consumidores. Além disso, podemos perceber que se questões levadas ao judiciário poderiam ser facilmente resolvidas na mediação, resultando em uma maior efetividade em um menor custo.

Em pesquisa feita pelo Ministério da Justiça, intitulada como “Estudo Sobre Resolução Extrajudicial de Conflitos dos Serviços Regulados por Agências Governamentais”, foi perguntando aos consumidores onde eles preferiam resolver os seus conflitos e 63% dos entrevistados respondeu que preferia resolver na própria empresa (Gráfico 5), ao mesmo tempo em que 88% dos consumidores entrevistados responderam que já procuram as empresas para a solução de conflitos (Gráfico 6):

Gráfico 5 – Opções escolhidas pelo consumidor

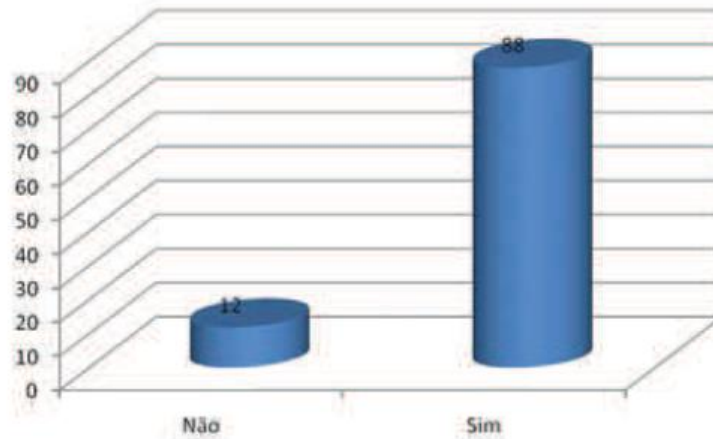


Fonte Ministério da Justiça⁷²

⁷² Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/dialogossobrejustica_resolucao-extrajudicial-de-conflitos.pdf. Acesso em 10.11.2020

Gráfico 6 – Tentativas do consumidor com as empresas

GRÁFICO 10 - Primeiro encaminhado das reclamações dos consumidores
O (a) Sr (a) tentou ou não tentou contatar a empresa ou prestador de serviço?

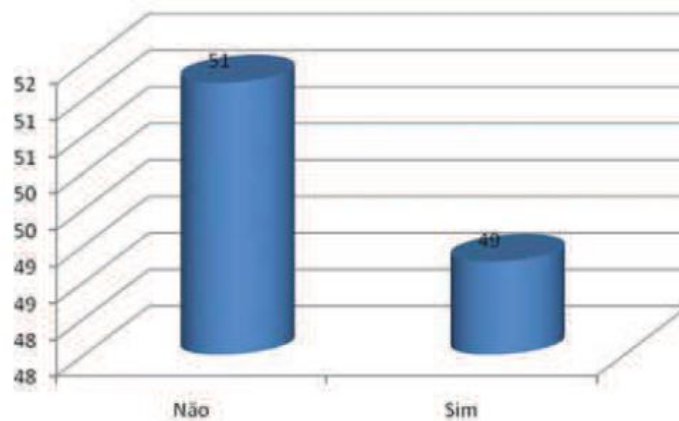


Fonte Ministério da Justiça⁷³

Contudo, ao serem questionados se o problema foi solucionado, apenas 40% dos consumidores respondeu que sim, enquanto 51% dos consumidores afirmou que o problema não foi solucionado.

Gráfico 7 – Resolução do problema pelas Empresas

GRÁFICO 11 - Resolução do problema
E o problema foi resolvido?



Fonte Ministério da Justiça⁷⁴

⁷³ Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/dialogossobrejustica_resolucao-extrajudicial-de-conflitos.pdf. Acesso em 10.11.2020

⁷⁴ Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/dialogossobrejustica_resolucao-extrajudicial-de-conflitos.pdf. Acesso em 10.11.2020

Desse modo, podemos verificar que apesar dos consumidores preferirem buscar junto as empresas soluções para os seus conflitos, estes não conseguem obter o resultado desejado e assim acabam indo buscar auxílio no Poder Judiciário e no PROCON. Assim, faz-se necessária a divulgação e ampliação da mediação não apenas aos consumidores, mas as empresas que lidam com eles diariamente.

Cabe destacar que programas divulgados pelos Tribunais como aqueles em parcerias ao CEJUSC ou como a Empresa Amiga da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, são fundamentais para que a mediação seja difundida para as empresas, a fim de que essas busquem cada vez mais este meio de solução de controvérsias.

CONCLUSÃO

As relações de consumo são praticadas todos os dias, se tornando cada vez mais rápidas com o avanço das tecnologias, impondo aos consumidores circunstâncias em que este possuem cada vez menos poder, já que quando se compra um produto ou serviço todos os termos já estão pré-determinados, cabendo ao consumidor somente aceita-los. Em decorrência desse aumento na rapidez e no número de relações – compra e venda de produtos e serviços – observamos um crescente número de conflitos envolvendo essas questões, o que resulta em uma sobrecarga no meio tradicional para solução de controvérsias, o Poder Judiciário.

Diante dessa sobrecarga, vem se criando formas para diluir os conflitos de consumo em diferentes meios, como a criação dos Juizados Especiais, os CEJUSC'S e os PROCON, que apesar de possuírem uma função de poder de polícia, vêm também realizado sessões de conciliação para poder dirimir questões entre fornecedores e consumidores. Apesar da eficácia desses meios, é necessário um aumento na divulgação da mediação para a solução de conflitos entre consumidores e fornecedores.

A mediação é um meio que busca o restabelecimento da comunicação entre as partes em conflito e se mostra essencial para dirimir os conflitos decorrentes das relações de consumo. Isso porque, proporciona um ambiente onde o consumidor pode expressar os seus problemas sem que incida sobre ele quaisquer julgamento, diferentemente do Poder Judiciário. Além disso, possibilita a manutenção da relação existente quando existe o interesse da partes na sua manutenção.

A utilização da mediação para a solução de conflitos decorrentes das relações de consumo atinge justamente os objetivos da mediação: restabelecimento da comunicação e continuação da relação, ocasionando benefícios para ambos os lados.

Conforme estudado, a busca por soluções junto as empresas já vem sendo buscada pelos consumidores, mas infelizmente os resultado não são aqueles esperados. Diante da frustração, não resta alternativa aos consumidores senão recorrer ao Poder Judiciário em busca de uma solução eficaz e o ressarcimento ao conflito existente.

Atualmente enfrentamos dois grandes problemas decorrentes dos conflitos ocasionados pelas relações de consumo, sendo o primeiro deles o grande número de conflitos que são levados ao Poder Judiciário e que estão em um exponencial aumento de volume.

Assim, faz-se necessário que se tenha cada vez mais um trabalho para difundir a utilização da mediação de modo que essa possa atingir os mais diversos setores da população e que as empresas possam cada vez mais utilizá-la como uma forma de solução de controvérsias e manutenção de seus consumidores. Medidas conjuntas entre o Poder Judiciário e as empresas são uma boa opção para que a prática passe a ser cada vez mais utilizada. Contudo, faz-se necessário também uma divulgação entre os consumidores que muitas vezes podem não saber da existência de outros meios para a solução de controvérsias.

Nesse sentido, conclui-se que apesar da mediação ser uma forma eficaz para a solução de conflitos decorrentes das relações consumeristas, é necessário que se trabalhe na divulgação desse meio, bem como na criação e organização apta a viabilizar a utilização prática, tais como: capacitação de mediadores; realização de mutirões temáticos; controle dos serviços oferecidos; informatização; remuneração adequada dos mediadores e incentivos a sua utilização.

Quando a mediação for amplamente utilizada no Brasil, sem sombra de dúvida veremos uma redução do número de casos no Poder Judiciário relacionados às relações consumeristas, e, uma maior disponibilidade deste para outras causas. Além disso, veremos que o acesso à justiça determinado no artigo 5º da Constituição Federal, passará a ser cumprido de forma muito mais eficiente e rápida, resguardando assim os direitos de todos os consumidores.

REFERÊNCIAS

- AMARAL SANTOS, Moacyr. Primeiras linhas de Direito Processual Civil. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.
- AZEVEDO, André Gomma de. *Manual de Mediação judicial*. (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD
- BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. *Revista de Processo*, n. 95, p. 122-134, jul./set. 1999. Disponível em: <https://bdjur.tjdft.jus.br/xmlui/handle/tjdft/34421>. Acesso em: 24 out. 2020.
- BARBOSA, Águida Arruda. *Mediação Família: instrumento transdisciplinar em prol da transformação dos conflitos decorrentes das relações jurídicas controversas*. 2003. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.
- BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. Em busca do sim: o Ministério Público como Mediador nos conflitos de consumo. In: AMARAL, Luiz. *Defesa do Consumidor*. Brasília: Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, 1987.
- BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. O conceito jurídico de consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, n. 628, p. 69-79, fev. 1988.
- BRAGA NETO, Adolfo. Os advogados, o conflito e a mediação. In: OLIVEIRA, Ângela (coord.) *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo: LTr, 1999.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 nov. 2020.
- BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 7 nov. 2020.
- BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 10 nov. 2020.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *REsp: 324629 MG 2001/0066001-0*. Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, DJ 28/04/2003.
- BRITO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. O Papel do Procon na Defesa Qualifica dos Interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, v. 4, n. 4, 2009. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/21619>. Acesso em: 9 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2019*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 20 maio 2020.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1604774769660>. Acesso em: 25 maio 2020.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Indicadores. 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 25 maio 2020.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Sobre o serviço. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 7 nov. 2020.

DEUTSCH, Morton. A Resolução do Conflito. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

DINAMARCO, Candido Rangel. *Tutela Jurisdicional*. Revista de Processo, vol. 81/1996, jan/mar. 1996. Thomson Reuters.

EDUARDO Polo, La protección del consumidor em el Derecho Privado. Madrid: Civitas S.A, 1981.

ESTUDO SOBRE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS DOS SERVIÇOS REGULADOS POR AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS, In Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/dialogossobrejustica_resolucao-extrajudicial-de-conflitos.pdf. Acesso em 10.11.2020

FALECK, Diego. *Manuela de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

FILOMENO, José Geral Brito. Os direitos básicos do Consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 12. ed., rev. e ampl. até junho de 2001. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2019.

GABBAY, Daniela Monteiro. Negociação. In PELUSO, Antonio Cezar, RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

LEVY, Verndanda Rocha Lourenço. *Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem*. São Paulo: Saraiva.

LOPES, José Reinaldo Lima de. Responsabilidade civil do fabricante e a defesa do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. *Curso de Processo Civil: Processo de conhecimento*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: RT, 2006. v. 1.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor – o novo regime nas relações contratuais*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.

MATIAS, Maria Judite. Julgados de paz versus centro de arbitragem e estruturas de mediação de consumo: conflito ou convergência. *Conselho Julgados de Paz*, 18 dez. 2002. Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/ficheiros/Intervencoes/Juizes/2002-JPaz-vs-CArbitragem.pdf>. Acesso em: 24 out. 2020.

MORAES, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 13. ed. - São Paulo: Atlas, 2003

MORATO, Antônio Carlos. *Pessoa Jurídica Consumidora*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Teoria Geral da Mediação*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

POPULAÇÃO MUNDIAL. In: Wikipedia, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2020. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Popula%C3%A7%C3%A3o_mundial. Acesso em: 25 out. 2020.

RAMOS, Luciana de Oliveira et al. Relatório ICJBrasil – 1º semestre/2017. São Paulo: FGV, 2017. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em: 25 maio 2020.

RECLAME AQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: 4 nov. 2020.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Disponível em <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=3>. Acesso em 09.11.2020

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (8. Câmara de Direito Privado). *Apelação nº 1002803-22.2016.8.26.0278*. Relatora: Des. Clara Maria Araújo Xavier, DJ 25/10/2018.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (30. Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1001281-78.2016.8.26.0077*. Relator (a): Marcos Ramos, DJ 30/08/2019.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (34. Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1017986-14.2017.8.26.0564*. Relator (a): L. G. Costa Wagner, DJ 31/07/2020.

SILVEIRO, João Paulo Santos. Sistemas online de resolução de disputas. Jota, 22 set. 2019. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/sistemas-online-de-resolucao-de-disputas-22092019> Acesso em: 24 out. 2020.

SINDEC. Boletim 2019. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor; Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2020. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins/568-boletins-sindec>. Acesso em: 25 maio 2020.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

VILLELA, Sandra Regina. Meios alternativos de resolução de conflitos: arbitragem, mediação e juizado especial. In: TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

WATANABE, Kazuo. Demandas Coletivas e os Problemas Emergentes da Práxis Forense. *Revista de Processo*, São Paulo: RT, n. 67, p. 14-23, jul./set. 1992.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. p. 1-13. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em 09.11.2020.

WORLDOMETER. 2020. Disponível em: <https://www.worldometers.info/br/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Eu, Leticia D' Almeida Sande

Aluno(a), regularmente matriculado(a), no Curso de Direito, na disciplina do TCC da 10ª etapa, matrícula nº 41540891 , Período Noturno , Turma T ,

tendo realizado o TCC com o título: A utilização da Mediação nos conflitos de consumo

sob a orientação do(a) professor(a): Lourdes Regina Jorgeti

declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 12 de novembro de 2020 .

Leticia D' Almeida Sande

Assinatura do discente

