



O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

THE CONSUMER DEFENSE CODE AND CONFLICT RESOLUTION METHODS

Murillo Rodrigues MOTA
Faculdade Católica Dom Orione (FACDO)
E-mail: murillorodrigues@catolicaorione.edu.br
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9388-0016>

Ítalo Danyel Amorim Gonçalves Dos SANTOS
Faculdade Católica Dom Orione (FACDO)
E-mail: italo@catolicaorione.edu.br
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4167-2900>

138

RESUMO

O trabalho tem como premissa realizar uma análise dos meios alternativos de resolução de conflitos nas relações consumeristas por meio da atuação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com ênfase na prestação de serviços do PROCON, órgão estadual que atua no âmbito administrativo, também explicar a diferença existente entre a vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor em relação ao fornecedor. Ressaltando assim, a necessidade de buscar uma intervenção de terceiro com o intuito de sanar o problema apresentado. Buscou-se ainda, ressaltar os métodos alternativos de composição de conflitos, a conciliação, a mediação e a arbitragem e quais as distinções entre estes, passando pela breve apresentação do contexto histórico e dos motivos pelos quais surgiram no ordenamento jurídico brasileiro e as suas ramificações atuais, tecendo questões sobre sua aplicação ao Direito do Consumidor e como ocorreu a evolução deste em prol do Código de Defesa do Consumidor. Evidenciou também, os benefícios de defesa ao consumidor gerados em favor da sociedade e do indivíduo que pleiteia por uma composição extrajudicial com a aplicação do CDC, quando efetuados de forma adequada ao caso apresentado, auxiliando o Poder Judiciário.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Métodos alternativos de resolução de conflitos. Conciliação.

ABSTRACT

The purpose of is the analysis of alternative means of conflict resolution in consumeristas relations through the action of protection agencies and consumer protection, with emphasis on providing PROCON services, state agency acting at the administrative level. Thus, it should be noted the difference between the vulnerability and consumer hipossuficy in relation to the supplier. Emphasizing thus the need to seek third-party intervention in order to solve the problem presented. It sought to further emphasize what alternative methods for alternative dispute resolution, which are conciliation, mediation and arbitration; and that the distinctions between these, through brief presentation of the historical context and of the reasons which have emerged in the Brazilian legal system and what their current branches, weaving questions about its application to consumer law and how did the evolution of this with the contribution of Consumer Protection Code. Also stressed the benefits generated for society and the individual who pleads for an extrajudicial composition with the application of these methods, when conducted appropriately to the case presented, helping thereby the judiciary.

Keywords: Consumer law. Alternative methods of conflict resolution. Conciliation.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo a aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos como meio alternativo para a resolução das questões controversas existentes nas relações de consumo.

Objetiva-se apresentar como tais métodos são utilizados nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, na esfera administrativa para a efetivação da celeridade processual e auxílio ao acesso à justiça, como opção de uma composição amigável extrajudicial, onde as partes envolvidas, consumidor e fornecedor, resolvem os problemas criados nas relações, sob um aspecto de informação e ampliação sobre

os direitos e deveres de cada um, conseguindo desta feita, uma política de cultura de paz.

Visa-se demonstrar os principais princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor e a sua aplicação aos casos vertentes, como meio eficaz para uma composição da tutela pleiteada, no âmbito individual e coletivo.

Outro objetivo do presente pesquisa é a compreensão da divisão dos órgãos de proteção e defesa do consumidor e sua atuação na sociedade, com enfoque ao PROCON, órgão com atuação na esfera estadual, utilizado pelo maior acesso à população na resolução dos conflitos do cotidiano.

O trabalho estrutura-se da seguinte forma: no primeiro indicando os princípios regentes do Código de Defesa do Consumidor, bem como a sua natureza e as esferas existentes na busca pela proteção e defesa do consumidor. Em seguida, apresentando os métodos consensuais de resolução de conflitos e a sua relevância jurídica na sociedade, além da distinção entre os métodos usados pelo ordenamento jurídico brasileiro e sua aplicação junto aos direito do consumidor, apresentando ainda, a definição do conflito e conciliação, atuando na figura do conciliador. Por fim, elucidandoos órgãos de proteção e defesa do consumidor com atuação no PROCON na atualidade dos métodosutilizados.

Almeja-se também, no presente estudo o esclarecimento de modo detalhado sobre a resolução dos métodos de conflitos e a sua dimensão na sociedade, tornando-a mais ética e responsável, por meio da informação e esclarecimentos acerca de seus direitos e deveres.

CONTEXTO HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Com origem nos movimentos sociais e apesar da ausência de regulamentação no Brasil por um longo período, o direito do consumidor teve enfoque na década de 70, juntamente com seus órgãos e associações de proteção e defesa.

Após a Constituição Federal de 1988 (CF/88), com a previsão do artigo 48 do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias, foi promulgado, em 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), inserido como legislação especial que trataria dos direitos do consumidor e das normas reguladoras das relações de

consumo pela Lei nº 8.078 de 1990, com entrada em vigor apenas após 01 (um) ano de ter sido elaborada.

Nas palavras de Cavalieri Filho (2008) a finalidade do Direito do Consumidor é eliminar essa injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor traz em seu escopo a defesa e a proteção do consumidor, parte vulnerável em relação ao fornecedor, tanto nas questões de ordem pública, quanto nas questões individuais, abrangendo desde um indivíduo até uma coletividade, além da maior participação do Estado, nos termos do que preceitua o artigo 5o, inciso XXXII, CF/88.

Por tratar-se de uma legislação específica para desiguais, o Código de Defesa do Consumidor difere das outras legislações, caracterizando, desta maneira, uma norma principiológica, segundo o que leciona o doutrinador Nishiyama , pois apresenta novos aspectos sobre as relações de consumo, conforme será visto a seguir:

[...] O CDC é norma principiológica e decorre diretamente do próprio texto da Constituição Federal de 1988, estabelecendo que o Estado promova a defesa do consumidor (CF, art. 5º, XXXII); elevou a defesa do consumidor à categoria de princípio da ordem econômica (CF, art. 170, V) e determinou ao legislador ordinário que elaborasse o CDC (CF, art. 48 da ADCT). Como fato, o direito de defesa do consumidor é direito fundamental e está ligado às liberdades públicas no sentido positivo, que consagrou os direitos sociais e econômicos, impondo-se uma efetiva proteção por parte do Estado. [...] Ainda, conforme esclarecimentos de Tartuce e Neves (2012, p. 10):

[...] Pois bem, o Código de Defesa do Consumidor é tido pela doutrina como uma norma principiológica, diante da proteção constitucional dos consumidores, que conta, especialmente, do art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, ao enunciar que o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor. [...] (TARTUCE 2012, p. 10).

Devido à previsão direta do texto constitucional, conforme demonstrado acima, entende-se que o Código de Defesa do Consumidor é tratado como norma principiológica pela doutrina, por proteger o mais vulnerável da relação consumerista.

O Código de Defesa do Consumidor define ainda o que é uma relação de consumo e quais são os personagens que a integram, sendo eles o consumidor, como parte mais frágil e o fornecedor como parte mais forte (economicamente), ambos integrantes em polos opostos. Deste modo, define Cavalieri Filho (2008, p. 13):

[...] As relações de consumo, portanto, é o campo de aplicação do Código do Consumidor, qualquer que seja a área do Direito onde ocorrerem. Um campo abrangente, difuso, que permeia todas as áreas do Direito, razão pela qual temos sustentado que o Código criou uma sobre estrutura jurídica multidisciplinar, normas de sobre direito aplicáveis em todos os ramos do Direito onde ocorrem relações de consumo. [...] E hoje, tudo ou quase tudo tem a ver com o consumo: saúde, habitação, segurança, transportes, alimentação, medicamentos, e assim por diante [...].

Como são tratadas essas duas figuras previstas no Código de Defesa do Consumidor e quais são os requisitos para a efetivação da relação de consumo, bem como os princípios norteadores dos direitos do consumidor, serão tratados logo a seguir, no decorrer desse estudo.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SEUS PRINCÍPIOS

Nas palavras de Finkelstein e Sacco Neto (2010), o Código de Defesa do Consumidor busca, através de seus princípios, bem como dos direitos básicos conferidos ao consumidor, o equilíbrio contratual, lançando uma política mais favorável ao consumidor. Essa política mais favorável está diretamente relacionada aos princípios norteadores do direito do consumidor, elencados nos artigos que definem o referido código.

Tais princípios, serão melhor explanados no decorrer desse trabalho, sendo eles o da transparência, da segurança, da confiança, equidade, da harmonização dos interesses entre fornecedor e consumidor, da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade, entre outros. Porém, serão comentados neste, os três (03) últimos, por serem considerados como princípios principais.

PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

Apesar de não haver definição determinada juridicamente, por ter sido utilizado pelo Código de Defesa do Consumidor como diretriz das relações humanas, vê-se claramente tal conceito no inciso III do artigo 4º e no inciso IV do artigo 51, desta feita, podendo-se afirmar “genericamente que a boa-fé é o princípio máximo orientador do CDC”.

Dividido em três (03) espécies distintas, a objetiva, subjetiva e hermenêutica, será estudado sob a ótica do comportamento adequado às relações, sejam ou não consumeristas, desvinculando da previsão deste, no artigo 113 do Código Civil.

Nestes termos, Ruy Rosado, segundo citação feita por Bonatto e Moraes, tal princípio é elencado por três funções: como criador de deveres secundários; como limitador de direitos, no que tange à liberdade contratual, defendida em algumas teses, visando um maior equilíbrio social; e como padrão teleológico, neste último, através de critérios interpretativos que possibilitem uma melhor aplicação ao caso concreto.

Para Tartuce e Neves, no que tange ao direito do consumidor, a boa-fé objetiva traz a ideia de equilíbrio negocial, que, na ótica do Direito do Consumidor, deve ser mantido em todos os momentos pelos quais passa o negócio jurídico. Diante disto, fica nítido que o princípio da boa-fé objetiva é utilizado como moderador de condutas das relações jurídicas, permitindo e restringindo o que não se adéqua ao caso concreto.

PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE

Com previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º, inciso I; como justificativa para a proteção do consumidor em legislação especial ao reconhecer sua fragilidade na relação de consumo, o princípio da vulnerabilidade se subdivide em três espécies: a técnica, fática e jurídica.

Ainda nas palavras de Cavalieri Filho (2008, pp. 38-39), no que tange a questão da vulnerabilidade e hipossuficiência:

[...] Vulnerabilidade e hipossuficiência não se confundem, embora digam respeito ao consumidor. Antônio Herman Benjamin traça com precisão a distinção entre elas na lição que segue: A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns [...]. A vulnerabilidade do consumidor justifica a existência do Código. A hipossuficiência, por seu turno, legitima alguns tratamentos diferenciados [...], como por exemplo, a previsão de inversão do ônus da prova [...].

Diante disto, fica nítido que o consumidor, por ser hipossuficiente frente ao fornecedor, integrando como a parte mais fraca na relação, devendo por este motivo,

ser protegido, como forma de compensação da desvantagem que lhe é imposta, independente das acepções configuradas.

Entretanto, esta vulnerabilidade difere da hipossuficiência, posto que, enquanto esta se refere a uma condição externa, aquela se relaciona a um estado do consumidor. Pois, “todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente” 11.

Sobre isto, Bonatto e Moraes (2017, p 88) enfatizam:

[...] Importante salientar que a vulnerabilidade é um conceito de direito material e geral, enquanto a hipossuficiência corresponde a um conceito processual e particularizado, expressando aquela situação de dificuldade de litigar, seja no tocante à obtenção de meios suficientes para tanto, seja no âmbito da consecução das provas necessárias para a demonstração de eventuais direitos [...].

144

PRINCÍPIO DA HARMONIZAÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E FORNECEDORES

Expresso no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores estabelece a obrigatoriedade da existência de harmonia entre as partes na relação de consumo.

Sob essa ótica, Andrade (2006, p. 67) defende que:

[...] Esse princípio aparentemente conflita com o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, mas em realidade põe em relevo que a relação jurídica de consumo deve ser justa e equilibrada, devendo atender aos legítimos interesses do consumidor e do fornecedor, sem que a vontade de uma parte sejam impostos à outra. Assim, a harmonia, não só da relação de consumo, mas de qualquer relação jurídica, reside na justiça da relação, que somente existirá quando a parte alcançar o interesse buscado [...] de forma que a prestação do consumidor deve corresponder a uma justa contraprestação do fornecedor, pois se assim não for à relação não será harmônica e justa e, certamente, não atenderá os princípios da boa-fé e da vulnerabilidade do consumidor [...].

Para Finkelstein e Sacco Neto (2010, p. 26), tal princípio deriva do princípio da boa-fé objetiva, conforme segue:

[...] Conforme se sabe, um dos princípios de nosso direito é a boa-fé, sendo essa pressuposta de forma a manter a harmonização de interesses e equilíbrio nas relações entre fornecedores e

consumidores. A boa-fé é um dever imposto às partes, devendo estar presente antes, durante e após o cumprimento da obrigação. [...]

Do mesmo modo, Marques, Benjamin e Miragem (2010, p 98) entendem que:

[...] A vontade das partes manifestada livremente no contrato não é mais fator decisivo para o direito, pois as normas do Código instituem novos valores superiores, como o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo. [...] O princípio da equidade, do equilíbrio contratual é cogente. Ademais, se verifica que este princípio está interligado a outros, objetivando sempre manter o equilíbrio das relações e proteger as partes, principalmente o consumidor [...].

A harmonia nas relações entre consumidor e fornecedor depende da aplicação efetiva dos demais princípios norteadores do direito do consumidor, sendo eles o princípio da equidade e da boa-fé objetiva, como meio eficaz para a manutenção do equilíbrio e proteção de ambos.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA NATUREZA

Doutrinariamente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) possui natureza de microsistema, pois segundo Filomeno, regulamenta situações diversas em apenas uma codificação, agregando:

[...] (a) Princípios que lhe são peculiares (isto é, a vulnerabilidade do consumidor, de um lado, e a destinação final de produtos e serviços, de outro); (b) por ser interdisciplinar (isto é, por relacionar-se com inúmeros ramos do direito, como constitucional, civil, processual civil, penal, processual penal, administrativo etc.); (c) por ser também multidisciplinar (isto é, por conter em seu bojo normas de caráter também variado, de cunho civil, processual civil, processual penal, administrativo etc.) [...] (CDC, 1990, s/p).

Apesar de aparentemente completo, em determinados casos, o Código de Defesa do Consumidor necessita de complementação de lei extravagante, desde que não sejam contrárias ao microsistema, devido às diversas relações de consumo possíveis.

Assim leciona Andrade (2019, p. 77), ao reconhecer que:

[...] Embora o microsistema do CDC contenha normas de vários ramos do direito, ele não é completo e, por vezes, necessita ser complementado por regras contidas em normas do sistema. Em muitos casos, o microsistema valer-se-á de normas do Código Civil, do Código de Processo Civil e mesmo de leis extravagantes [...]. Dessa

forma, quanto às especificidades de cada relação jurídica, aplicam-se as regras estabelecidas nas leis que regulam, naquilo que não contrariar as normas principiológicas do CDC [...].

Em igual contexto, explicam Marques, Benjamin e Miragem (2007, p. 89):

[...] O microsistema processual de defesa do consumidor, desse modo, ergue-se sobre dois grandes pilares, quais sejam, o da ampla tutela consagrada pelo artigo 83 - permitindo investigarem-se em toda a legislação os instrumentos mais adequados à proteção do interesse defendido - ao lado dos novos poderes instrutórios do juiz, estabelecidos no art. 84 e também, com enorme importância na tutela do hipossuficiente, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6.º, VIII [...].

146

ESFERAS ESTABELECIDAS PARA A PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

De acordo com o estipulado no artigo 83 do Código de Defesa do Consumidor, “Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”. Segundo Finkelstein e Neto, são admitidas todas as ações cautelares, de conhecimento e de execução necessárias à defesa desses direitos oriundos do Código de Defesa do Consumidor, quando em consonância com o artigo 6º, incisos VI e VII do mesmo Código e com o artigo 5º, inciso XXXV da CF.

Por este motivo, os artigos 81 e 104, também do referido código, dispõem sobre os direitos individuais e coletivos do consumidor, ficando claro, o cuidado do legislador quando se trata de tais direitos tutelados em juízo, tanto pelo indivíduo, quanto pela coletividade.

Sob esse aspecto, Filomeno (2018, p. 90) ressalta:

[...] que o consumidor há de ser encarado de duas maneiras fundamentais, ou seja, individualmente, ou isoladamente, com vistas à resolução de um impasse bem definido surgido de uma relação de consumo, já que ora nos propomos a cuidar dos aspectos práticos da defesa ou proteção jurídica do consumidor, e coletivamente, ou seja, na forma como se analisou a problemática dos chamados interesses difusos, interesses coletivos e interesses individuais homogêneos de origem comum, mas sempre enquanto coletividade de consumidores de algum produto ou serviço. [...] Nas palavras de Finkelstein e Neto: [...] O consumidor, litigando individualmente, nem sempre pode contratar um advogado, bem como se encontra em posição psicológica inferiorizada diante do maior poder econômico do fornecedor, além de não estar tão habituado a litigar. Por outro lado, se o consumidor optar por litigar coletivamente em juízo, se torna

mais viável o equilíbrio de forças na relação processual travada. [...] o processo civil vem ganhando contornos especiais por servir como instrumento efetivamente capaz de solucionar os conflitos adequadamente. [...] Do mesmo modo, Gama salienta que:
[...] As ações individuais são todas aquelas que o consumidor possa se valer individualmente na busca do reconhecimento ou da preservação de qualquer interesse ou direito. [...]. As ações coletivas são distinguidas pelo parágrafo único do art. 81, em três categorias: I: interesses ou direitos difusos [...]; II: interesses ou direitos coletivos [...]; III: interesses ou direitos individuais homogêneos [...].

Salienta-se ainda, que além dos direitos individuais e coletivos estipulados no Código de Defesa do Consumidor, ressaltam-se as esferas em que tais direitos poderão ser pleiteados, tanto no âmbito administrativo quanto no âmbito civil e penal, podendo ocorrer a qualquer momento, desde que provocado pelo consumidor, sob prazo para defesa conforme os princípios do contraditório e da ampla defesa, previstos no texto constitucional e da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, segundo estipulação do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sob a ótica do âmbito administrativo, os órgãos são distribuídos entre a União, Estados e Municípios, de acordo com esclarecimentos de Filomeno, a Administração Pública desenvolve atividades com o intuito de proteger os interesses do consumidor por meio de órgãos específicos, regido segundo uma norma capaz de dar respaldo a polícia administrativa, do mesmo modo ocorrendo junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, sendo eles o Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DNPDC) no âmbito federal; o PROCON, no âmbito estadual e o Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor (SEDECON), no âmbito municipal.

Entrementes, no âmbito penal, segundo Filomeno, a interferência se dá quando da conduta do fornecedor, conforme esclarece:

[...] Com relação específica ao aspecto penal, e desde que naturalmente se trate de crime em que cabe ação penal pública, o fato deve ser levado ao conhecimento da autoridade policial, ou desde logo intentada a ação penal, se houver elementos suficientes para tanto. Em ambos os casos recomenda-se a obtenção, da entidade de defesa ou proteção do consumidor, ou diretamente do consumidor [...]. Além disso, [...], poderá haver igualmente um aspecto administrativo, ou seja, a necessidade de levar ao conhecimento das autoridades da Administração Pública (federais, estaduais e municipais) sua ocorrência, para ali serem apuradas [...] sanções

adequadas (multas, interdição de atividade etc.) [...] (FILONOMENO, 2019, p. 77).

Nessa esteira, continua o entendimento de Filomeno, que por tratar-se de legislação especial, os crimes praticados contra as relações de consumo, seja de forma direta ou indireta, conforme previsão da Lei no 1.521/51 e da Lei no 8.137/90 aplica-se ao caso concreto o Código Penal (CP).

No que a tutelacivil, salienta o doutrinador (2016, p. 69) que:

[...] se haverão de entender, primeiramente, as normas de caráter material, por um lado, tais como a “responsabilidade civil objetiva”, os “vícios” e os “defeitos” de produtos e serviços, “a desconsideração da personalidade jurídica”, a “prescrição e a decadência”, “oferta e publicidade” [...]. “a tutela processual ou jurisdicional, que compreende as providências judiciais ou extrajudiciais individuais, bem como a que cuida da “legitimação coletiva” (interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos), a “ inversão do ônus da prova”, “tipos de ações”, “tutela antecipada”, “astreintes”, “coisa julgada [...].

Não restam dúvidas, que o ordenamento jurídico possibilita a defesa e proteção do consumidor por diversos meios, no entanto, o que se questiona é a efetividade destes para a resolução dos conflitos apresentados.

Sobre isto, salienta Cunha (2018, p. 66) que:

[...] As dificuldades e o desestímulo para o acesso do consumidor à justiça, considerando exclusivamente o Poder Judiciário, segundo a professora canadense Nicole L' Heureux, ressaltam a necessidade da aplicação de meios eficazes para fazer valer os direitos dos consumidores. Demonstrou-a em pesquisa recente que, na maioria dos casos, os consumidores não apresentam reclamações ou não vão à justiça para fazer valer seus direitos. [...] leva os consumidores a permanecerem com suas queixas e problemas não solucionados [...]. Posto isto, questiona-se se tais meios são de fato efetivos e capazes de possibilitar a tão esperada proteção e defesa do consumidor, seriam suficientes ao ponto de produzir a celeridade processual almejada, apesar da existência destas três (03) esferas de proteção, (administrativa, civil e penal).

CONCEITO DE CONFLITO

Para melhor entendimento da utilização de cada esfera, é necessário, primeiramente, compreender o que é o conflito e quais as ferramentas podem ser utilizadas para a sua resolução. Com diversas acepções, a palavra conflito, originária

do latim, pode ser entendida como enfrentamento, divergência, luta oposição entre pessoas, guerra, entre outras.

Nas palavras de Cintra, Grinover e Dinamarco (2020, p. 79) o conflito é caracterizado:

[...] por situações em que uma pessoa, pretendendo para si determinado bem, não pode obtê-lo – seja porque (a) aquele que poderia satisfazer a sua pretensão não a satisfaz, seja porque (b) o próprio direito proíbe a satisfação voluntária da pretensão [...].

Acerca da origem desta palavra, Morais e Spengler esclarecem:

[...] Nascido do latim, a palavra conflito tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas. [...] Na tentativa de uma explicação mais esmiuçada para a palavra conflito, tem-se que consiste em um enfrentamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que manifestam, uns a respeito de outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito. Para manter esse direito, afirmá-lo ou restabelecê-lo, muitas vezes lança mão da violência, o que pode trazer como resultado o aniquilamento de um dos conflitantes. [...] O conflito trata de romper a resistência do outro, pois consiste no confronto de duas vontades quando uma busca dominar a outra com a expectativa de lhe impor a sua solução. [...] Para Sales e Rabelo o conflito decorre das relações humanas e é tratado como algo natural no desenvolvimento destas. Deste modo, a forma como tais conflitos serão tratados e resolvidos dependerá das influências que um grupo social sofre e da cultura deste.

Segundo leciona Azevedo (2209), a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é que é possível se perceber o conflito de forma positiva.

Entendimento contrário ao que é entendido, em regra, posto que entendessem conflito como um resultado negativo de uma relação, pois uma parte sempre perderá no final. Entretanto, essa dinâmica conflitiva permite verificar que conflito pode ser tão positivo quanto negativo e que a valoração de suas consequências se dará, justamente, pela legitimidade das causas que pretende defender.

Diante de tais esclarecimentos e discussões acerca do que se entende por conflito e seus resultados, o foco da resolução deste depende do interesse das partes e sob qual perspectiva cada um entenderá.

Sob essa perspectiva, Sales e Rabelo (2012, p. 67) entendem que:

[...] Aponta-se assim a necessidade de que as controvérsias sejam resolvidas de forma adequada, permitindo um sentimento de satisfação e de contemplação às pessoas envolvidas. A importância da adequação do meio de solução ao tipo de conflito aponta para uma diversidade de mecanismos de solução [...] é importante desapegar da visão de que só é possível a resolução do conflito por um caminho exclusivo ou quando houver intervenção estatal. [...]31 Assim, dependendo do modo como o conflito é entendido e como as partes o compreendem numa sociedade, fica claro que a intervenção do Estado, apesar de apresentar ferramentas diversas para sua resolução, nem sempre será eficaz, no que tange ao resultado satisfatório ou não da demanda. Diante disto, nota-se a necessidade de utilização de meios distintos para a chamada celeridade processual e a busca por um resultado que satisfaça as partes envolvidas no caso, conforme veremos a seguir.

OS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E SUA RELEVÂNCIA JURÍDICA NA SOCIEDADE

No decorrer da evolução da sociedade vê-se claramente, que em determinados momentos, não havia a intervenção estatal, tampouco de terceiros que estivessem dispostos a interferir em um conflito, oriundo de uma relação de consumo, visando a uma composição entre as partes envolvidas. Quem pretendesse alguma coisa que outrem impedisse de obter haveria de, com sua própria força e na medida dela, tratar de conseguir, por si mesmo, a satisfação de sua pretensão.

Tal situação ocorria pelo fato do Estado não deter de capacidade para “impor odireito acima da vontade dos particulares: por isso não só inexistia um órgão estatal que, com soberania e autoridade, garantisse o cumprimento do direito, como ainda não havia sequer as leis”33.

Com o passar do tempo, notou-se a necessidade de reavaliar os métodos aplicados para soluções de conflitos, devido à complexidade dos casos expostos pela sociedade, o que antes era resolvido por meio da força ou da vontade das partes envolvidas no conflito, não surtiam mais efeito, tendo em vista a mudança das realidades sociais e do modo de agir dos indivíduos, carecendo de uma aplicação de um novo método para resolução das lides existentes.

AS DIFERENÇAS ENTRE OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Entre os três (03) métodos alternativos utilizados para a resolução de conflitos, sendo eles, a mediação, a conciliação e a arbitragem, cada um possui linguagem própria e forma adequada de ser aplicado para determinado fim. Deste modo, as técnicas de mediação e conciliação são mais próximas, por serem consideradas como método de solução de conflitos através da intervenção de um terceiro não interessado, atuando apenas como facilitador.

Já na arbitragem conforme definição de Carmona (2009) trata-se de meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam dispor.

Sobre esta diferenciação dos três métodos Azevedo (2010, p. 66) esclarece que:

[...] a mediação é definida como um processo no qual se aplicam integralmente todas as técnicas autocompositivas [...]. a conciliação, também [...] pode ser definida como um processo autocompositivo ou uma fase de um processo heterocompositivo no qual se aplicam algumas técnicas autocompositivas e em que há, em regra, restrição de tempo para sua realização [...].

No que tange a esta diferença entre estes métodos, a principal a ser destacada é o modo como cada uma objetiva a solução do conflito que se instaura. Deste modo, Carmona (2025, p. 60) os diferencia como segue:

[...] Embora não se confundam arbitragem, conciliação e mediação – objetivo da primeira é a obtenção de uma solução imposta a um terceiro imparcial, enquanto as duas últimas visam à celebração de um acordo [...] os meios alternativos de solução de controvérsia, variações que devem ser levadas em consideração no momento de escolher o mecanismo que mais convenha aos litigantes para a solução de seus conflitos [...].

Apesar desta distinção, todas são métodos utilizados para a resolução de um conflito, visando cada uma dar o adequado tratamento ao caso, evitando, assim, a morosidade processual e o incentivo à cultura de paz social.

Embora o Poder Judiciário detenha a função de resolver conflitos, não é capaz de suprir as necessidades sociais, devido à morosidade processual, pela falta de recursos e estrutura aptos a cumprir o que lhe foi incumbido pela Constituição Federal, necessitando, assim, optar por métodos mais céleres e eficazes.

A RESOLUÇÃO NO 125 DE 2010 E A LEI NO 13.105 DE 2015

Em decorrência da lentidão no andamento do processo, da criação de novos direitos, bem como do excesso de formalidades, o Poder Judiciário tem sua crise agravada, mostrando-se, muitas das vezes, insuficiente e ineficaz no atendimento dos casos, devido a utilização do modelo adotado atualmente.

Diante do novo quadro que se instaura, faz-se necessário o estudo das novas modalidades de composição de conflitos, aprimorando os mecanismos, visando a efetivação da celeridade processual e o aumento do acesso à justiça, resolvendo os litígios de forma mais humanizada, este novo modelo auxilia no descongestionamento do Poder Judiciário e permite que a prestação jurisdicional seja melhorada.

Tanto a mediação quanto a conciliação foram apresentadas ao novo Código de Processo Civil (CPC), por meio do Projeto no 166 de 2010, assim como pela Resolução no 125 de 2010, dispondo, esta última, sobre a Política Judiciária Nacional visando o tratamento mais adequado ao conflito instaurado.

Com o excesso de processos tramitando no Poder Judiciário e com os demais aspectos sociológicos da sociedade, a eficiência jurídica vê-se prejudicada. Pois, o que se analisa é a crescente demanda litigiosa, o formalismo assoberbado, a morosidade processual e o modo ultrapassado de resolver os conflitos existentes.

Tais dificuldades nos fazem repensar em formas alternativas de composição das controvérsias, dadas as diversidades de conflitos e complexidades destes, com a priorização dos interesses dos envolvidos e a solução mais favorável para ambas às partes. É através de mecanismos preventivos de resolução das demandas judiciais que o Judiciário consegue acelerar os procedimentos dos tribunais, atuando de forma subsidiária apenas, sendo uma segunda opção para a solução dos casos, salvo em

casos que versem sobre direitos indisponíveis ou se esta provocação for mais adequada.

A incapacidade do Estado em acompanhar o crescimento da população e o aumento dos litígios ressalta a necessidade de incentivar modalidades diferentes de resolver os conflitos por meios extrajudiciais, inserindo-se a mediação, que apresenta uma nova forma de abordagem dos conflitos, posto que o Judiciário trata destes de modo superficial apenas, acertando as controvérsias, mas sem resolver de fato os conflitos.

Com novas estratégias e abordagens, a mediação apresenta perspectivas inovadoras, embasada na construção de novos rumos, superando a lógica binária e criando novas possibilidades de acordo, onde as partes atuam em prol da criação da resolução do problema, de forma que supra as necessidades de ambos, sem interferência e determinação de um juiz.

A Resolução 125 de 2010, criada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), possibilitou a normalização de procedimentos dos métodos consensuais de autocomposição, dispendo sobre a conciliação e a mediação e como estes métodos podem auxiliar no andamento da justiça, tanto por meio autocompositivo como heterocompositivo.

A necessidade de difundir, apoiar e estimular o aprimoramento e a sistematização das práticas abordadas nos tribunais possibilitou a criação da Resolução 125, assim, diante dos resultados positivos de diversos projetos formulados desde a década de 90. Deste modo, com a aprovação do CNJ, em 29 de novembro de 2010, a Resolução 125 estabelece políticas públicas nacionais através de objetivos taxativos, conforme elencado nos artigos 1º ao 4º. Em suma, o que se visa é a mudança da forma como o Poder Judiciário atua, fazendo com que seja apresentado de modo mais dinâmico e ágil, complementando o ordenamento jurídico.

Com o advento da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, o Novo CPC normatiza o instituto da mediação e da conciliação, conforme se vê na Seção V, do artigo 165 ao 175, estipulando como serão os procedimentos destes instrumentos e em que situações poderão atuar os mediadores e os conciliadores, bem como quais são os critérios adotados para o credenciamento dos mediadores e conciliadores e como cada um destes devem proceder.

No artigo 165 é estipulada a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos como meio de orientação e auxílio dos modos de autocomposição de conflitos, bem como em que situações poderão atuar os conciliadores e mediadores, atentando aos casos em que existirem ou não vínculo anterior entre os envolvidos, diferenciando estas duas figuras, conforme os parágrafos 2º e 3º.

O artigo 166, por sua vez, apresenta os princípios norteadores da mediação e da conciliação que são a imparcialidade, a confidencialidade, a informalidade, bem como a autonomia da vontade, a independência, a oralidade e a informação da decisão. No que tange ao princípio da confidencialidade, o parágrafo 1º define que as informações prestadas limitam-se ao que é determinado pelas partes, não podendo o mediador ou o conciliador divulgarem ou servirem como testemunhas em casos que versem sobre os fatos ocorridos nas audiências conciliatórias.

Já no artigo 167, determina sobre a forma de inscrição dos mediadores, conciliadores e das câmaras privadas de conciliação e mediação, bem como de seu credenciamento e da publicação anual das audiências realizadas, a serem divulgadas pelo tribunal. O artigo 168, por sua vez, dispõe sobre a possibilidade de escolha pelas partes entre a câmara, a mediação ou a conciliação, podendo o conciliador ou mediador estar ou não cadastrado no tribunal, ressalta também a opção de comediação, sempre que for recomendado ao caso.

Uma grande conquista se dá na disposição do artigo 169, que ressalta a hipótese de remuneração pelos serviços prestados por profissionais da área, além da opção de trabalho voluntário por parte destes. Ainda, conforme consta nos artigos 170 ao 173, é abordado o procedimento destes profissionais, em casos de impedimento dos mesmos, devendo levar em consideração as mesmas regras de impedimento e suspeição do magistrado.

Por fim, o artigo 174 atribui aos entes federativos a criação de câmaras de mediação e conciliação na esfera administrativa, para que possam resolver e avaliar o cabimento dos conflitos por meio de órgãos da administração pública, bem como da celebração de termo de ajustamento de conduta, quando cabível, entretanto, sem excluir as demais formas de resolução de conflitos extrajudiciais, nos termos do artigo 175.

CONTEXTO HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO

Em meados dos anos 80, no ramo das relações trabalhistas e devido aos conflitos existentes a época, foi estabelecido o Acordo Basco Interprofissional sobre Procedimentos de Resolução de Conflitos, no ano de 1984, com o intuito de obter uma composição entre as partes, no que tange ao Direito Trabalhista.

Em decorrência deste acordo, outros surgiram, como o Acordo Interprofissional de Catalunha (AIC) em 1990, e o Acordo sobre Solução Extrajudicial de Conflitos coletivos da Comunidade Valenciana, em 1993. Desde então, novos acordos foram firmados em diversas regiões e com intuítos diversos, conforme as necessidades das comunidades envolvidas.

Com essas experiências, a mediação tornou-se cada vez mais sólida como ferramenta na resolução de conflitos, por favorecer o acesso à justiça, ser dotado de celeridade, além de contribuir para a promoção de mudanças significativas nas partes envolvidas e para o desenvolvimento de uma cultura de paz.

Agregando também, valores e sendo utilizado em diversos países em seus ordenamentos jurídicos, como no ramo do Direito Internacional; em comitês populares e tribunais na China, onde os líderes locais proporcionam tais serviços à população.

Com incentivo e apoio dos tribunais, por meio do desenvolvimento de dois (02) tipos de mediação, a comunitária e a institucional, na França a utilização deste mecanismo tem sido há um tempo significativo.

A mediação comunitária, ou cidadã, é desenvolvida e aplicada entre as comunidades como meio de facilitação das relações, com a intervenção dos membros destas comunidades chamados de mediadores-cidadãos, por outro lado, a mediação institucional é desenvolvida por um mediador específico de uma instituição, visando a auto composição em prol de seus clientes.

Na esfera civil, trabalhista, administrativa, internacional, e em tantas outras, a participação de particulares atuando como conciliadores, árbitros ou mediadores é significativa na Colômbia, desde a elaboração e implementação do Estatuto dos Mecanismos Alternativos de Solução de Conflitos, em 1998. Ainda na Argentina a mediação é ferramenta fundamental no ramo do direito trabalhista e de família.

Muito utilizada para resolver questões familiares e também no âmbito empresarial no Japão, bem como na Nova Zelândia, em questões criminais de menor potencial; na Austrália, por meio de centros comunitários como mecanismo para as questões cíveis.

Salienta-se ainda, a utilização da mediação para a composição de uma solução de conflito no âmbito familiar, na União Europeia, bem como em casos que envolvam menores e nas relações consumeristas, como garantia de uma celeridade processual e o livre acesso à justiça.

Esse estímulo ocorreu, principalmente, a partir de março de 1998, com a Recomendação no 98/252/CE, que versa sobre o que os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de conflitos poderiam aplicar aos casos, inicialmente em relação ao consumo, propiciando uma implantação de um sistema, baseado em princípios, que promovesse a garantia de um direito fundamental consagrado na Convenção Europeia para a proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades fundamentais, em seu art. 6º: trata-se do acesso à justiça, com um menor tempo para a solução dos conflitos e uma melhor adaptação dos métodos utilizados aos conflitos apresentados.

Em Portugal, inspirados pelos Juizados Especiais Brasileiros, foram instituídos os Julgados de Paz pela Lei no 78/2001, com competência para julgar questões de direito disponível e ações patrimoniais, através de uma prémediação e uma mediação, onde em um primeiro momento, o mediador apresenta às partes as vantagens, os objetivos e o processo e havendo uma aceitação pelos envolvidos, inicia-se a mediação com outro mediador e o acordo passa a ter valor de sentença, depois de homologado.

Não havendo um acordo, o processo será encaminhado para continuidade pelas vias judiciais. Além da implantação dos Julgados de Paz, há ainda as Câmaras de Mediação Familiar, de Acidente de Trânsito, de Seguros, de Consumo e Imobiliárias.

Em nosso ordenamento, a mediação não é contenciosa e voluntária, sendo também informal e extrajudicial, utilizada na esfera Penal e Cível. Similar a Portugal, também é a mediação instaurada na Costa Rica, sendo extrajudicial e podendo ser utilizada para tratar de casos de direitos disponíveis e patrimoniais.

No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) lançou o Projeto Movimento pela Conciliação com o objetivo de obter alternativas para a melhoria da justiça no país e solucionar os conflitos de menor complexidade, visando a tão esperada celeridade processual.

Com o advento da Resolução no 125/2010, que estabelece a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, além da criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, entre outras diretrizes.

O compromisso de fortalecer a mediação e a conciliação, estimulando a resolução de conflitos por meios autocompositivos, voltados a maior pacificação social e menor judicialização é o que está em voga na atualidade mundial, buscando, assim, uma sistematização adequada do Poder Judiciário e equilíbrio nas relações. Constata-se, pois, a necessária regulamentação da mediação, diante da sua relevância no acesso à justiça, para que esse instituto seja consagrado, de uma vez por todas, em nosso ordenamento, como instrumento de uma cultura de paz.

MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM

É importante, antes de adentrar ao tema proposto, diferenciar os conceitos desta tríplice forma de resolver conflitos, ou seja, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

O filósofo e também mediador Jean-François SIX estabeleceu divergências entre os termos elencados acima, apesar de serem utilizados erroneamente como sinônimos, pois, nos dois últimos há o conflito em si, devendo ser utilizado como foco inicial para se chegar a uma solução, diferindo da mediação, que pode ser usada como ferramenta preventiva, não sendo necessária, a existência de um conflito para sua implantação, por meio da figura de um terceiro não interessado, o mediador, figura neutra e imparcial.

Neste último caso, as partes interessadas questionam e se conscientizam do que derivou o suposto impasse, por meio da figura do mediador, que utiliza técnicas adequadas para que os interessados se comuniquem de modo adequado e claro, visando o entendimento entre ambos e a evolução da relação construída até então.

Vê-se claramente, que a mediação não é uma forma de resolução de conflitos apenas, posto que o precede, mas sim uma ferramenta a ser utilizada como meio eficaz de comunicação.

Apesar de distorcida com o passar dos anos, pela utilização e classificação inadequada pelos norte-americanos, e trazida à realidade do ordenamento jurídico brasileiro, a conciliação e a arbitragem são ferramentas distintas da mediação e não uma categoria superior a esta última, posto que esta não se trata de uma variação das demais. Pode-se dizer, então, que “há uma diferença relativa ao tempo, qual seja, a conciliação pretende pôr fim ao passado, enquanto a mediação desloca os sujeitos de direito para projetar o futuro”.

Inserida como princípio ético, consolidada pela comunidade europeia, a mediação capacita as partes envolvidas e viabiliza a conquista de uma liberdade interna por meio da utilização de argumentação e expressão dos sentimentos e expectativas de cada sujeito, assegurando o desenvolvimento humano e da personalidade.

Sob esta perspectiva, tal ferramenta é vista como um método capaz de concretizar o princípio da dignidade humana por reconhecer o ser humano como indivíduo responsável e com o controle de seus atos. Apesar dos diversos campos que a mediação pode ser aplicada, como no campo familiar, hospitais, empresas, comunidades, entre tantos outros, trataremos da aplicação de tal recurso no âmbito das relações consumeristas como meio eficaz de evolução do direito e das relações humanas.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A MEDIAÇÃO

Após diversos movimentos sociais ao longo dos anos e uma revolução no Direito Civil Brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado em 11 de setembro de 1990, com sua entrada em vigor em 1991, surge para regulamentar as relações consumeristas, conforme prevê a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, com o advento do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias, em seu artigo 48.

Por tratar-se de uma legislação especial para os desiguais, nas relações entre um consumidor e um fornecedor, as chamadas relações mistas, o Código de Defesa do

Consumidor difere das demais. Neste mesmo sentido, Cavalieri Filho (2008, p.8) ressalta que o Direito do Consumidor tem por finalidade “eliminar essa injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo”.

Como norma principiológica que é, segundo esclarecimentos de Tartuce e Neves (2012, p.10), por meio da proteção prevista na Constituição Federal, em seu inciso XXXII, do artigo 5º, o CDC visa a proteção da parte vulnerável na relação de consumo, adequando-se aos dias atuais e propiciando um avanço do Direito.

Segundo Finkelstein e Sacco Neto (2010, p. 23), “[...] o Código de Defesa do Consumidor busca, através de seus princípios, bem como dos direitos básicos conferidos ao consumidor, o equilíbrio contratual, lançando uma política mais favorável ao consumidor”.

Com este intuito, a aplicação do direito, por meio de modalidades que possibilitem uma forma mais eficaz e célere para a resolução dos conflitos, onde as partes envolvidas no litígio em questão possam encontrar uma solução adequada à suas realidades e necessidades. A este respeito, a mediação judicial, assim como o Direito do Consumidor, sofreu uma evolução no modo como tem sido aplicada, dando respaldo às relações processuais e concretizando a celeridade processual tão almejada.

Por meio de linguagem própria, a mediação inclui as partes envolvidas no litígio e possibilita que estes vivenciem uma dinâmica totalmente nova em nosso ordenamento, uma vez que esta tem como objetivo principal a comunicação entre os indivíduos e não o acordo, sendo este apenas o resultado de uma externalização dos pensamentos, sentimentos e ações de ambos os lados.

CONCILIAÇÃO E A FIGURA DO CONCILIADOR

Mencionada pelo texto constitucional no artigo 98, inciso I e comumente utilizada nos Juizados Especiais Cíveis (JEC), bem como pelos Juizados Especiais Criminais (Criminais) e pela Justiça do Trabalho, a Conciliação visa a solução de um conflito por meio da intervenção de um terceiro imparcial, conforme origem do latim “conciliatione”, que, dentre outros termos, significa harmonia, ajuste. Segundo Cintra, Grinover e Dinamarca “a conciliação pode ser extraprocessual ou endoprocessual”.

Em ambos os casos, visa a induzir as próprias pessoas em conflito a ditar a solução para a sua pendência.

O conciliador procura obter uma transação entre as partes (mútuas concessões), ou a submissão de um à pretensão do outro, ou adesistência da pretensão. Tratando-se de conciliação endoprocessual, pode-se chegar ainda à mera desistência da ação, ou seja, revogação da demanda inicial para que o processo se extinga sem que o conflito receba solução alguma.

Conforme esclarecem os doutrinadores Sales e Rabelo 44, há duas modalidades de conciliação, sendo elas judicial e extrajudicial. Na conciliação judicial, por sua vez, há a figura do conciliador instituído pelo Poder Judiciário, já na modalidade extrajudicial, tal figura é um terceiro escolhido pelas partes para conduzir a sessão da melhor forma possível.

Este terceiro não interessado na lide é denominado pela doutrina como conciliador desenvolvendo um papel para uma melhor composição na solução do problema exposto. Sobre esta figura, o doutrinador Fregapani (2019, p. 64) ressalta:

[...] O papel desse terceiro, chamado conciliador, pode limitar-se apenas à aproximação das partes para que encontrem a solução amigável, ou ir mais além, fazendo ele mesmo uma proposta concreta de conciliação, que seja aceita pelos interessados, por fim ao conflito [...].

Fica claro que independente da modalidade escolhida, o que se pretende é a solução do conflito de modo a educar as partes para uma postura que possibilite o diálogo em busca do bem-estar social.

ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Conforme falado anteriormente, devido às necessidades da sociedade e da evolução das relações consumeristas, foram criados órgãos de proteção e defesa do consumidor nas três esferas administrativas, pela União, Estados e Municípios, como, por exemplo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

(SEDECON), os PROCON'S e Associações. Tal estrutura é determinada pelo CDC como meio de organizar e estipular como atuarão os órgãos especificados, bem como limitar sua efetivação para de fato proteger as relações de consumo.

No âmbito federal, a exemplo, o Código de Defesa do Consumidor estipula a atuação do SEDECON, órgão responsável pela articulação entre os organismos

Federais, Estaduais, do Distrito Federal e municipais” por meio da instalação da Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, segundo esclarece Zuliani (2004).

Segundo esse autor, são mais decisivas iniciativas para o exercício dos direitos de cidadania, visando a proteção do consumidor quanto ao atendimento de suas necessidades, respeito à sua dignidade, saúde, segurança e a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como o equilíbrio e a equidade nas relações de consumo.

Todavia, no âmbito estadual, tema que será abordado mais adiante, há a figura do chamado Programa Estadual de Defesa do Consumidor (PROCON), além do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor e do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

No presente estudo será abordado a atuação do PROCON no que atinge as relações de consumo e os meios adotados para resolução das controvérsias apresentadas, além da análise da eficácia dos mecanismos utilizados para proteção e defesa do consumidor, tanto quanto a direitos individuais quanto coletivos.

Procon e Sua Atuação na Defesa do Consumidor

Com o crescimento populacional a demanda de conflitos tende a aumentar, assim, torna-se necessária a criação de meios de atendimento, além das vias judiciais. Com este intuito, os Procon’s surgem para suprir a carência organizacional e auxiliar na composição de controvérsias.

[...] É de conhecimento de todos que, diante das ainda existentes dificuldades de acesso à justiça e a repercussão dos serviços prestados pelos Procon’s, muitos vem nestes órgãos administrativos a “tabua de salvação” para seus problemas de consumo [...]. Em boa parte dos casos, desconhecendo os limites da atuação administrativa que não pode ultrapassar a linha de mediar o conflito, o consumidor sente na pele a frustração de aguardar período (muitas vezes longo) para então ser orientado a engrossar as filas do abarrotado Poder Judiciário. [...] Apesar dos esforços, o procedimento adotado para mediar a situação torna-se, muitas vezes, demorado, tendo em vista o prazo para encaminhar ao fornecedor a reclamação e o pedido pleiteado pelo consumidor, restando, em alguns casos, em uma audiência administrativa que nem sempre resulta em acordo entre os envolvidos. [...] O curioso é que o consumidor prejudicado pode dirigir-se a qualquer órgão de Defesa do Consumidor: ao DPDC, ao Procon, ao Ministério Público, à Delegacia de Polícia Especializada ou

a uma comissão legislativa. Qualquer desses órgãos oficiais pode expedir notificações aos fornecedores (§ 4º do art. 55 do CDC) e qualquer destes órgãos pode cuidar das medidas que a Lei lhes autorize, já que a legalidade do ato administrativo exige prévia autorização legal. (ZULIANE, 2004, s/p).

São órgãos típicos de Defesa do consumidor os relacionados nos incisos do art. 5º do CDC. São órgãos de colaboração direta ou de parceria, os tradicionais já outrora concebidos na legislação, como Inmetro, os Ipems, as vigilâncias sanitárias em todos os níveis etc. Como órgãos típicos, estão os públicos e os privados que disponham a combinar esforços para atingir o resultado da Defesa do Consumidor.

Do mesmo modo, Masso (2010, p. 68) esclarece sobre os meios de defesa citados:

[...] A assistência gratuita e integral é garantida a todos, desde que comprovem nos termos da lei, a falta de condições financeiras para tanto. As normas de direito do consumidor são de ordem pública, de forma que a defesa dos seus interesses é imposta constitucionalmente como garantia fundamental. [...] No âmbito federal e no estadual o Ministério Público vem desenvolvendo de forma exemplar a tutela dos direitos difusos e coletivos, às vezes até mesmo com a criação de Centros de Apoio específicos ao consumidor. [...] Devemos reconhecer que a criação de delegacias especializadas estimula o consumidor a reclamar, principalmente os que sofreram danos individualmente e de pequeno prejuízo econômico. Nas discussões individuais, devido aos valores que geralmente são reclamados judicialmente, a competência para a prestação jurisdicional é dos Juizados Especiais. [...] A criação de associações de defesa do consumidor proporciona ganhos extremos na defesa dos seus interesses, seja por representarem um canal aberto para a reclamação dos consumidores [...].

Apesar de haver determinação legal para implantação de meios alternativos de resolução de conflitos pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 4º, inciso V, não há, entretanto, explanação de quais são os métodos a serem adotados pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Assim, aplicam-se os meios consensuais de resolução de conflitos já determinados pelo Código de Processo Civil (CPC), a mediação, a conciliação e a arbitragem, de forma análoga. Sendo mais utilizada a modalidade de conciliação, devido seus objetivos.

Sobre esse aspecto, o doutrinador Michel (2011) ressalta que o incentivo à criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo deve permear a interpretação da legislação consumerista, a fim de estimular a adoção

desses métodos como forma eficaz de tutela do consumidor. O referido dispositivo legal abriu as portas para a utilização desses instrumentos alternativos nas lides de consumo, atendendo à necessidade de proteção, da parte hipossuficiente dessa relação. Constata-se que, no âmbito das relações de consumo, é essencial a promoção de mecanismos que valorizem a celeridade na solução do conflito e, ao mesmo tempo, estimulem o debate e o diálogo entre as partes.

Ambos, ainda ressaltam que todos os cidadãos devem dispor dos meios judiciais simples e eficazes para a proteção de seus direitos tal procedimento, portanto, demonstra que o acesso à justiça pode se dar mesmo sem a ingerência direta do Poder Judiciário, e quando, por meio do Poder Judiciário pode ser um caminho esclarecedor e participativo da solução do conflito.

Com a crescente necessidade de sanar os conflitos, surge a urgência em interligar tais métodos contenciosos entre as esferas administrativa e judiciária para que a tão buscada celeridade processual surta os efeitos esperados.

O que se vê atualmente é a busca por uma solução de conflitos de forma mais rápida, porém, apesar dos esforços e dos resultados já alcançados, ainda há muito que ser feito para a efetivação de uma prestação adequada de resolução das controvérsias existentes, posto que, quando há a busca por um auxílio de um órgão de defesa do consumidor é porque o consumidor precisa de uma composição imediata.

Com base no estudo apresentado, nota-se a importância dos órgãos de defesa do consumidor no cotidiano de uma sociedade, no que diz respeito a resolução de tais conflitos por via extrajudicial, auxiliando, assim, tanto o indivíduo que os procura quanto a coletividade, seja pela atuação de órgãos como o PROCON ou pelo auxílio prestado ao Poder Judiciário quanto ao desgaste que é evitado nestes casos.

CONCLUSÃO

O presente trabalho objetiva a busca pela resposta acerca dos direitos do consumidor e os meios utilizados para resolução de conflitos de forma mais célere e eficaz, exceto os meios judiciais já conhecidos.

Para demonstrar tais objetivos, optou-se pela apresentação através da divisão do tema em três (03) aspectos, onde, primeiro foi apresentado o contexto histórico do Código de Defesa do Consumidor e da Mediação, em segundo plano os métodos

utilizados como alternativa para a prestação de resolução de conflitos e qual são as suas definições e em terceiro, buscou-se demonstrar os benefícios trazidos pela legislação na criação de órgãos de proteção e defesa do consumidor, enfatizando a atuação do PROCON como meio de atender as necessidades da população de forma individual e coletiva.

Com enfoque na busca pelos métodos alternativos de solucionar as controvérsias das relações de consumo, destacou-se a posição doutrinária sobre o tema abordado e a criação de legislação específica, principalmente do Código de Defesa do Consumidor, a fim de enfatizar a importância da alteração das formas como os conflitos e divergências a serem solucionados.

Deste modo, a proteção e defesa apresentada na legislação visam à parte mais frágil na relação de consumo, qual seja o consumidor, tal objetivo buscado apresenta-se por mecanismos existentes nas três (03) esferas judiciais, a saber, a Civil, Administrativa e Penal, onde o consumidor poderá optar pela forma mais adequada, seja coletiva ou individual, para pleitear a defesa de seus direitos, conforme assegura a doutrina e a legislação especial.

No entanto, insta observar, a implantação de uma nova cultura, atualmente pouco conhecida, que corresponda ao diálogo satisfatório entre as partes como forma de uma visualização positiva no que diz respeito aos métodos alternativos apresentados no presente estudo.

Em caso, de ser feita a escolha por um destes, a conciliação, a mediação ou a arbitragem, há que se analisar que a busca deverá ser sempre a solução da questão e não quem ganha ou perde numa relação, visto que ambos serão beneficiados pelo resultado alcançado por iniciativa apenas dos interessados, sem interferência de um poder superior e indiferente ao caso.

Cabe salientar, que uma vez que os envolvidos compreendam a importância disto, o enfrentamento de questões pelas vias judiciais diminui, posto que o empoderamento seja dado às partes apenas, que buscarão uma efetivação da tutela pleiteada por meio da via extrajudicial, fundamentada na celeridade processual e na cultura de paz, por meio do fortalecimento do diálogo nas relações consumeristas.

O pretendido ao longo deste estudo, também abrange demonstrar que os métodos alternativos de resolução de conflitos aplicados como meio de mediar às

relações de consumo são mais benéficas para a sociedade como um todo, justamente por aproximar as partes envolvidas, ensinando-as a evitar a demora na busca por um resultado satisfatório por vias judiciais, sendo esta uma última opção para solução de casos de menor complexidade. O que se visa não é a substituição do Poder Judiciário, mas sim, o auxílio à justiça, quanto à atuação nas relações consumeristas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Curso de direito do consumidor**. Barueri: Manole, 2006.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça, 2009.

BONATTO, Cláudio; MORAIS, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. 6. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

_____. **Projeto de Lei do Senado n. 282**, de 02 de agosto de 2012. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) para aperfeiçoar a disciplina das ações coletivas e fortalecer os PROCONS e órgãos públicos do sistema nacional de defesa do consumidor. Diário do Senado Federal, nº 114, 03 de agosto de 2012, p. 39040-39048.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CAVALIEIRI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pelegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. São Paulo: Malheiros, 2010.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FREGAPANI, Guilherme Silva Barbosa. **Formas alternativas de solução de conflitos e a lei dos juizados especiais cíveis**. Revista de Informação Legislativa, v. 34, nº 133, p. 99-107, jan./mar. 1997.

Murillo Rodrigues MOTA; Ítalo Danyel Amorim Gonçalves dos SANTOS. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO. MÊS DE ABRIL. Ed. 41. VOL. 01. Págs. 138-166. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

GONÇALVES DA SILVA, Luciana Aboim Machado (Org.). **Mediação e conflitos** – São Paulo: Atlas, 2013.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MASSO, Fabiano Del. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MICHEL, Andressa. **Programas de mediação e acidentes de consumo: um estudo prático de métodos alternativos de resolução de conflitos**. Revista de direito do consumidor, v. 20, n. 80, p. 237-273, out./dez. 2011.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 3. ed. rev. E atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MUSZKAT, Malvina Ester (Org.). **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. 3ª ed. São Paulo; Summus, 2003.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **A proteção constitucional do consumidor**. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ANDRADE, Mariana Dionísio de. **A mediação de conflitos como efetivo contributo ao Poder Judiciário brasileiro**. Revista de Informação Legislativa, v. 48, n. 192, p. 43-54, out./dez. 2011.

SOUZA, Luciane Moessa de **Mediação de conflitos coletivos: a aplicação dos meios consensuais à solução de controvérsias que envolvem políticas de concretização de direitos fundamentais**. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3ª Ed. Rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

ZULIANI, Evandro. **Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 9, n. 251, 15 mar. 2004. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/4987>. Acesso em: 19 abr. 2023.