



FACULDADE BATISTA BRASILEIRA

CURSO DE DIREITO

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO DIREITO DO
CONSUMIDOR: SOLUÇÃO PARA A DEMORA NA
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.**

Elton Piton Barreto Seixas

ELTON PITON BARRETO SEIXAS

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO DIREITO DO
CONSUMIDOR: SOLUÇÃO PARA A DEMORA NA RESOLUÇÃO
DE CONFLITOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso de
Graduação em Direito apresentado para
obtenção do título de Bacharel em Direito
pela Faculdade Batista Brasileira.

Área de Conhecimento: Mediação e
Conciliação de Conflitos.

Orientador: Prof. Yago Nunes

Salvador - Ba

2024

ELTON PITON BARRETO SEIXAS

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO DIREITO DO
CONSUMIDOR: SOLUÇÃO PARA A DEMORA NA
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Direito, Faculdade Batista Brasileira.

Salvador, 15 de Junho de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Yago Nunes

Orientador – FBB

Examinador(a) I – FBB

Examinador(a) II – FBB

Aos meus pais, Augusto Jose e Aurenice Piton, aos meus avós (*in memoriam*) por todo o amor e apoio que me trouxeram até aqui e por nunca medirem esforços para a minha felicidade.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, pela minha vida, pela minha família, por tantas graças derramadas sobre mim, por todas as oportunidades com as quais eu fui agraciada, por tudo.

Ao Senhor Jesus, pela intercessão, carinho e cuidado em todos os momentos.

Aos meus pais, Augusto Jose e Aurenice Piton, pelo amor e apoio incondicional, por nunca medirem esforços para garantir a minha felicidade e a minha educação. Pai, você é meu exemplo, meu incentivo, obrigada por todo o carinho e dedicação. Mãe, você é meu alicerce, minha força, obrigada por estar comigo em todos os momentos.

Ao meu irmão, Reinan Piton, pelo companheirismo, apoio e amor de sempre.

A todos os meus irmãos e irmãs da Igreja Batista Caminho das Arvores, citados na pessoa do fundador e amigo querido Bispo Atila Brandão, por me acolherem e se tornarem minha segunda família, obrigada por terem me apresentado a melhor forma de viver, isto é, viver a vida em Deus, com Deus e para Deus. Sem vocês, eu não sei onde estaria hoje.

Aos meus amigos, por todo o apoio e suporte, pelos momentos de diversão e de tensão, por serem luz nos momentos de escuridão.

Aos meus atuais chefes, Dr. Joan Piton, Dr. Danilo Figueiredo, Dr. Gilmara Reis, por toda a paciência, encorajamento e disponibilidade, essenciais para a conclusão deste trabalho.

Ao meu orientador, Professor Yago Nunes, por todo apoio e solicitude desde o início do curso. Bem como a todos os professores com quem tive o prazer de conviver dentro da Faculdade Batista Brasileira.

Enfim, a todos aqueles que contribuíram de alguma forma para a realização do presente trabalho.

RESUMO

O presente trabalho se insere na área de Direito Processual Civil e será voltado ao estudo da técnica alternativa de resolução de litígios conhecida como: conciliação. Com o advento do Código de Processo Civil de 2015 instituiu-se no Brasil um incentivo à solução de conflitos por autocomposição, pois compreende-se que este não é apenas um meio eficaz e econômico de resolução de conflitos, mas trata-se, também, de importante instrumento de desenvolvimento da cidadania, em que os interessados passam a ser protagonistas da construção jurídica que regula suas relações. Desse modo, o estímulo à autocomposição pode ser visto como um esforço para incrementar a participação popular no exercício do poder do Estado. Assim, pretende-se analisar se esta forma alternativa de resolução de conflitos, de fato, é democrática e se, verdadeiramente, insere a população no processo decisório. Outrossim, procuro demonstrar se a audiência de conciliação obrigatória, trazida pelo novo Código de Processo Civil, é uma medida eficaz, também, na desobstrução do Poder Judiciário. A discussão sobre este tema é muito cara na sociedade brasileira, especialmente em momentos de crise política, como o que estamos vivendo. Dessa maneira, se faz, cada vez, mais necessário debater a participação popular nos espaços públicos, inclusive no judiciário. Por fim, busca-se analisar como se dá este processo de composição de litígios na prática e se os tribunais brasileiros estão preparados para abarcar tão grandiosa inovação na área jurídica.

PALAVRAS – CHAVES: Conciliação – Mediação – Participação Popular – Democracia – Processo Civil.

Abastrat

This work falls within the field of Civil Procedure Law and focuses on studying the alternative dispute resolution technique known as conciliation. With the enactment of the Brazilian Civil Procedure Code in 2015, there was an incentive to resolve conflicts through self-composition. It is understood that this approach is not only an effective and cost-efficient means of conflict resolution but also an essential tool for citizen development. In this context, interested parties become active participants in shaping the legal framework that governs their relationships. The promotion of self-composition can be seen as an effort to enhance popular participation in the exercise of state power. The goal is to analyze whether this alternative form of conflict resolution is truly democratic and effectively involves the population in decision-making. Additionally, I aim to demonstrate whether mandatory conciliation hearings, introduced by the new Civil Procedure Code, are an effective measure to alleviate judicial congestion. This topic is highly relevant in Brazilian society, especially during times of political crisis. Therefore, it becomes increasingly important to discuss popular participation in public spaces, including the judiciary. Finally, I will examine how this process of dispute resolution works in practice and whether Brazilian courts are prepared to embrace such significant innovation in the legal field.

KEYWORDS: Conciliation – Mediation – Popular Participation – Democracy – Civil Procedure.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
1. A CONCILIAÇÃO NO CONTEXTO JURÍDICO BRASILEIRO	4
1.1 Breve contexto histórico.....	4
1.2 As diferenças e as semelhanças operacionais entre a conciliação e a mediação. 5	
1.3 A Conciliação no Brasil após o Código de Processo Civil de 2015.	6
1.4 O Procedimento da audiência de Conciliação e Mediação	7
2. O Sistema Judiciário Brasileiro: Desafios de Sobrecarga e Estagnação.	10
3. A Mediação e a Conciliação no Contexto da Administração Pública no Brasil.....	11
3.1 O Conceito de Administração Pública e o Direito Administrativo no Contexto da Audiência de Conciliação e Mediação.....	11
4. Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor.....	12
4.1 Etapas do Processo de Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor.....	13
4.2 Benefícios da Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor.....	14
4.3 Desafios e Perspectivas Futuras da Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor.....	16
4.4 Problemas no Processo Civil Relacionado ao Direito do Consumidor.....	18
4.5 Soluções Específicas com Mediação e Conciliação.....	20
CONCLUSÃO.....	22
REFERÊNCIAS.....	23

INTRODUÇÃO

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015 e a obrigatoriedade da audiência de conciliação e mediação inúmeras questões e dúvidas surgiram em relação a estes procedimentos.

Sabe-se que vivemos em tempos de mundo globalizado, no qual cada vez mais os indivíduos desenvolvem relações pessoais, desse modo é natural o crescimento do surgimento de conflitos interpessoais, os quais vêm sendo, cada vez mais, judicializados.

Essa judicialização excessiva de conflitos decorrentes das crescentes relações jurídicas vem causando a obstrução do Poder Judiciário, especialmente no contexto brasileiro, uma vez que o Judiciário pátrio não acompanhou em quantidade e eficiência o crescimento das lides processuais.

Nesse contexto, os legisladores e doutrinadores vêm buscando implantar novas maneiras de solução de conflitos, entre estas destacamos a mediação e a conciliação.

A mediação e a conciliação podem ser conceituadas como técnicas pacíficas de resolução de conflitos, através das quais as partes buscam celebrar acordos que as tragam benefícios mútuos. Estes acordos são supervisionados e/ou impulsionados por um terceiro imparcial, que pode ser o mediador ou conciliador.

Nesta toada, o Novo Código de Processo Civil, determinou em seus dispositivos, a obrigatoriedade da realização de audiência de conciliação e mediação em todos os processos civis, a qual deveria acontecer em espaço apropriado, logo após o recebimento da Petição Inicial e anteriormente à apresentação de defesa pelo réu.

Entretanto, por se tratar de inovação no mundo jurídico, inúmeros questionamentos, acerca desses procedimentos, vêm sendo suscitados. Uma das principais questões a ser enfrentada diz respeito a capacidade dos tribunais brasileiros de lidar com essas audiências, isto é, busca-se entender se existem pessoas competentes e ambiente adequado para que se ponha em prática estas formas de resolução de litígios.

Outro problema que devemos enfrentar neste trabalho, se refere a obrigatoriedade da audiência. Seria esta a melhor opção para incentivar a composição extrajudicial dos litígios?

Podemos mencionar alguns dos principais problemas que acontecem no judiciário, os quais podem ser atendidos através das técnicas e mediação e conciliação.

O elevado número de ações de consumo sobrecarrega o sistema judiciário, resultando em longos prazos de tramitação e atraso na resolução de conflitos.

Muitos consumidores não têm conhecimento jurídico suficiente para navegar pelos complexos procedimentos do processo civil, o que pode resultar em desigualdade na defesa de seus direitos.

Litigar pode ser caro, o que desencoraja muitos consumidores de buscar a resolução de seus problemas através do sistema judiciário.

Consumidores muitas vezes enfrentam grandes empresas com vastos recursos legais, criando uma desigualdade significativa no poder de negociação.

Processos judiciais no direito do consumidor podem levar anos para serem resolvidos, causando frustração e incerteza para os consumidores.

Consumidores muitas vezes ficam insatisfeitos com o resultado dos processos judiciais formais, sentindo que seus interesses não foram totalmente considerados.

Muitos consumidores não estão cientes das opções de mediação e conciliação disponíveis, ou não sabem como acessá-las.

Os processos judiciais são muitas vezes rígidos e não flexíveis para acomodar as necessidades específicas das partes envolvidas.

Não é possível deixar de mencionar, também, a questão da democratização do Processo Civil. Iremos observar se a obrigatoriedade da audiência de conciliação provoca mesmo uma maior democratização do processo, ou seja, analisaremos se é possível afirmar que a população realmente conquistou um maior acesso à justiça com esse mecanismo de resolução extrajudicial de conflitos.

Por todo o exposto, este trabalho tem como escopo responder a estes questionamentos, por meio de consultas à legislação e à jurisprudência, tudo isso objetivando entender esta técnica extrajudicial de resolução de conflitos e desenvolver sugestões para o aprimoramento destes, tão importantes, procedimentos.

O presente trabalho, portanto, se debruça sobre a eficácia do sistema processual

civil quanto à observância das disposições do Novo Código de Processo Civil, especialmente quanto à realização da audiência de conciliação e mediação. Busca-se também analisar a possibilidade de alcançar um maior acesso à justiça por meio desses mecanismos, observando se, realmente, garante à população maior alcance de suas demandas e maior satisfação nas suas pretensões.

Para tanto, a metodologia utilizada no presente trabalho foi a pesquisa bibliográfica, para a fundamentação teórica, bem como uma pesquisa jurisprudencial com o fito de embasar, auxiliar e complementar os argumentos trazidos.

1. A CONCILIAÇÃO NO CONTEXTO JURÍDICO BRASILEIRO.

1.1 Breve contexto histórico.

Nos dias atuais, no Brasil e no mundo, há uma forte tendência a resolver os conflitos de interesses por outras vias, que não a via judicial¹. Isto pois, é sabido que o judiciário anda sobrecarregado, de forma que os litígios passam muito tempo sem solução, muitas vezes até perdendo sua finalidade ou razão de existir.

Sendo assim, no contexto brasileiro, os legisladores e doutrinadores vem buscando implantar novas maneiras de solução de conflitos, entre estas destacamos a mediação e a conciliação.

A mediação e conciliação são modos pacíficos de resolução de conflitos, em que as partes buscam a autocomposição, isto é, buscam resolver suas animosidades de maneira pacífica, na maioria das vezes por meio de acordos coordenados ou orientados por um conciliador ou mediador.

No Brasil, muitos dispositivos legais já tratavam desses mecanismos de solução de conflitos. Entre eles, o código de processo civil de 1973, o qual já trazia artigos que discorriam sobre a conciliação como uma opção pacífica e inovadora de solução de conflitos, bem como outras leis específicas que tratavam deste assunto.

Com base no exposto, podemos concluir que mesmo antes da promulgação do Código de Processo Civil de 2015, no Brasil, já havia um considerável esforço para implementar meios e técnicas alternativas de solução de conflitos. Essas abordagens visavam aliviar a carga do Poder Judiciário e proporcionar à população um acesso mais amplo à justiça.

Com a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, houve uma disseminação ainda maior da busca por soluções autocompositivas para litígios jurídicos. Isso se deve ao fato de que o novo código tornou obrigatória a realização de audiências de conciliação e mediação em processos cíveis.

Entendeu-se que, além de serem métodos mais eficazes e econômicos para resolver disputas, a conciliação e a mediação também desempenham um papel fundamental no desenvolvimento da cidadania. Por meio desses instrumentos, os envolvidos passam a ser

protagonistas na construção das normas jurídicas que regem suas relações. Assim, o estímulo à autocomposição pode ser interpretado como um esforço para aumentar a participação popular no exercício do poder estatal.

1.2 As diferenças e as semelhanças operacionais entre a conciliação e a mediação.

Conforme mencionado anteriormente, a conciliação e a mediação são métodos de resolução de conflitos nos quais um terceiro interveniente participa de um processo de negociação com o objetivo de auxiliar as partes a alcançar um acordo por meio da autocomposição.

Essas abordagens constituem alternativas à jurisdição estatal, ou seja, não dependem do sistema judicial tradicional.

Tais técnicas estão previstas no artigo 165 do Novo Código de Processo Civil, senão vejamos:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Ao examinar este artigo, é possível notar algumas distinções fundamentais entre esses métodos de autocomposição, como confirmado nos parágrafos §2º e §3º do artigo mencionado.

Portanto, a conciliação é mais apropriada para situações em que não existe uma relação prévia entre as partes envolvidas. Nesse contexto, o conciliador pode assumir um papel mais ativo durante a negociação, podendo até mesmo propor soluções para resolver o conflito.

De acordo com o Código de Processo Civil, a mediação é indicada para situações em que há uma relação pré-existente entre as partes. Nesta abordagem, o papel do mediador é facilitar a comunicação entre os envolvidos, ajudando-os a entender o problema e explorar as opções disponíveis. O mediador não pode sugerir soluções; sua função é auxiliar as partes a encontrar, de forma independente, acordos que sejam mutuamente vantajosos.

Diferente da arbitragem, onde o árbitro decide o desfecho do conflito, na mediação e na conciliação, o terceiro envolvido não resolve a questão diretamente. Sua tarefa é coordenar o processo, ajudando as partes a chegarem a um consenso. Em ambas as técnicas, é proibido o uso de qualquer forma de pressão ou coerção para forçar um acordo.

Esses métodos podem ser aplicados tanto em contextos judiciais quanto extrajudiciais, dependendo da situação específica. Eles podem ser realizados em câmaras públicas estabelecidas pelo Tribunal, em locais privados como escritórios de advocacia, ou em câmaras administrativas ligadas à administração pública. Os mediadores e conciliadores podem ser servidores públicos ou profissionais independentes, e as partes têm o direito de escolher, de comum acordo, quem desempenhará esse papel de facilitador..

1.3 A Conciliação no Brasil após o Código de Processo Civil de 2015.

É sabido que o Novo Código trouxe como inovação procedimental a previsão de uma audiência de conciliação ou mediação antes da apresentação de defesa pelo demandado.

O mecanismo de conciliação e mediação, como mencionado, visa estimular a solução consensual de litígios, concedendo maior destaque à autonomia privada no procedimento. Além disso, reflete uma tendência global de abrir espaço para métodos alternativos de resolução de conflitos, tornando a via judicial uma espécie de último recurso para a composição de disputas.

Antes da entrada em vigor do CPC/2015, o principal instrumento normativo que regulava a mediação e a conciliação era a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Essa resolução não apenas previa a criação de um código de ética para

conciliadores e mediadores, mas também incentivava, em suas considerações, a resolução consensual de conflitos. Ela afirmava que essas técnicas são eficazes para pacificar a sociedade, prevenir litígios e reduzir a excessiva judicialização de questões de interesse.

Assim, podemos considerar essa abordagem alternativa de resolução de conflitos como uma forma de envolver a população no processo decisório. Além disso, ela contribui para desafogar o Poder Judiciário, especialmente porque o novo código estabelece a obrigatoriedade da realização de audiências de conciliação e mediação no artigo 334.

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Discutir esse tema é extremamente importante na sociedade brasileira, especialmente durante períodos de crise política, como o atual. É essencial fomentar o debate sobre a participação cidadã nos espaços públicos, incluindo no sistema judiciário, para entender melhor e praticar a democracia que nos guia.

No entanto, é fundamental analisar como ocorre o processo de composição de litígios e avaliar se os tribunais brasileiros estão preparados para incorporar essa significativa inovação na área jurídica.

1.4 O Procedimento da audiência de Conciliação e Mediação

Nas ações cíveis, uma vez recebida a Petição Inicial, o juiz deve avaliá-la para verificar se atende a todos os requisitos essenciais estabelecidos pelo código. Caso todos os critérios sejam atendidos, o magistrado deve marcar uma audiência de conciliação ou mediação, conforme as diretrizes estabelecidas pelo artigo 334 do CPC/15.

Uma vez designada a audiência, o conciliador ou mediador, que pode ser um funcionário público ou profissional liberal, atuará conforme as disposições do Código de Processo Civil e do estatuto do respectivo tribunal. Além disso, ele observará alguns princípios básicos para garantir lisura, seriedade e validade ao procedimento.

Dentre os princípios que norteiam toda a atividade jurídica brasileira, destacam-se aqueles que informam a conciliação e a mediação, previstos no artigo 166 do Código de Processo Civil.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

O **princípio da independência** estabelece que os assuntos discutidos ou mesmo decididos durante as audiências de conciliação e mediação não devem influenciar nenhum julgamento judicial posterior. Isso assegura que as partes possam dialogar livremente, sem o receio de que suas palavras ou ações nessas sessões possam prejudicá-las em eventuais processos futuros.

Além disso, é fundamental ressaltar o **princípio da imparcialidade**. Assim como se espera que o juiz se mantenha neutro em um processo litigioso, os mediadores e conciliadores também devem agir de maneira totalmente imparcial nos casos que conduzem. Isso é crucial para prevenir fraudes e garantir que os acordos alcançados sejam justos, evitando que uma ou ambas as partes sofram prejuízos excessivos.

Em terceiro lugar, destaca-se o **princípio da autonomia da vontade**. Embora o Código de Processo Civil estabeleça que a audiência de conciliação e mediação seja obrigatória, as partes têm a opção de renunciá-la, desde que expressem claramente, em suas petições, que não estão interessadas em buscar uma solução consensual. Esse princípio também assegura que as partes tenham liberdade total para tomar decisões conforme sua própria vontade. Aliás, nesse ponto, destacamos o artigo 166, §4º do CPC, o qual dispõe que a mediação e conciliação serão regidas conforme livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

Em seguida, abordamos o **princípio da confidencialidade**. Esse princípio é de extrema importância, pois garante o sigilo e a proteção das partes envolvidas. Ele se aplica a todas as informações

geradas durante o procedimento, cujo conteúdo não pode ser utilizado para fins diferentes daqueles expressamente acordados pelas partes. Devido ao dever de sigilo inerente às suas funções, tanto o conciliador quanto o mediador, bem como os membros de suas equipes, não podem divulgar ou testemunhar sobre fatos ou elementos provenientes da audiência de conciliação ou mediação. Esse princípio está previsto nos §§ 1º e 2º do artigo 166 do Código de Processo Civil.

§ 1o A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2o Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

Por último, destacamos os **princípios da oralidade e informalidade**. Esses princípios guiam os processos de conciliação e mediação, buscando criar um ambiente de conversa informal entre as partes envolvidas. O objetivo é que todos estejam calmos e tranquilos, evitando nervosismo e decisões precipitadas.

Para isso, o ambiente utilizado deve ser calmo, com cores pastel e decoração discreta. A mesa deve ser redonda, para não criar uma sensação de superioridade ou inferioridade entre as partes e o conciliador ou mediador.

Quanto à oralidade, ela visa garantir que os mediadores e conciliadores não usem termos jurídicos complexos ou difíceis de entender. Isso permite que as partes tenham plena consciência do que está acontecendo, facilitando a melhor composição possível.

2. O Sistema Judiciário Brasileiro: Desafios de Sobrecarga e Estagnação

Como mencionado anteriormente, as técnicas de resolução consensual de conflitos emergem como uma maneira eficaz de facilitar as relações interpessoais, oferecendo uma solução mais rápida e colaborativa para os conflitos, evitando o desgaste e a demora que um processo judicial tradicional poderia acarretar.

Além disso, o sistema judiciário está atualmente sobrecarregado. É amplamente reconhecido que os processos se acumulam nos tribunais e fóruns do país, frequentemente permanecendo por anos sem resolução. Essa demora faz com que muitos casos percam sua finalidade, objetivo e até mesmo sua função social.

Com o crescimento e desenvolvimento das sociedades, a população busca cada vez mais uma resolução concreta e justa para os problemas cotidianos. Isso resultou em um aumento significativo do número de processos no Judiciário, gerando uma "superlotação" que retarda enormemente o andamento processual. Consequentemente, a decisão judicial final muitas vezes não atende adequadamente às necessidades do direito material reivindicado, tornando-se, em muitos casos, insuficiente ou até inútil para o propósito original da disputa.

Por isso, as técnicas consensuais de resolução de conflitos têm se destacado como alternativas promissoras e essenciais no cenário jurídico atual. Elas oferecem às pessoas a possibilidade de resolverem seus problemas de maneira satisfatória, rápida e eficiente, com menos desgaste, e garantindo que os conflitos interpessoais tenham uma solução útil.

3. A Mediação e a Conciliação no Contexto da Administração Pública no Brasil

3.1 O Conceito de Administração Pública e o Direito Administrativo no Contexto da Audiência de Conciliação e Mediação

De acordo com Bresser Pereira, a Administração Pública refere-se ao aparato estatal, ou seja, ao conjunto formado por um governo e seus agentes administrativos, regulado por um ordenamento jurídico.

Esse ordenamento jurídico consiste nas normas e leis vigentes em um país que regulam e orientam as ações da administração, ou seja, do governo de um Estado. Quando há um ordenamento jurídico, naturalmente surgem relações jurídicas decorrentes. Essas relações ocorrem tanto entre membros da própria administração pública quanto entre membros da administração pública e particulares.

Portanto, temos o Direito Administrativo, que regula o comportamento da administração. Ele disciplina as relações entre a administração e os administrados. No entanto, não foi criado para subjugar os interesses ou direitos dos cidadãos aos do Estado. Pelo contrário, sua finalidade é regular a conduta do Estado e mantê-la alinhada às disposições legais, com o objetivo de proteger os cidadãos contra abusos por parte dos detentores do poder estatal.

4. Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor

A mediação e a conciliação no Direito do Consumidor são embasadas nos mesmos princípios que regem esses métodos em outras áreas do Direito, tais como a autonomia da vontade das partes, a confidencialidade, a imparcialidade do mediador e a busca por uma solução consensual e satisfatória para ambas as partes envolvidas. No entanto, no contexto específico do Direito do Consumidor, há uma ênfase especial na proteção dos direitos dos consumidores mais vulneráveis, na informação adequada e clara sobre produtos e serviços, bem como na reparação integral dos danos sofridos.

A mediação e conciliação no Direito do Consumidor fundamentam-se nos pilares essenciais que norteiam esses métodos em diversas áreas jurídicas. A autonomia da vontade das partes é um dos princípios basilares, permitindo que estas exerçam controle sobre o desfecho do conflito, em contraponto ao processo judicial tradicional, muitas vezes visto como impositivo e limitador. Nesse contexto, a confidencialidade surge como um elemento crucial, garantindo um ambiente seguro para que as partes expressem seus interesses e preocupações sem receios de exposição pública.

A imparcialidade do mediador é outro alicerce fundamental, assegurando que o processo seja conduzido de forma equânime e justa, sem favorecimentos a nenhuma das partes envolvidas. Essa imparcialidade é particularmente relevante no Direito do Consumidor, onde a proteção dos consumidores mais vulneráveis é uma preocupação central. A busca por uma solução consensual e satisfatória para ambas as partes é um objetivo comum, visando não apenas resolver o conflito em questão, mas também preservar ou até mesmo fortalecer a relação entre consumidor e fornecedor.

No âmbito específico do Direito do Consumidor, há uma ênfase especial na proteção dos direitos dos consumidores, especialmente daqueles que se encontram em situações de maior fragilidade. Isso inclui a garantia de acesso à informação clara e adequada sobre produtos e serviços, bem como a exigência de reparação integral dos danos sofridos em caso de violação desses direitos. Assim, a mediação e conciliação no Direito do Consumidor se configuram não apenas como instrumentos de resolução de conflitos, mas também como meios de promoção da justiça e da equidade nas relações de consumo.

4.1 Etapas do Processo de Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor

O processo de mediação e conciliação no Direito do Consumidor geralmente segue uma série de etapas bem definidas. Inicialmente, as partes envolvidas são convidadas a participar voluntariamente do processo, podendo ser representadas por advogados, se assim desejarem. Em seguida, o mediador, que deve ser imparcial e qualificado, conduzirá as sessões de mediação, proporcionando um ambiente propício para o diálogo e a negociação. Durante essas sessões, as partes têm a oportunidade de expor seus pontos de vista, interesses e necessidades, buscando alcançar uma solução que seja mutuamente satisfatória.

O processo de mediação e conciliação no Direito do Consumidor é estruturado em uma série de etapas cuidadosamente delineadas, visando garantir um ambiente propício para a resolução pacífica de conflitos. A primeira etapa consiste no convite às partes envolvidas para participarem voluntariamente do processo. Este convite é essencialmente um convite à autonomia, permitindo que as partes optem por participar do procedimento de mediação ou conciliação de forma consciente e voluntária.

Durante esta fase inicial, as partes têm o direito de serem representadas por advogados, se assim o desejarem, o que contribui para garantir que seus interesses sejam devidamente protegidos e representados ao longo do processo. Essa representação legal pode fornecer apoio e orientação valiosos, especialmente em casos mais complexos.

Após a aceitação voluntária das partes, o mediador, cuja imparcialidade e qualificação são aspectos fundamentais, assume a condução do processo. O mediador atua como um facilitador neutro, cujo papel é criar um ambiente seguro e propício para o diálogo e a negociação entre as partes. Sua imparcialidade é essencial para garantir que o processo seja conduzido de forma justa e equilibrada, sem favorecimento a nenhum dos lados.

Durante as sessões de mediação ou conciliação, as partes têm a oportunidade de expressar seus pontos de vista, interesses e necessidades, em um ambiente de respeito mútuo. O mediador utiliza técnicas específicas para facilitar a comunicação entre as partes, encorajando a escuta ativa e a busca por soluções criativas e mutuamente satisfatórias. Essa fase do processo é caracterizada pela colaboração e pela busca conjunta por uma solução que atenda aos interesses de ambas as partes, em detrimento de uma disputa adversarial.

Em suma, as etapas do processo de mediação e conciliação no Direito do Consumidor são projetadas para promover a autonomia das partes, a comunicação eficaz e a busca por soluções consensuais. Ao proporcionar um ambiente seguro e colaborativo, esses métodos oferecem uma alternativa eficaz e satisfatória para a resolução de conflitos no contexto das relações de consumo.

4.2 Benefícios da Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor

A mediação e a conciliação no Direito do Consumidor oferecem uma série de benefícios tanto para os consumidores quanto para os fornecedores. Em primeiro lugar, esses métodos proporcionam uma resolução mais rápida e econômica dos conflitos, evitando os custos e a demora associados aos processos judiciais tradicionais. Além disso, a mediação e a conciliação promovem a manutenção e o restabelecimento das relações comerciais, o que pode ser especialmente importante em casos onde as partes desejam continuar interagindo no futuro. Outro benefício relevante é a possibilidade de as partes exercerem um maior controle sobre o resultado do conflito, uma vez que são elas próprias quem participam ativamente da negociação e tomam as decisões finais.

A mediação e a conciliação no Direito do Consumidor representam uma abordagem inovadora e altamente benéfica para a resolução de conflitos, oferecendo uma série de vantagens tanto para os consumidores quanto para os fornecedores envolvidos. Uma das principais vantagens desses métodos é a rapidez e a economia que proporcionam em comparação com os processos judiciais tradicionais. Ao optar pela mediação ou conciliação, as partes podem evitar os custos financeiros substanciais e a demora associados aos litígios judiciais, permitindo uma solução mais ágil e eficiente para suas disputas.

Além disso, a mediação e a conciliação promovem a manutenção e, muitas vezes, o restabelecimento das relações comerciais entre consumidores e fornecedores. Em muitos casos, as partes envolvidas desejam continuar interagindo no futuro, seja como clientes ou como prestadores de serviços. Nestas situações, a abordagem colaborativa e orientada para o consenso oferecida pela mediação e conciliação pode ser especialmente valiosa, ajudando a preservar os laços comerciais e a evitar danos irreparáveis às relações comerciais.

Outro benefício significativo da mediação e conciliação no Direito do Consumidor é a possibilidade de as partes exercerem um maior controle sobre o resultado do conflito. Ao participarem ativamente do processo de negociação e tomarem decisões finais sobre a resolução do conflito, as partes têm a oportunidade de moldar uma solução que atenda melhor aos seus interesses e necessidades específicas. Isso contrasta com o processo judicial tradicional, onde as decisões são tomadas por um terceiro imparcial, o juiz, com base na interpretação da lei e das provas apresentadas pelas partes.

Em resumo, os benefícios da mediação e conciliação no Direito do Consumidor são numerosos e significativos. Além de proporcionarem uma resolução mais rápida, econômica e personalizada dos conflitos, esses métodos também promovem a manutenção das relações comerciais e conferem às partes um maior controle sobre o resultado do conflito. Como tal, a mediação e a conciliação emergem como ferramentas essenciais na

promoção de relações comerciais saudáveis e na proteção dos direitos dos consumidores e fornecedores.

4.3 Desafios e Perspectivas Futuras da Mediação e Conciliação no Direito do Consumidor

Apesar dos benefícios evidentes, a implementação efetiva da mediação e conciliação no Direito do Consumidor ainda enfrenta alguns desafios. Dentre eles, destacam-se a falta de conhecimento e conscientização por parte dos consumidores e fornecedores sobre a existência e os benefícios desses métodos, bem como a necessidade de investimentos na formação e capacitação de mediadores especializados em questões de consumo. No entanto, diante do crescente reconhecimento da importância da mediação e conciliação como meios alternativos de resolução de conflitos, é possível vislumbrar um futuro promissor, onde esses métodos se tornarão cada vez mais integrados ao sistema de justiça como uma ferramenta fundamental na proteção dos direitos dos consumidores.

Apesar dos benefícios inegáveis que a mediação e conciliação oferecem no âmbito do Direito do Consumidor, a sua implementação efetiva ainda enfrenta uma série de desafios que precisam ser superados. Um dos principais obstáculos é a falta de conhecimento e conscientização por parte dos consumidores e fornecedores sobre a existência e os benefícios desses métodos alternativos de resolução de conflitos. Muitas vezes, as partes envolvidas não estão cientes de que têm a opção de resolver suas disputas de forma mais rápida, econômica e amigável por meio da mediação e conciliação.

Outro desafio significativo é a necessidade de investimentos na formação e capacitação de mediadores especializados em questões de consumo. A mediação e conciliação no Direito do Consumidor demandam habilidades específicas por parte dos mediadores, que devem ser capazes de

compreender as nuances das relações de consumo e as leis que regem essa área. Portanto, é fundamental investir em programas de formação e capacitação que preparem mediadores para lidar com os desafios únicos apresentados pelos conflitos de consumo.

No entanto, apesar dos desafios, há perspectivas promissoras para o futuro da mediação e conciliação no Direito do Consumidor. O crescente reconhecimento da importância desses métodos como meios eficazes de resolução de conflitos tem levado a um aumento do investimento em sua promoção e implementação. À medida que mais consumidores e fornecedores se familiarizam com a mediação e conciliação, é provável que sua utilização se torne mais difundida e aceita.

Além disso, há uma crescente conscientização sobre a importância da proteção dos direitos dos consumidores e da necessidade de promover relações de consumo mais justas e equitativas. Nesse contexto, a mediação e conciliação emergem como ferramentas essenciais na proteção dos interesses dos consumidores e na promoção da justiça nas relações de consumo.

Em suma, apesar dos desafios que enfrenta, o futuro da mediação e conciliação no Direito do Consumidor é promissor. Com investimentos adequados em conscientização e formação, é possível integrar esses métodos de resolução de conflitos de forma mais ampla e eficaz no sistema de justiça, beneficiando consumidores, fornecedores e a sociedade como um todo.

4.4 Problemas no Processo Civil Relacionado ao Direito do Consumidor

1. Sobrecarga de Litígios no Judiciário

- Problema: O elevado número de ações de consumo sobrecarrega o sistema judiciário, resultando em longos prazos de tramitação e atraso na resolução de conflitos.

- Solução com Mediação e Conciliação: Implementar programas de mediação e conciliação específicos para conflitos de consumo pode aliviar a sobrecarga dos tribunais, permitindo que os casos sejam resolvidos de forma mais rápida e eficiente. Tribunais podem estabelecer câmaras especializadas em mediação e conciliação de consumo.

2. Complexidade dos Procedimentos Judiciais

- Problema: Muitos consumidores não têm conhecimento jurídico suficiente para navegar pelos complexos procedimentos do processo civil, o que pode resultar em desigualdade na defesa de seus direitos.

- Solução com Mediação e Conciliação: A mediação e conciliação oferecem um ambiente menos formal e mais acessível, onde os consumidores podem participar de forma ativa e compreensível na resolução de seus conflitos. Isso pode ser facilitado pela criação de centros de mediação e conciliação com pessoal treinado para lidar com questões de consumo.

3. Custo Elevado do Litígio

- Problema: Litigar pode ser caro, o que desencoraja muitos consumidores de buscar a resolução de seus problemas através do sistema judiciário.

- Solução com Mediação e Conciliação: A mediação e conciliação geralmente são mais econômicas do que o litígio, tanto em termos de tempo quanto de dinheiro. Oferecer serviços de mediação gratuitos ou de baixo custo pode incentivar os consumidores a buscar essas formas de resolução de conflitos.

4. Desigualdade de Poder Entre as Partes

- Problema: Consumidores muitas vezes enfrentam grandes empresas com vastos recursos legais, criando uma desigualdade significativa no poder de negociação.

- Solução com Mediação e Conciliação: Os mediadores e conciliadores podem ajudar a equilibrar essa desigualdade, facilitando um ambiente onde ambas as partes têm voz.

Estabelecer mediadores especializados em direito do consumidor pode garantir que os interesses dos consumidores sejam adequadamente representados.

5. Demora na Resolução dos Conflitos

- Problema: Processos judiciais no direito do consumidor podem levar anos para serem resolvidos, causando frustração e incerteza para os consumidores.

- Solução com Mediação e Conciliação: A mediação e conciliação podem resultar em resoluções muito mais rápidas, frequentemente em questão de semanas ou meses. A criação de programas obrigatórios de mediação para disputas de consumo pode acelerar a resolução de conflitos.

6. Baixa Satisfação com a Justiça Formal

- Problema: Consumidores muitas vezes ficam insatisfeitos com o resultado dos processos judiciais formais, sentindo que seus interesses não foram totalmente considerados.

- Solução com Mediação e Conciliação: A mediação e conciliação permitem soluções personalizadas que podem atender melhor às necessidades e expectativas das partes envolvidas. Isso pode resultar em maior satisfação geral com o processo de resolução de conflitos.

7. Falta de Conscientização Sobre Alternativas de Resolução de Conflitos

- Problema: Muitos consumidores não estão cientes das opções de mediação e conciliação disponíveis, ou não sabem como acessá-las.

- Solução com Mediação e Conciliação: Campanhas de conscientização e educação sobre as opções de mediação e conciliação podem aumentar a utilização dessas ferramentas. Tribunais e organizações de defesa do consumidor podem promover programas informativos sobre os benefícios e processos da mediação e conciliação.

8. Rigidez dos Processos Judiciais

- Problema: Os processos judiciais são muitas vezes rígidos e não flexíveis para acomodar as necessidades específicas das partes envolvidas.

- Solução com Mediação e Conciliação: A mediação e conciliação oferecem flexibilidade na solução dos conflitos, permitindo que as partes negociem acordos que melhor atendam suas necessidades e circunstâncias específicas.

4.5 Soluções Específicas com Mediação e Conciliação

1. Criação de Centros de Mediação e Conciliação Especializados

- Estabelecer centros de mediação e conciliação especializados em questões de consumo, vinculados ou não aos tribunais, pode fornecer um ambiente dedicado para a resolução eficiente desses conflitos. Esses centros devem ser acessíveis, tanto fisicamente quanto online, e equipados com mediadores treinados em direito do consumidor.

2. Programas de Mediação Obrigatória em Conflitos de Baixa Complexidade

- Implementar programas obrigatórios de mediação para litígios de consumo de baixa complexidade (como disputas sobre produtos defeituosos ou cobranças indevidas) pode acelerar a resolução desses casos e aliviar a carga do sistema judicial.

3. Treinamento e Certificação de Mediadores em Direito do Consumidor

- Desenvolver programas de treinamento e certificação específicos para mediadores e conciliadores em direito do consumidor garantirá que eles estejam preparados para lidar com as particularidades dessas disputas.

4. Adoção de Plataformas Online para Mediação e Conciliação

- A criação de plataformas online de mediação e conciliação pode facilitar o acesso dos consumidores a esses serviços, permitindo que disputas sejam resolvidas remotamente, o que é especialmente útil em áreas rurais ou para pessoas com mobilidade reduzida.

5. Parcerias com Órgãos de Defesa do Consumidor

- Colaborar com órgãos de defesa do consumidor (como Procons) para promover a mediação e conciliação pode ajudar a aumentar a conscientização e a confiança nessas alternativas de resolução de conflitos.

6. Incentivos para Empresas Participarem de Mediação e Conciliação

- Oferecer incentivos fiscais ou outros benefícios para empresas que optam por resolver disputas de consumo por meio da mediação e conciliação pode aumentar a adesão a esses métodos. Além disso, criar programas de certificação para empresas que demonstram um

compromisso com a resolução amigável de conflitos pode melhorar a reputação dessas empresas junto aos consumidores.

7. Monitoramento e Avaliação dos Resultados

- Estabelecer mecanismos para monitorar e avaliar os resultados das sessões de mediação e conciliação, incluindo taxas de acordo e níveis de satisfação das partes, pode ajudar a identificar áreas de melhoria e a promover boas práticas.

8. Desenvolvimento de Procedimentos Simplificados para Pequenas Reclamações

- Desenvolver procedimentos simplificados de mediação e conciliação para pequenas reclamações de consumidores pode tornar esses processos mais acessíveis e menos onerosos para os consumidores e as empresas.

Conclusão

A mediação e a conciliação representam alternativas valiosas para a resolução de conflitos no âmbito do direito do consumidor, oferecendo soluções de maneira eficiente, econômica e satisfatória. A promoção e implementação dessas práticas podem não só aliviar a sobrecarga do sistema judiciário, mas também proporcionar aos consumidores uma forma mais justa e acessível de resolverem suas disputas. Para que o impacto positivo dessas soluções seja maximizado, é fundamental investir em infraestrutura adequada, capacitação de profissionais, conscientização da sociedade e criação de incentivos para todas as partes envolvidas.

No cenário atual, tanto no Brasil quanto internacionalmente, há uma tendência crescente de buscar meios alternativos ao sistema judicial tradicional para resolver conflitos de interesses. Isso ocorre em grande parte devido à sobrecarga dos tribunais, onde os litígios frequentemente permanecem sem resolução por longos períodos, perdendo, muitas vezes, sua relevância ou finalidade.

No contexto brasileiro, legisladores e especialistas têm se esforçado para implantar novas formas de solução de conflitos, com destaque para a mediação e a conciliação. Essas técnicas são definidas como métodos pacíficos de resolução de disputas, onde as partes envolvidas procuram a autocomposição, ou seja, buscam resolver suas diferenças de maneira amigável, geralmente através de acordos facilitados por um mediador ou conciliador.

Embora mediação e conciliação não sejam sinônimos, cada uma possui características procedimentais distintas. A conciliação é recomendada para situações onde não há um relacionamento prévio entre as partes. Nesse processo, o conciliador desempenha um papel ativo na negociação, podendo sugerir soluções para o conflito. Em contraste, a mediação, conforme estabelecido pelo Código de Processo Civil, é ideal para casos em que existe uma relação anterior entre as partes. O mediador não propõe soluções diretamente; ao invés disso, ele facilita a comunicação, ajudando os envolvidos a compreenderem melhor o caso e a explorarem opções, para que possam identificar soluções consensuais que beneficiem a ambos.

Estas técnicas não são apenas mais eficazes e econômicas na resolução de disputas, mas também servem como importantes ferramentas de desenvolvimento da cidadania. Elas empoderam os indivíduos, permitindo que sejam protagonistas na construção das soluções jurídicas que regem suas relações, e promovem a inclusão da população no processo decisório.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires.

Filosofando: introdução à filosofia. 4ª Ed. São Paulo: Moderna, 2010.

BRESSER PEREIRA, L. C. **Estado, aparelho do Estado e sociedade civil**. Brasília: ENAP, 1995.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A Evolução da Conciliação e**

Mediação no Brasil. Revista Fonamec. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 1. P.

354 – 369. Maio/2017. Disponível em:

http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec_numero_1volume1_354.pdf