



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO - UNIFAMETRO
CURSO DE DIREITO**

JOÃO ALISON DA SILVEIRA SANTOS

**DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
Os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão
adequada de litígios consumeristas**

MARACANAÚ

2021

JOÃO ALISON DA SILVEIRA SANTOS

DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO:

Os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão adequada de litígios consumeristas

Artigo TCC apresentado ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Fametro - Unifametro, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da prof.^a Marcella Mourão de Brito.

MARACANAÚ

2021

JOÃO ALISON DA SILVEIRA SANTOS

DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO:

Os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão adequada de litígios consumeristas

Artigo TCC apresentado no dia 14 de dezembro de 2021 ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Fametro - Unifametro, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a M.^a Marcella Mourão de Brito
Orientadora – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Me. Adriano César Oliveira Nóbrega
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof.^a M.^a Samara de Oliveira Pinho
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

DESJUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO: Os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão adequada de litígios consumeristas

João Alison da Silveira Santos¹

Marcella Mourão de Brito²

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar um estudo sobre a desjudicialização das relações de consumo, indicando os métodos consensuais da gestão de conflitos como proposta de solução adequada de litígios consumeristas no Brasil. As relações de consumo são realizadas desde os tempos mais antigos e com a globalização, tornou-se imprescindível que essas relações fossem reguladas pelo poder estatal. Nesse contexto, por meio de revisão de literatura, baseando-se em pesquisa bibliográfica e doutrinária, o presente trabalho apresenta à luz do Código de Defesa do Consumidor, os sujeitos e os objetos da relação de consumo, bem como os órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Por fim, apresenta os métodos de resolução de conflitos (conciliação e mediação), como ferramentas capazes de auxiliar a sociedade na buscando pela pacificação social.

Palavras-chave: Métodos consensuais de resolução de conflitos. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

¹ Graduando do curso de Direito pelo Centro Universitário Fametro – Unifametro.

² Prof.^a Orientadora do curso de Direito do Centro Universitário Fametro – Unifametro.

ABSTRACT

This paper aims to present a study on the de-judicialization of consumer relations, indicating the consensual methods of conflict management as a proposal for an adequate solution to consumer disputes in Brazil. Consumer relations have been carried out since ancient times and with globalization, it has become essential that these relations be regulated by state power. In this context, through a literature review, based on bibliographical and doctrinal research, this paper presents, in the light of the Consumer Defense Code, the subjects and objects of the consumer relationship, as well as the bodies that make up the System National Consumer Protection (SNDC). Finally, it presents conflict resolution methods (conciliation and mediation), as tools capable of helping society in its search for social pacification.

Keywords: Consensual methods of conflict resolution. National Consumer Protection System.

1 INTRODUÇÃO

Desde as mais antigas informações acerca do ser humano, percebe-se que esse sempre consumiu, seja por meio de escambo ou por meio da compra. Com o surgimento da moeda, as relações consumeristas passaram por transformações, a sociedade evoluiu, assim como a economia e os costumes. Destarte, percebe-se que seja de qual for a forma, uma das coisas que todo indivíduo faz todos os dias é consumir, tanto por necessidade, quanto por vaidade ou por divertimento.

No Brasil, o Poder Constituinte preocupou-se em garantir que a defesa do consumidor fosse albergada como uma garantia fundamental, para tal, foi incluído no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que o Estado promoveria, na forma da lei, a defesa do consumidor. Passados dois anos, no dia 11 de setembro de 1990, foi promulgada a Lei 8.078, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que surgiu como uma iniciativa legislativa de regular as relações consumeristas.

Em virtude dos direitos trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo acesso à informação dos consumidores, a judicialização tornou-se um meio de acesso à justiça que a cada dia vem crescendo. Conseqüentemente, diante da grande procura, o Poder Judiciário vem enfrentando o desafio de solucioná-los de forma célere, já que o tempo para que os processos sejam solucionados, vem a cada dia aumentando em decorrência das muitas demandas judiciais.

Por meio de revisão de literatura, baseando-se em pesquisa bibliográfica e doutrinária, será o método hipotético-dedutivo para perquirir como e em que medida a desjudicialização das relações de consumo por meio dos métodos consensuais de resolução de conflitos pode oportunizar uma maior satisfação para os consumidores e fornecedores e todos aqueles que participam da cadeia consumerista. Ademais, de forma reflexa, evitar o prolongamento das ações e a melhor tratativa de inúmeros conflitos, gerando, conseqüentemente, uma série de benefícios, inclusive ao próprio Poder Judiciário.

Utiliza-se o segundo capítulo para definir, à luz do Direito brasileiro, quem são os sujeitos na relação consumerista, quais os objetos e a legislação acerca do Direito do Consumidor. Seguindo nessa toada, o terceiro capítulo trará à tona a composição do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, observando também outros órgãos pelos quais tornam possível a organização e fluência do

SNDC. Nesse mesmo capítulo, há um enfoque no acesso à justiça como garantia fundamental no ordenamento jurídico brasileiro.

Por último, serão apresentados no quarto capítulo, os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão adequada de litígios consumeristas, a fim de que, uma vez utilizados esses métodos, obtenha-se uma satisfação mais qualificada para os sujeitos envolvidos e uma economia processual para erário.

2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO, SUJEITOS E SUA DEVIDA PROTEÇÃO LEGAL

A Constituição Federal de 1988 determinou a criação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, por meio do artigo 170, V, CF/88. Nesse dispositivo legal, determina-se que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos, uma existência digna, conforme os ditames da justiça social. (BRASIL,1988). Percebe-se, no mesmo artigo, que o legislador compreende que a defesa do consumidor é um instrumento importante para dignificar a pessoa humana.

O Código de defesa do Consumidor é, para Werson Franco Pereira Rêgo e Oswaldo Luiz Franco Rêgo (2002), alvo de muitas críticas e elogios. Todavia, é um diploma legal marcante como ferramenta de cidadania, pois nele estão contidas regras que protegem quem na relação de consumo figura no polo de vulnerabilidade, que é o consumidor. Além disso, estabelece princípios e regras que estão em conformidade com a contemporaneidade e as transformações socioeconômicas no mundo.

Nesse mesmo sentido, Del Masso (2012), afirma que o equilíbrio nas relações de consumo, dar-se-á, com a organização dos direitos, já que nessas relações o consumidor quase sempre é hipossuficiente e, por estar nessa condição, necessita que essa relação jurídica tenha um equilíbrio.

Os tópicos a seguir estabelecem, nesse sentido, quem são as figuras que ocupam a relação consumerista, identificando, também, qual a importância dessas para o contexto do presente estudo.

2.1 Consumidor na relação de consumo

Para que haja uma regulação por parte do Estado nas relações consumeristas, surge a necessidade de identificar quem são os sujeitos dessa relação e que tipos de relação podem ser albergadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Com isso, o referido código, define, no artigo segundo, que consumidor é toda e qualquer pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço. Sendo essa pessoa também entendida como destinatário final desse produto ou serviço. O parágrafo único do referido artigo informa, também, que é equiparado ao consumidor o conjunto de pessoas, mesmo que não se possa determinar sua quantidade, que haja intervindo nas relações consumeristas. (BRASIL, 1990).

Nesse sentido, Filomeno (2007), entende que a figura do consumidor é a pessoa física ou jurídica que, para sua utilização ou de terceiros, adquire ou contrata bens ou serviços, os quais podem ser observados sob três pontos de vista: o econômico, psicológico e o sociológico.

É importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor aduz ainda a figura do consumidor por equiparação, que são aqueles indivíduos que embora não estejam fazendo parte de forma direta da relação consumerista, passarão a ser considerados consumidores se forem vítimas do evento, assim como todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. (BRASIL, 1990).

2.2 Fornecedor na relação de consumo

Nas relações consumeristas, pode-se identificar a figura do fornecedor. A conceituação básica foi apontada pelo legislador no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, que postula que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados. Essas figuras desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

Para Silva (1986), fornecedor é uma palavra que originalmente é derivada da língua francesa '*fournir, fournisseur*' que é utilizada para todos os comerciantes ou para aqueles sujeitos que têm a função de fornecer, abastecer, com habitualidade, artigos para consumo nas casas ou outro local. O autor segue o entendimento que, para ser considerado fornecedor, faz-se necessário que o sujeito realize a ação de

comercializar produto ou praticar a prestação de um serviço, com a finalidade comercial, imbuído de vontade profissional.

Segundo o entendimento de Grinover (2004), existem três classificações para os fornecedores: o fornecedor real, que pode ser apontado como construtor, o fabricante e o produtor. Outro que figura nessa classificação é o fornecedor presumido, que pode ser apontado como aquele que importa o produto industrializado ou *in natura*. Por fim, existe o chamado fornecedor aparente, que é entendido como o sujeito que coloca o seu nome no produto.

2.3 Produtos na relação de consumo

O objeto das relações de consumo são o produto e o serviço. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor define, no artigo 3º, § 1º que produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. (BRASIL, 1990).

Sobre o produto, o legislador trouxe a definição de bem móvel conforme está disposto nos artigos 82, 83 e 84 do Código Civil, que considera bens móveis os bens suscetíveis de movimento próprio, ou de remoção por força alheia, sem alteração da substância ou da destinação econômico-social. Para Gagliano (2012), os bens móveis classificam-se em: móveis por sua própria natureza; por antecipação; por determinação legal e semoventes.

Outra característica dos produtos, é a apontada pelo legislador em relação aos bens imóveis, cuja definição está disposta nos artigos 79, 80 e 81 do Código Civil, que considera bem imóvel o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente. Outra característica dos bens imóveis, é o que dispõe Gagliano (2012), que os bens imóveis não possuem a capacidade de serem deslocados sem que percam sua substância principal. O autor segue o entendimento que os imóveis são classificados em: imóveis por natureza; imóveis por acessão natural e imóveis por determinação legal.

Quanto à característica material dos produtos, Gagliano (2012), define que os bens materiais são aqueles que podem ser palpáveis, cuja composição de matéria-prima é tangível, que pode ser tocado ou apalpado. A maioria dos bens móveis e imóveis são materiais. Quanto aos bens imateriais, o autor segue o entendimento que esses são os que não possuem a característica de serem tocados, que não detêm lugar no espaço.

2.4 Serviços na relação de consumo

Os serviços na relação de consumo, no que lhe concerne, têm seu conceito previsto no Código de Defesa do Consumidor, no artigo 3º parágrafo 2º, o referido artigo define que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990).

Um ponto que se mostra importante na caracterização de serviços na relação consumerista, e que o artigo supracitado aponta, é que para ser caracterizado serviço deve haver remuneração. Para Marques, Benjamim e Bessa (2008), há as chamadas prestações de serviços direto, que se dão como contraprestação de um negócio jurídico, como há as prestações de serviços indiretos, nesse caso, são aquelas que o fornecedor presta um serviço que aparentemente não tem contraprestação pecuniária, mas que tem o objetivo de estimular o consumo, pode-se citar os brindes e amostras.

As relações trabalhistas, por sua vez, conforme o artigo supracitado, não encontram guarida no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que essa relação já foi regulada pela Consolidação das Leis do Trabalho, muito embora perceba-se uma assimetria com o que ocorre na prestação de serviços nas relações consumeristas.

Observada a definição de relação de consumo, os sujeitos que compõem essa relação e sua devida proteção legal, faz-se necessário, para uma melhor compreensão desse trabalho, conhecer os órgãos que o legislador previu para proteger o consumidor nas relações consumeristas, por essa razão, o próximo capítulo abordará os órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas atribuições.

3 SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Observa-se que o Código de Defesa do Consumidor, visando a proteção dos consumidores, como o seu próprio nome já alude, preocupou-se também em estabelecer a criação de órgãos e entidades privadas que auxiliassem na regulação as relações consumeristas. Com isso, o artigo 105 do CDC regulamentou o Sistema

Nacional de Defesa do Consumidor, composto por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor. (BRASIL, 1990).

Nesse sentido, o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, estabeleceu as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, conforme o que o legislador previu no CDC, bem como se daria a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Pode-se observar que foi atribuído aos órgãos que compõem o SNDC inúmeras funções, como: planejar, propor, elaborar, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é, para Silva (2012), uma estrutura que se perfaz em todo território brasileiro, composta por todos os entes, sejam eles públicos ou até mesmo por entidades privadas, ainda que não possuam personalidade jurídica, contudo, imbuídos na missão de defender e proteger o direito e os interesses dos consumidores. Nesse diapasão, Fink (2011), entende que os órgãos que compõem o sistema em epígrafe, quando somados os esforços, têm o condão de levar à concretização e efetivação dos direitos do consumidor e à completa tutela dos consumidores.

Na sequência, seguindo o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, que regulamentou a criação de órgãos públicos e privados de proteção aos consumidores, será apresentado nos subitens a seguir os principais órgãos e entidades públicas que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como aclarar como eles são formadas e, por fim, apresentar suas atribuições.

3.1 Ministério Público - Promotoria de Defesa do Consumidor

O Ministério Público - Promotoria de Defesa do Consumidor encontra supedâneo legal para a sua criação, no artigo 5º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor. Estabelece-se, então, que para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público. (BRASIL, 1990).

Nesse mesmo sentido, faz-se necessário destacar o que está previsto no artigo 80 do mesmo código, que dá legitimidade ao Ministério Público para intervir nas relações consumeristas, caso perceba-se o cometimento de crimes e

contravenções, propondo ação penal pública e civil. Percebe-se que o artigo 82 do mesmo código incluiu o Ministério Público como legitimado concorrente com os indicados no artigo 81 do mesmo código, que preconiza que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas, poderá ser exercida em juízo a título coletivo. (BRASIL, 1990).

O Ministério Público, atuando mediante a Promotoria de Defesa do Consumidor, detém inúmeros instrumentos que possibilitam a efetivação do direito dos consumidores. Dentre elas, pode-se destacar a possibilidade de ajuizamento, fazendo o uso de inquérito civil e ações civis públicas conforme prevê a Lei nº 7.347/85. Por força dessa lei, possibilita-se o fazimento de acordos, estabelecimento de termos de ajuste de conduta e diversas providências com o intuito de proteger os consumidores. (BRASIL, 1985).

Para Bessa e Moura (2014), o Ministério Público tem, dentre suas muitas funções, o poder de acordar termos de ajustamentos de conduta, podendo inclusive realizar inquérito civil com a finalidade de apurar informações e requerer auxílio de outros órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para o alcance de seus objetivos.

Por fim, o Ministério Público - Promotoria de Defesa do Consumidor, detém uma relevante missão de transformação social, no tocante a levar estímulos às comunidades, a fim de que elas sejam colaboradoras na utilização de métodos consensuais de resolução de conflitos nas controvérsias que eventualmente possam surgir.

A Promotoria de Defesa do Consumidor, segundo Benjamim (2014), no âmbito das suas atribuições, quando atua nas capitais estaduais, em regra, possuem à sua disposição diversos promotores, incumbidos exclusivamente em defender os direitos dos consumidores. Entretanto, percebe-se que nos municípios que não contam com uma estrutura como nas capitais, a defesa do direito dos consumidores é realizada pelo promotor que representa em outras áreas.

3.2 Defensoria Pública

A Defensoria Pública encontra previsão legal no artigo 134 da Constituição Federal, que lhe institui como um órgão permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, encarregando-lhe, fundamentalmente, de ofertar orientação

jurídica, resguardando os direitos humanos, e de prestar defesa, em todos os graus, seja na esfera judicial ou extrajudicial, dos direitos individuais ou coletivos, de maneira integral e gratuita, aos necessitados. (BRASIL, 1988).

A Defensoria Pública é, para Bessa e Moura (2008), um órgão que tem por finalidade atender os interesses das pessoas que não detêm condições financeiras para custear um advogado. A Defensoria Pública cumpre uma função social essencial no que tange à defesa dos direitos dos consumidores economicamente menos favorecidos, e que diante desse papel, o poder público tem o dever de conservar as defensorias públicas para permitir o acesso dos mais necessitados à justiça.

Por conseguinte, a Defensoria Pública, na tutela das relações consumeristas, atua como um órgão essencial na concretização dos interesses dos consumidores que foram lesados pelos fornecedores. Posto que esses consumidores, por estarem no estado de incapacidade financeira no momento da lide, não detêm orientação jurídica privada e, conseqüentemente, não possuem amparo jurisdicional, necessitam, por tanto, da Defensoria Pública para obterem acesso à justiça de forma gratuita.

3.3 Delegacia de Defesa do Consumidor

A Delegacia do Consumidor é, para Benjamim, Marques e Bessa (2014), um órgão que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que possui um caráter investigatório, repressor e fiscalizatório. Nesse sentido, visa a proteção dos consumidores contra a prática de atos criminosos por parte dos fornecedores ou prestadores de serviços. É importante destacar que esse órgão, em face de ocorrência de fatos delituosos, desempenhará as mesmas ações repressivas, fiscalizatórias e investigatórias das delegacias policiais, conforme reza os artigos 4º ao 23 do Código de Processo Penal. (BRASIL, 1941). Ademais, após realizado o período de investigação, a Delegacia de Defesa do Consumidor remeterá o inquérito ao Ministério Público, que irá decidir pela instauração de processo criminal em face dos autores indicados ou decidirá pelo arquivamento.

Seguindo nessa direção, O Código de Defesa do Consumidor prevê no artigo 61 que se constitui crime nas relações consumeristas a prática das condutas ali definidas e quando praticadas pelo fornecedor, o qual sofrerá as sanções e

penalidades contidas nas leis especiais, sem prejuízo do disposto no Código Penal. Em relação às condutas, pode-se destacar a que está prevista no artigo 64, deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: Pena - detenção de seis meses a dois anos e multa.

A Delegacia de Defesa do Consumidor tem sido para as relações consumeristas um órgão que busca dar amparo aos consumidores, promovendo a prevenção, reprimindo a prática de crimes e ações delituosas por parte dos fornecedores. Nesse entendimento, Bessa e Moura (2014), aduzem que coibir e investigar a atividade criminosa é incumbência das forças policiais, pois elas detêm, por força de preparação e treinamento, a capacidade técnica e legal de adotar as medidas repressoras para estabelecer a ordem.

3.4 Juizados Especiais Cíveis

Outro órgão que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor são os Juizados Especiais Cíveis. Esse órgão foi previsto na Constituição Federal de 1988, no artigo 98, inciso I, que preconiza que a União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo. (BRASIL, 1988). Seguindo essa previsão constitucional, os Juizados Especiais Cíveis foram regulamentados na Lei nº 9.099/95 e esse órgão tem por finalidade precípua conciliar, julgar e executar conflitos de menor complexidade, agindo de forma gratuita, célere e eficiente em conflitos nos quais os valores não ultrapassem quarenta salários mínimos. (CNJ, 2021).

É importante destacar que os Juizados Especiais Cíveis são fundamentalmente norteados pelos princípios da simplicidade, oralidade, informalidade, celeridade e economia processual. O artigo 2º da mesma lei segue apontando que os Juizados Especiais Cíveis buscarão de forma peculiar, a utilização dos princípios acima citados e a efetiva aplicação da conciliação. Portanto, para Soares (1996), a finalidade principal dos Juizados Especiais Cíveis é de ofertar ao cidadão, em especial ao hipossuficiente, meios de acesso à Justiça com a necessária

simplicidade, celeridade, brevidade e, acima de tudo, visando evitar gastos para o Poder Judiciário.

Portanto, para as relações de consumo, os Juizados Especiais são um órgão que além de promover um serviço jurisdicional aos consumidores, trouxe para as pessoas de poucas condições financeiras a alternativa de ter suas causas consumeristas, mesmo que elas sejam de valores econômicos baixos, apreciadas pelo Poder Judiciário. Outra característica importante dos Juizados Especiais é oferecer acesso à justiça aos consumidores que o buscam, de forma simplificada, rápida, informal e efetiva.

3.5 Acesso à Justiça

No Brasil, o acesso à justiça é um direito fundamental de todo cidadão e tem previsão legal na Constituição Federal de 1988 no artigo 5º, incisos XXXV, LIV e LV. Nesse sentido, está determinado no texto constitucional que todos os cidadãos são iguais perante a lei, seguindo o entendimento que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário nenhum tipo de lesão ou ameaça a direito. Em linhas gerais, por força constitucional, o Estado não pode negar-se a tomar conhecimento da lesão a direito ou ameaça de lesão a esses em relação a qualquer cidadão. O texto constitucional segue determinando que ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal, assegurando aos mesmos o direito à ampla defesa e ao contraditório.

O acesso à justiça é, para Cappelletti (1988), um requisito fundamental no ordenamento jurídico pois, de tal forma, objetiva-se garantir um sistema igualitário e moderno, não só proclamado, mas aplicado a todos. Nesse diapasão, Sardinha (2019) entende que acesso à justiça, em momento anterior, dizia respeito a somente ingressar com uma ação no Poder Judiciário, e no decorrer do século XX, tal propositura tornou a ter um caráter de ideal de justiça, cuja finalidade é ter a garantia que o Estado concederá um meio adequado que o satisfaça de forma justa e social.

A intenção do legislador ao incluir o acesso à justiça no ordenamento jurídico, segundo Maia (2010), foi criar um mecanismo consonante com o princípio da dignidade humana, não tendo como limite o acesso unicamente ao Poder Judiciário, dando também a possibilidade de obter acesso às formas extrajudiciais de resolução de conflitos, proporcionando um acesso igualitário e efetivo para todos. Ademais, a

promoção de acesso à justiça para sociedade, principalmente para a população hipossuficiente, ou seja, para as pessoas que não possuem recursos financeiros, é para Paroski (2008), uma das principais características de cidadania e democratização da Carta Magna de 1988.

No tocante às relações consumeristas, a Carta Magna de 1988 incluiu no inciso XXXII, do artigo 5º que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Por conseguinte, com a instituição da Lei 8.078/90, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor, o Estado proporcionou a toda a sociedade o acesso à justiça, dando a ela a possibilidade de discutir as essas relações de forma judicial ou extrajudicial.

Por fim, como no exposto acima, a Carta Magna garantiu a todos os cidadãos o direito fundamental de acesso à justiça, uma vez que o legislador garantiu esse acesso ao Poder Judiciário. Esse estudo, por meio de pesquisa bibliográfica e descritiva, apresentará no próximo capítulo os métodos consensuais de resolução de conflitos como proposta da gestão adequada de litígios consumeristas, apresentando a desjudicialização das relações de consumo, bem como suas vantagens e como devem proceder os envolvidos.

4 MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

A Carta Magna de 1988 aduz em seu artigo 5º, inciso XXXV que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Nota-se a importância da compreenda que o Poder Judiciário não é o único lugar de resolução de conflitos, há que se observar a previsão constitucional que, caso uma das partes tenha a pretensão de acionar o Poder Judiciário, o mesmo não poderá ser afastado. Ademais, ressalta-se que, caso as partes acordem em não buscar a via judicial, como meio de solucionar os conflitos, não existe na Constituição nenhum impeditivo para que isso aconteça.

Nesse sentido, observa-se o que está escrito no preâmbulo da Carta Magna, onde está ressaltado que a sociedade está “fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”. Os constituintes preocuparam-se em ampliar as possibilidades de resoluções de conflitos, não restringindo ao Judiciário tal responsabilidade.

A pacificação social é, para Câmara (2005), um dos escopos magnos do Estado Democrático de Direito, e o Estado deve buscá-la utilizando de todas as funções estatais. Com isso, o legislador deve atentar-se em elaborar normas jurídicas que assegurem possibilidades mais amplas de acesso à ordem jurídica justa.

Diante do anseio popular de ter uma efetividade maior nas demandas jurisdicionais, foi que o Conselho Nacional de Justiça editou a resolução 125/2010. Essa resolução mostrou-se como um divisor de águas na solução de conflitos, pois determinou a criação e instalação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais da Gestão de Conflitos, coordenados e compostos por magistrados, magistrados, sendo eles da ativa ou já aposentados, e por servidores, preferencialmente os que atuam nessa seara. (CNJ, 2015).

Os métodos consensuais de resolução de conflitos também encontram guarida no artigo 139 do Código de Processo Civil, que dispõe que o juiz dirigirá o processo, incumbido de promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais. (BRASIL, 2015). Os métodos consensuais de resolução de conflitos são, para Watanabe (2012), uma ferramenta à disposição do Judiciário, que, se mais utilizada, não diminuirá somente a quantidade de sentenças, recursos e execuções, mas fundamentalmente trará uma transformação na sociedade, trazendo uma nova mentalidade e, conseqüentemente, proporcionando uma resolutividade mais satisfatória aos conflitos e aos envolvidos.

Nesta perspectiva, Beneti (2002), escreve que o Estado detém o monopólio da jurisdição, mas não o monopólio da justiça social em seu sentido amplo, e por isso, o Estado pode promover outros instrumentos de resoluções de conflitos, como a utilização de métodos específicos para tanto, como a mediação e a conciliação, pois todos esses métodos busquem a realização da justiça.

Percebe-se que os métodos consensuais de resolução de conflitos são uma medida que visa precipuamente tratar de forma adequada os conflitos sociais. Ademais, por consequência, observa-se que a utilização desses métodos pode ser uma grande ferramenta na busca pela resolução do problema enfrentado pelo Poder Judiciário brasileiro, que vem ao longo dos anos acumulando uma carga muito grande de processos, que, conseqüentemente, demandam muito tempo para serem analisados e solucionados. Segundo o Relatório “Justiça em Números” do ano de 2019, as ações que versam sobre a responsabilidade do fornecedor/Indenização por

dano moral relacionadas ao Direito do Consumidor na Justiça Estadual, ocupou o 1º lugar, com o total de 2.295.880 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, oitocentos e oitenta) processos em trâmite no Brasil.

Nesse diapasão, destaca-se que nos Juizados Especiais, as ações que versam sobre responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral, relacionadas ao Direito do Consumidor, ocuparam o 1º lugar, com o total de 1.554.088 (um milhão, quinhentos e cinquenta e quatro mil e oitenta e oito) processos. Por fim, com base no relatório do CNJ do ano de 2019, percebe-se que a produtividade média dos magistrados foi a maior em relação aos últimos 11 anos, tendo uma elevação de 13%. Feito esse cálculo, chega-se à conclusão que cada magistrado recebeu em média de 2.107 processos baixados. Além disso, o Poder Judiciário finalizou 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação que aguardavam alguma solução definitiva, patamar semelhante ao verificado em 2015. Todos os gastos dispensados do erário com o Poder Judiciário, ultrapassaram pela primeira vez a quantia de R\$ 100 bilhões, representando um crescimento de 2,6% comparado com o ano anterior. (CNJ, 2020).

Até a produção do presente estudo, tramitava no Congresso Nacional o Projeto de Lei Nº 1149/2021, de autoria do Dep. Christino Aureo, tendo à frente da relatoria o Dep. Celso Russomanno, o qual, uma vez aprovado, alterará a Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, e a Lei 13.848 de 25 de junho de 2019, regulamentando e estabelecendo que as agências reguladoras, os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública deverão criar as Câmaras de Conciliação e Mediação, para auxiliar na solução de controvérsias decorrentes das relações de consumo. (CÂMARA FEDERAL DOS DEPUTADOS, 2021).

Percebe-se pelos dados supracitados, que a procura pela solução dos conflitos na via do Poder Judiciário é uma tônica no Brasil, e diante dessa situação, os métodos consensuais de resolução de conflitos como ferramenta de rompimento de uma cultura de litígios, pode mostrar-se como um caminho de transformação cultural nos conflitos consumeristas. A seguir, será apresentado os métodos consensuais de resolução de conflitos.

4.1 Conciliação.

A origem da palavra conciliação, remete ao termo *concilium*, que no latim significa a união de várias pessoas, imbuídas em equilibrar as ideias divergentes a um ponto comum. Na língua portuguesa, a palavra conciliação significa o ato ou efeito de apaziguar-se com; pacificação, acomodação, reconciliação. (CONCILIAÇÃO, 2021).

Percebe-se que a conciliação é um método consensual de resoluções de conflitos, que foi utilizado por povos distantes e de diferentes culturas. Como o exemplo retratado na Bíblia Sagrada, no livro de I Reis, capítulo 3, no qual duas mulheres chegam ao Rei Salomão com um bebê, a fim de que o rei solucionasse com quem ficaria a criança, e o rei, agindo de forma imparcial, propôs cortar a criança ao meio e dar uma metade para cada mulher, sendo que uma delas, de forma espontânea, pede ao rei que não o fizesse. (BIBLIA, 2021).

A conciliação foi primeiramente mencionada no artigo 160 e 161 da Constituição Imperial de 1824, sendo a mesma um requisito essencial para que fosse realizada a inicialização do processo. Ou seja, as partes deveriam buscar primeiramente o meio da reconciliação, pois, sem ela, não se começará processo algum. (BRASIL, 1824). Pode-se aqui traçar um paralelo com a carta Magna de 1988, na qual o legislador dispôs, no artigo 98, que os entes da Federação devem criar Juizados Especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação. (BRASIL, 1988). Portanto, percebe-se que da Constituição Imperial de 1824 até a Constituição Federal de 1988, há um incentivo por parte dos legisladores para que haja a utilização da conciliação como método consensual de resolução de conflitos.

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ definiu que a conciliação é uma técnica autocompositiva que exige a participação de um terceiro imparcial, chamado de conciliador, que usa métodos apropriados, de forma participativa e amigável na busca pela solução de um conflito, ou seja, para que a conciliação seja exitosa, é necessário que haja o acordo entre as partes. (CNJ, 2015).

O instituto da conciliação é, para Spengler (2016), uma ferramenta que busca chegar de forma voluntária a um acordo neutro, contando com a colaboração de um terceiro envolvido que é o conciliador, com o condão de intervir no momento adequado, podendo inclusive propor ideias com o intuito de dirigir a discussão. Na conciliação, o principal objetivo é chegar a um consenso, ou seja, embora as partes envolvidas estejam na condição de adversários, a pretensão é que um acordo seja

celebrado, evitando assim, que as partes resolvam o conflito pelas vias de um processo judicial e se já houver a tramitação de um processo judicial, que ele tenha um ponto final na conciliação. Nesse sentido, o papel do conciliador é orientar, sugerir, propor e aconselhar os envolvidos sem analisar profundamente o conflito.

A conciliação tem a finalidade de auxiliar as partes a chegarem a um consenso, quer seja no momento processual, pré-processual ou até no momento extraprocessual, que é o que se propõe no presente estudo. O papel do conciliador nesse momento ganha importância, pois ele buscará pacificar a lide, podendo inclusive trazer propostas, de modo que essas tenham a possibilidade de propiciar satisfação para os envolvidos.

O intuito da conciliação, segundo Silva (1999), é promover a aproximação das partes, as quais comparecem à audiência emocionalmente envolvidas, visando trazer um equilíbrio para as emoções, guiando-as no processo conciliatório. Desse modo, intenciona que as partes alcancem de forma amigável a resolução do conflito, cabendo ao conciliador orientar os envolvidos a respeito das vantagens de chegar a um acordo pela via conciliatória, alertando-os acerca dos desdobramentos e os riscos do litígio pelas vias judiciais.

O legislador preocupou-se em definir quais os princípios norteadores da conciliação. Esses princípios estão previstos no artigo 166 do Código de Processo Civil, são eles: princípio da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. (BRASIL, 2015). No mesmo sentido, o artigo 1º, anexo III, da Resolução Nº 125 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ prevê que são princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência, autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação. (BRASIL, 2015).

O Código de processo Civil dispõe no § 2º do artigo 165 que o conciliador, de preferência, atuará em lides que as partes envolvidas não tenham nenhum tipo de relação anterior, podendo, inclusive, propor soluções que contribuam para o acordo. É importante destacar que é terminantemente proibido qualquer tipo de atitude que venha constranger ou intimidar as partes, fazendo que elas não consigam alcançar uma solução conciliadora. (BRASIL, 2015).

O Conciliador deve, além de buscar um acordo, procurar que haja uma efetiva harmonização social das partes, tentando, dentro dos limites que estejam ao seu alcance, restaurar a relação social dos envolvidos. No momento em que as partes estiverem na audiência, o conciliador fará uso de técnicas persuasivas, sendo vedado utilizar-se de meios impositivos ou coercitivos para se alcançar um resultado. Outra técnica utilizada pelo conciliador é utilizar-se do tempo de forma suficiente, a fim de que os litigantes compreendam que o conciliador está preocupado e que se importa com o conflito, buscando a solução do caso. Há que destacar que a conciliação busca humanizar o processo de resolução de conflitos, almejando a preservação da intimidade dos envolvidos sempre que for possível. Por fim, o conciliador deve preocupar-se em buscar uma solução construtiva para o litígio, enfocando de forma prospectiva a relação das partes, cuidando que os envolvidos se sintam ouvidos, contudo, esforçando-se em buscar uma solução satisfatória no menor tempo possível. (CNJ, 2015).

A utilização dos métodos consensuais para a resolução de conflitos, tem sido uma tônica no Brasil, principalmente após as inovações trazidas pelo Código de Processo Civil de 2015. Vale importante destaque para a conciliação e para a mediação, pois ambas, para Marques (2015), têm evitado que inúmeros conflitos dependam do Poder Judiciário para obtenção de uma solução. Não obstante, a autora segue o entendimento que o percurso é longo. Entretanto, a conciliação é um método que, aplicado às relações consumeristas, adapta-se perfeitamente, trazendo maiores chances de êxito ao consumidor.

Segundo Marques (2021), com o incentivo para o uso da conciliação, inclusive nas relações consumeristas, os tribunais passaram a criar Centros Judiciários de Resolução Consensual de Conflitos, e o papel das câmaras de conciliação privadas também cresceu. Isso porque, por meio dos centros e das câmaras, é possível resolver demandas apenas com o apoio de mediadores e conciliadores, sem a necessidade da intervenção de um juiz. A autora segue o entendimento que esse modelo funciona em muitos países com bastante sucesso.

A utilização da conciliação nas relações consumeristas, tem sido um instrumento utilizado por algumas empresas, visando fidelização de clientes. Nesse tocante, destaca-se a empresa de telefonia Vivo, que vem buscando reconquistar seus consumidores, haja vista a mesma já haver figurado entre as que mais receberam reclamações por parte desses, passando a oferecer-lhes a possibilidade

de fazimentos de acordos, mostrando-lhes um caminho alternativo que não seja o Judiciário. (MARQUES, 2021).

Seguindo nessa esteira, para Capelletti e Garth (2002), a conciliação empregada nos litígios consumeristas traz vantagens óbvias para todos os envolvidos, pois possui o condão de resolver conflitos sem a necessidade de julgamento nas vias Judiciais, uma vez que o conciliador simplifica a situação dos envolvidos, propondo-lhes alternativas para que, após o fazimento do acordo, as partes não tenham o sentimento de vitória ou derrota, como comumente sentem após terem seu processo resolvido por um Juiz que decidiu de forma monocrática.

Cumprido destacar que a conciliação como método consensual de resolução de conflitos pode ser bem mais utilizada nos conflitos consumeristas, pois tal procedimento tem-se mostrado de grande valia nos tribunais, varas cíveis e criminais, pois tem sido solucionados diversos conflitos.

4.2 Mediação.

A origem da palavra mediação, remete ao termo *mediatio*, que no latim significa intervir, colocar-se entre duas partes conflitantes. Na língua portuguesa, a palavra mediação significa a ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas. (MEDIAÇÃO, 2021).

O conceito legal da mediação pode ser percebido no artigo 1º da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, conhecida como Lei da Mediação, que considera a mediação como a atividade técnica realizada por terceiro imparcial, que não dispõe do poder de decidir, que, caso as partes aceitem, auxilia-as e estimula-as a encontrar soluções consensuais para o conflito. (BRASIL, 2015). Essa lei foi criada, como o seu artigo 1º reza, com a missão de regular a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. (BRASIL, 2015).

A mediação pode ser considerada um modo voluntário de resolução de conflitos, pois disponibiliza para as partes a possibilidade de buscar a solução do seu conflito, por meio de um terceiro envolvido, que fará uso de técnicas não propositivas. Esse terceiro envolvido recebe o nome de mediador. (CNJ, 2015).

A mediação é, para Spengler (2012), uma interferência em um conflito ou negociação, praticada por um terceiro, com a autoridade de decidir de forma limitada

e não autoritária, com a disposição de ajudar os envolvidos a voluntariamente chegarem em um acordo amigável e mútuo com as questões envolvidas na disputa. A mediação tem por função precípua restabelecer a comunicação, sendo uma forma de auxiliar na construção e gestão da vida social de terceiros, agindo de forma neutra e independente, sem outro poder que não a autoridade que lhes reconhecem as partes que a escolheram livremente.

O legislador preocupou-se em definir quais os princípios norteadores da mediação. Esses princípios estão previstos no artigo 166 do Código de Processo Civil, são eles: princípio da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. (BRASIL, 2015). Em adição, o artigo 2º da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, conhecida como Lei da mediação, estabeleceu que a mediação será regida pelos princípios da imparcialidade do mediador, pela isonomia das partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e pela boa-fé. (BRASIL, 2015).

Ademais, Splenger (2016), acredita que a mediação baseada nesses princípios é realizada por intermédio de ato voluntário e confidencial, muito embora o procedimento seja próprio e informal, é um método coordenado. Ao passo que se valoriza as partes, concedendo-as autonomia e ao mesmo tempo responsabilidade pela solução conflituosa, é uma forma de incentivar os envolvidos a solucionar os problemas cotidianos com altruísmo e respeito ao próximo.

O mediador assume um papel de relevância no processo de mediação, isto porque aplicará técnicas específicas, que irão facilitar o diálogo e auxiliar as partes a comunicarem-se, estabelecendo o contexto do conflito existente. Para tanto, faz uso de técnicas da psicologia e do serviço social, identificando necessidades e interesses, objetivando a produção de decisões consensuais, com ajuda do Direito. (SPENGLER, 2012).

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ orienta que o mediador deve ter conhecimento, habilidades e técnicas de solução de conflitos. Isto porque nas audiências de mediação haverá momentos que o mediador deverá substituir a taquicardia por equilíbrio, ruborização por naturalidade, elevação do tom de voz por serenidade, irritação por compreensão, raiva por simpatia, hostilidade por amabilidade e descuido verbal por consciência verbal. Ademais, o mediador deve estar preparado para enfrentar momentos em que as partes estarão resistentes em

restabelecer o diálogo. Entretanto, sua missão é de conduzi-los ao caminho da resolução amistosa do conflito. (CNJ, 2016, p. 52).

A mediação aplicada às relações de consumo é, para Spengler (2016), um caminho de resolução que protege a autonomia da vontade das partes, uma vez que a mediação conduz as partes à reaproximação, não impondo a elas os resultados, sendo fundamental o diálogo pessoal na condução da mediação, para que se obtenha a efetiva reaproximação. Ademais, vale destacar que a utilização desse método pode contribuir para uma economia processual ao erário.

Nas relações consumeristas, como previsto no Código de Defesa do Consumidor, há uma situação de vulnerabilidade de uma das partes, seja ela ocasionada por uma falha no serviço, produto ou simplesmente por um diálogo não eficiente. O fato é que as partes necessitam de uma reaproximação. Para Rangel (2015), o instituto da mediação tem se mostrado um importante aliado visando o restabelecimento do diálogo entre consumidor e fornecedor, minorando o desgaste entre eles e, conseqüentemente, ajudando-os a reaproximarem-se e dialogarem, e a partir daí, encontrar uma solução para o conflito, de modo que os envolvidos se sintam satisfeitos de forma integral, ajudando a construir uma cultura de desjudicialização nas relações de consumo.

Os métodos consensuais de resolução de conflitos utilizado nas relações consumeristas é, para Pasqualoto (2002), uma ferramenta que o Estado deve induzir as empresas a oportunizarem aos consumidores, para que no plano negocial atenda tanto aos interesses dos consumidores quanto da empresa, por serem satisfativos e carregarem em si uma rapidez e baixos custos de transação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando tudo o que acima foi exposto, percebe-se com facilidade e que os métodos consensuais de resolução de conflitos, aplicados no mundo jurídico brasileiro na primeira década do atual século, têm tido uma crescente aceitação, pois trazem a ideia de substituir um conflito por uma conversa, e que é sempre bom dar uma oportunidade ao diálogo. Os métodos consensuais de resolução de conflitos, têm conquistado um lugar de destaque no cotidiano dos brasileiros, recebendo a atenção do Judiciário durante todos os anos, e, de maneira especial, uma semana a cada ano. Conclui-se também que tem havido uma crescente adesão

a esses métodos por pessoas de todas as classes, sejam entre os litigantes, que percebem a possibilidade de resolverem seus conflitos, levando em consideração os fatores sobre os quais eles têm cognição mais aprofundada do que qualquer magistrado pode vir a ter, prevalecendo, com isso, a autonomia da vontade das partes, e não a vontade do magistrado; seja entre advogados, que têm sido instruídos na formação a optarem por uma cultura menos combativa e mais auto-compositiva, solucionando conflitos de maneira mais célere e com menos desgastes para si e para seus representados; seja entre os magistrados, que têm descoberto o quanto pode ser profícuo o uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos. Destarte, conclui-se ainda que os métodos consensuais de resolução de conflitos têm benefícios não somente para as partes envolvidas no litígio, que podem resolvê-los de forma satisfatória para ambas, mas também para o Poder Judiciário e, conseqüentemente, para o Brasil, que ganha um Judiciário mais disponível e mais célere para julgar litígios de maior monta, os quais demandam mais tempo e mais recursos humanos.

Por fim, conclui-se que, apesar de a Carta Magna de 1988 garantir aos brasileiros o direito de recorrer ao Judiciário, também garante aos mesmos o importantíssimo direito de não ter que a ele recorrer, diante da possibilidade de resolverem eles mesmos os seus litígios e, ainda assim, sentirem-se alcançados pela justiça. Deve-se, por tanto, defender, divulgar, valorizar e usar o direito de recorrer aos métodos consensuais de resolução de conflitos como forma de promover justiça.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado Federal.

BRASIL. **Lei 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990.

RÊGO, Werson Franco Pereira; RÊGO, Oswaldo Luiz Franco. **O Código de Defesa do Consumidor e o Direito Econômico**. Disponível em www.jus.com.br. Acesso em 19/09/21

Del Masso, Fabiano. **Direito Econômico Esquematizado**. 1ed- São Paulo: Editora Método, 2012. 392 páginas.

BRASIL. **Lei 7.347**, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, **ao consumidor**, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2008.

BENJAMIN, Antônio Herman V., MARQUES, Claudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. – 6 ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SOARES, Nildomar da Silveira. **Juizado Especial Cível: a justiça na era moderna**. 3. ed. São Paulo: LTr, 1996.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

SARDINHA, Cristiano de Lima Vaz. **Cartórios e Acesso à Justiça**. Coord. Martha El Debs. 2. ed. Salvador: Juspodvim, 2019.

SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Mariana Dionísio de. **A mediação de Conflitos como Efetivo Contributo ao efetivo Poder Judiciário Brasileiro**. Brasília, 2011. (Artigo in:(<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=1>)>Acesso em: 09/10/2021 às 17:29).

PAROSKI, Mauro Vasni. **Direitos fundamentais e acesso à justiça na Constituição**. São Paulo: LTr, 2008.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Arbitragem: Lei nº 9.307/96**. 4. ed. ver. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Ed. Lúmen Júris, 2005. 178 p.

WATANABE, Kazuo. **Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesse**. Cnj.jus. Disponível em (<http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimentopelaconciliacao/arquivos/cnj_portal_artigo_%20prof_%20kazuo_politicas_%20publicas.pdf>. Acesso em 10/10/2021 às 10:14).

BENETI, Sidnei Agostinho. Resolução alternativa de conflitos (ADR) e constitucionalidade. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, n. 9, p. 104, jan./jun. 2002.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos – da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2016.

SILVA, Marco Antônio Marques da. **Juizados especiais criminais**. São Paulo: Saraiva, 1999.

SPENGLER, Fabiana Marion; MORAIS, José Luís Bolzan de. **Mediação e arbitragem**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2012.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Plácido. **Vocabulário Jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1986.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 43.

GAGLIANO, Pablo Stolze; GAGLIANO, Rodolfo Pamplona. **Novo Curso de Direito Civil: Parte Geral - Vol. 1**. 14. ed. Saraiva, São Paulo, 2012.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. **Tutela Administrativa do Consumidor: uma análise crítica acerca do panorama atual em busca da necessária efetividade**. Revista 2012.1 – 24 – Professora Marília Muricy Machado Pinto, 2012. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/rppgd/article/view/11891/8460>>. Acesso em: 23 de set. 2021.

FINK, Daniel Roberto. Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini [et al]. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 806.

BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2014.

Agência **Câmara** **Notícias**, Disponível em:
<<https://www.camara.leg.br/noticias/799846-projeto-cria-programa-de-conciliacao-para-controversias-relativas-a-relacoes-de-consumo/>>. Acesso em: 09 de set. 2021.

CONCILIAÇÃO. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2021. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/conciliacao/>>. Acesso em: 09 de set. 2021.

BÍBLIA, sagrada anote. **Nova versão transformadora**. 1. Ed. -Santo André: Geográfica, 2021.

BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil**.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015.

Justiça em Números 2020: ano-base 2019/**Conselho Nacional de Justiça** - Brasília: CNJ, 2020

MARQUES, Cláudia Lima. **Conciliação e alternativa para conflitos de relações de consumo**. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/260094/conciliacao-e-alternativa-para-conflitos-de-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 09 de nov. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro.; GARTH, Bryant. (Trad. Ellen Gracie Nothfleet). **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

MEDIAÇÃO. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2021. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/mediacao/>>. Acesso em: 09 de set. 2021.

RANGEL, Tauã Lima Verdan. **A aplicação da mediação no direito do consumidor: a cultura do empoderamento no tratamento dos conflitos**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVIII, n. 140, set 2015. Acesso em: 25 de nov. 2021.

PASQUALOTO, Adalberto. **O dever da empresa com os mecanismos alternativos de solução de conflitos**. *Atuação Jurídica, Revista da Associação Catarinense do Ministério Público*, ano 4, n. 10, p. 19-21, set. 2002.