



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

LORRANE ÁVILA CARVALHO LIMA

**A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Salvador - BA
2018

LORRANE ÁVILA CARVALHO LIMA

**A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Trabalho de conclusão de curso apresentada ao curso de graduação em Direito, da Faculdade de Direito, da Universidade Federal da Bahia – UFBA, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito. Orientadora: Profa. Ana Paula Rocha do Bomfim; e Co-orientadora: Profa. Rejane Ramos Dantas Lisboa.

Salvador-BA
2018



LORRANE ÁVILA CARVALHO LIMA

**A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado neste exame de avaliação do curso de graduação em Direito, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, na Faculdade de Direito, da Universidade Federal da Bahia – UFBA. Salvador – BA, 31 de Julho de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ana Paula Rocha do Bomfim (Orientadora)

Doutora em Família e Sociedade Contemporânea - UCSAL. Mestre em Direito das Relações Internacionais pelo UNICEUB- DF. Professora da Universidade Federal da Bahia.

Profa. Rejane Ramos Dantas Lisboa (Co-orientadora)

Mestre na Instituição Faculdade Dom Pedro II.

Profa. Laíse Maria Guimarães Santos - Examinadora

Mestre em Segurança Pública, Justiça e Cidadania pela Universidade Federal da Bahia. Professora da Universidade Federal da Bahia.

Profa. Ana Livia Figueiredo Braga – Examinadora

Doutora em Sociologia - Universidade Federal da Bahia. Professora do Instituto Federal da Bahia e da Universidade do Estado da Bahia.

Salvador-BA
2018

LIMA, Lorrane Ávila Carvalho. **A Conciliação Como Método Adequado de Solução de Conflitos nas Relações de Consumo**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

RESUMO

Esta presente pesquisa discorre sobre as recentes questões que envolvem a temática *Políticas Públicas*, promovida pela atuação do *Conselho Nacional de Justiça* por intermédio da *Resolução de nº. 125/2010*, em conjunto com a *Lei da Mediação* e o *Novo Código de Processo Civil* e, como tal assunto pode beneficiar o consumidor com a efetiva prática dos métodos incentivados. Assim, em face desse cenário, objetiva buscar diferentes percepções acerca da conciliação e mediação, e como estas podem oferecer diversas vantagens a parte vulnerável da relação consumerista. *A priori*, a sistematização de estudos que envolvem a doutrina e a legislação vigente, em torno das pautas conciliação e da mediação contribuíram para examinar o quanto a responsabilidade civil, nas relações de consumo, estabeleceram tal método como adequado para solução de conflitos consumeristas, no mesmo patamar do método tradicional. Portanto, ao utilizar-se de investigações e relatórios *in loco* no *Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos Cível e Relações de Consumo*, de Salvador, observou-se que o consumidor, que sofre o dano, torna-se naturalmente habilitado para buscar seus direitos assegurados por legislação e, também, pelas novas vias oferecidas pelo Poder Judiciário. Sendo assim, é consentido ao cidadão que receba a prestação jurisdicional da forma que melhor lhe convém. Diante disso, considera-se que deve haver maior enfoque na divulgação dos métodos consensuais oferecidos nos Centros Judiciários implementados por todo o país, em capitais e cidades do interior.

PALAVRAS-CHAVE: Conciliação. Consumidor. Mediação.

LIMA, Lorraine Ávila Carvalho. **Conciliation as a method of conflict resolution in consumer relations.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

ABSTRACT

This present research discourses about the recent issues involving the Public Policy theme, promoted by the National Council of Justice through Resolution of no. 125/2010, in conjunction with the Mediation Law and the New Code of Civil Procedure and, as such, can benefit the consumer with the effective practice of incentivized methods. Thus, in view of this scenario, the objective is to seek different perceptions about conciliation and mediation, and how those may offer several advantages to the vulnerable part of the consumer relationship. A priori, the systematization of studies that involves the doctrine and the current legislation, around the conciliation and mediation guidelines contributed to examine the extent to which civil liability in consumer relations has established such method as appropriated for resolving consumer conflict at the same way as the traditional method. Therefore, when using investigations and reports in loco at the Judiciary of Consensual Civil Resolution and Consumer Relations Center, of Salvador, was observed that the consumer, who suffers the damage, naturally becomes empowered to seek his own rights guaranteed by legislation and also the new paths offered by the Judicial Power. In this way, the citizen is allowed to receive the judicial way that suits him best. Given this, it is considered that there should be a greater dissemination of the consensual methods offered in the Judicial Centers implemented by throughout the country, in capitals and countries towns.

KEYWORDS: Conciliation. Consumer. Mediation.

LISTA FIGURAS

FIGURA 01 – Reclamações pré-processuais das relações de consumo, de fevereiro a junho de 2018

FIGURA 02 – Despachos e sentenças das reclamações pré-processuais, de fevereiro a junho de 2018

FIGURA 03 – Acervo do CEJUSC pré-processual

LISTA ABREVIATURAS E SIGLAS

BJC – Balcão de Justiça e Cidadania

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania

CF/34 – Constituição Federal do Brasil de 1934

CF/88 – Constituição Federal do Brasil de 1988

CF/1824 – Constituição Federal do Brasil de 1824

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC ou NCPC – Código de Processo Civil ou Novo código de Processo Civil

EBCT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafo

ENFAM – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

MESC – Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias

MP – Ministério Público

NÚCLEO – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

PL – Projeto de Lei

SAJ – Sistema de Automação do Judiciário

TJBA- Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. CONCILIAÇÃO	12
2.1 Conciliação: Noções Preliminares sobre o Instituto nas Relações de Consumo	12
2.2 Noções Gerais: Mediação <i>versus</i> Conciliação	15
2.2.1 Noções a partir do Panorama Legal CPC <i>versus</i> Lei da Mediação ..	20
2.2.2 Princípios e Garantias	23
2.2.3 Vantagens e Desvantagens	25
3. DA RESOLUÇÃO	28
3.1 Da Resolução Adequada de Conflitos nas Relações de Consumo	28
3.1.1 Breves considerações sobre relações de consumo	31
3.1.2 Responsabilidade civil nas relações de consumo	36
3.2 A Resolução Tradicional dos Conflitos Consumeristas	39
3.3 A resolução dos conflitos via MESCS nas Relações de Consumo: Conciliação e Mediação	42
4 RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO	45
4.1 O Diagnóstico da Resolução dos Conflitos de Consumo na Cidade de Salvador	45
4.1.1 A Resolução nas Varas Especializadas	46
4.1.2 A Resolução no CEJUSC Consumo e Cível	48
4.1.2.1 Histórico da Implementação do CEJUSC	50
4.1.2.2 Atendimento e Funcionamento do CEJUSC	53
4.2. A Temporalidade do Processo de Conciliação	56
4.2.1 Notificações e Audiências Realizadas	57

4.3 Da Análise da Efetividade Da Conciliação	58
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64

1 INTRODUÇÃO

O conflito está intrínseco na sociedade desde que existem os primeiros vínculos interpessoais, assim, o ser humano sempre teve e, por conseguinte, continua possuindo compreensões distintas. Na ocasião em que se trata das relações entre consumidor e fornecedor não seria incomum os relatos sobre controvérsias na matéria. Visto que, é fato notório, que o fornecedor utiliza largamente a publicidade – principalmente, através dos meios de comunicação –, para ofertar produtos com inúmeros métodos de pagamento, porém quando surge à necessidade de prestar um serviço de reparação, as facilidades desaparecem.

Quando parte-se do princípio de que a *Lei 8.078 de 1990*, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, representou um marco para a forma como eram vistos e tratados os novos fatores da sociedade, a exemplo do aumento considerável de aquisição de bens de consumo e falta de educação econômica para a população saber lidar com tantas novidades do mercado, advindas, em parte, da globalização, nota-se a importância de propiciar ao consumidor a proteção revelada necessária por meio da disparidade econômica entre ele e o fornecedor.

Com a adoção da *Resolução de nº. 125 de 2010*, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e o fomento aos métodos de solução de conflitos, respaldados pelo Novo Código de Processo Civil – NCPC, e a *Lei da Mediação de nº 13.140 de 2015*, estão sendo implantados no Brasil, a saber, Centros de Conciliação com a intenção de garantir a aproximação dos cidadãos com o Poder Judiciário, para que estes venham a solucionar seus problemas de modo consensual. Dessa forma, os programas de impulso agregam nesse sistema de autocomposição as contendas envolvendo o consumidor e o fornecedor a fim de saná-las e conseqüentemente conseguir uma diminuição no crescente número de casos judicializados anualmente, claro, entende-se aqui que *conciliação* e *mediação*¹ seriam instrumentos que estão a serviço do Poder Judiciário.

Sendo assim, o objetivo geral desse trabalho é analisar se está havendo um resultado real e efetivo com a aplicação prática dos métodos incentivados pelo ordenamento jurídico, tanto através do *Centro Judicial de Solução Consensual de Conflitos*, como por meio da fixação da obrigatoriedade da sessão de conciliação nas Varas Especializadas e Juizados Especiais. Está sendo garantida maior celeridade aos processos instaurados em sede judicial?

¹ Elegeu-se utilizar as palavras *mediação* e *conciliação* em itálico, justamente, para diferenciá-las de palavras usuais no senso comum e, não, como instrumentos a serviço do poder Judiciário, como esse trabalho de cunho monográfico pretende desenvolver.

E, todavia, se acontece nas hipóteses de demandas pré-processuais (ou prévias), um considerável resultado positivo nas negociações.

Dessa forma, foram delimitados outros objetivos específicos, tais quais: observar se a conciliação é uma forma adequada de solucionar o conflito consumerista, visto que, a probabilidade de cumprimento da obrigação torna-se maior quando as partes participam da formação do acordo por meio do diálogo; analisar outros pontos acerca da frequência das partes nas audiências pré-processuais, a fim de demonstrar se existe o real interesse das partes que procuram o Centro, em realizar a autocomposição, o índice de desistência (não comparecimento), e questões relacionadas à quantidade de demandas, ou seja, se o *CEJUSC Cível e Consumo*, a ser analisado no trabalho, está ou não sendo muito procurado pela população.

Outra questão a ser suscitada é investigar se o acesso às informações no tocante ao incentivo da utilização dos métodos consensuais está acontecendo de forma a oferecer a população esclarecimentos habituais e continuados, para o fim de atingir o maior número possível de pessoas, pois o princípio administrativo da publicidade preza pela transparência do serviço público à coletividade. Em razão de que se as Políticas Públicas implementadas e encorajadas pelo ordenamento jurídico não chegarem ao conhecimento de quem deve ser beneficiado por elas, será difícil alcançar um bom desempenho.

A escolha desse tema se justifica no fato de haver milhões de processos com matéria envolvendo consumidores, e estes merecem não somente a sensibilidade do legislativo para com a elaboração das leis, igualmente, necessitam de entradas mais descomplicadas e ágeis, na Justiça. O tema possui relevância social no tocante a vulnerabilidade dos consumidores e a visível disparidade de forças quando está frente ao fornecedor. Assim como é significativa uma política pública capaz de aproximar o cidadão da Justiça para o fim de alcançar uma de suas garantias constitucionais.

No desenvolvimento da presente pesquisa foi utilizado o método científico quantitativo-qualitativo, por acreditar que a metodologia qualitativa auxiliaria nas elucidações doutrinárias. Sendo assim, foram realizadas por intermédio de revisão literária e, também, pode-se considerar o método quantitativo, posto que, foram realizadas análises dos dados do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e observações efetuadas nos relatórios da unidade *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, da comarca de Salvador, bem como serão apresentadas, em seções próprias, observações feitas *in loco*.

Com a finalidade de alcançar os objetivos estimados, divide-se este trabalho em três

seções. A primeira seção, denominada *Conciliação*, analisa, em algumas linhas, como ocorreu o surgimento desses institutos e, também, quando se mostrou necessário o uso e o incentivo, apresenta noções gerais acerca do tema e as proporções que ele está alcançando em prol da sociedade, os métodos consensuais vistos sob o panorama legal dos diplomas que os regulamenta, seus princípios e garantias, vantagens e desvantagens.

Na segunda seção será averiguada a origem do advento das relações de consumo dentro da sociedade brasileira, as maneiras adequadas que o legislador estabeleceu para salvaguardar o consumidor das hipóteses de lesões aos seus direitos e garantias, para tanto, fazendo uso de leis constitucionais e infraconstitucionais, igualmente discorre a respeito das formas tradicionais de solução do conflito consumerista com o levantamento de dados do CNJ e aponta o fomento do uso consensual de solução de controvérsias dentro das relações de consumo de acordo com as diretrizes do novo *Código de Processo Civil – CPC*.

A seção três foi elaborada em observância a instalação e funcionamento do *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, da cidade do Salvador, localizada no *Fórum Orlando Gomes*, o diagnóstico da resolução adequada de conflitos nas *Varas Especializadas da Justiça Comum*, bem como uma pesquisa sobre o histórico do *Centro de Conciliação* em diversos aspectos tal qual a temporalidade das audiências pré-processuais, a notificação feita às partes e a análise da efetividade dessas audiências realizadas.

2 CONCILIAÇÃO

Neste momento serão abordados assuntos pertinentes aos mecanismos de conciliação e mediação, tratando-se de demonstrar suas noções gerais e sua importância para a coletividade e para o Poder Judiciário, quando adotados por agentes capacitados. Bem como serão emitidas impressões sobre os seus princípios e garantias, sobre o que distanciam ou assemelham os institutos da mediação e da conciliação, suas vantagens e desvantagens.

2.1 Conciliação: Noções Preliminares sobre o Instituto nas Relações de Consumo

Uma das funções do Estado moderno é avaliar, julgar as controvérsias que surgem na sociedade para intentar a pacificação social, a convivência harmônica. Bem sabemos que há tempos o Poder Judiciário faz uso de alguns instrumentos buscando o controle dos problemas da sociedade, afastando dos indivíduos o poder de dizer quem está com a razão, dando este papel ao Estado-Juiz, a ser representado por um terceiro imparcial. No entanto, as chances de das próprias partes encerrarem o conflito negociando perante o juiz, houve desde as primeiras constituições, através da conciliação.

Na sequência dos acontecimentos, o ordenamento jurídico brasileiro, chegou a atualidade com a elucidação de provocar o exercício dos métodos consensuais de solução de conflitos, especialmente após a reforma do Novo Código de Processo Civil de 2015. Não seria diferente o fomento desses métodos nas relações de consumo, pois, o consumidor, hipossuficiente e mal informado sobre seus direitos, torna-se vigorosamente vulnerável frente ao desrespeito do fornecedor.

Nesse contexto surgiu o instituto da mediação, como a alternativa capaz de dar o suporte que Judiciário necessitava no momento, porque o Estado já não comportava mais a quantidade de demandas que os seus cidadãos apresentavam, portanto, pensou-se que mecanismos como a *Mediação* seria um método capaz e mais eficiente para atender tais demandas. Podendo ser usada como uma maneira de tentar restabelecer os diálogos entre as pessoas (GARCEZ *et. al.*, 2017, p. 45).

Assim, diante de um cenário que mais causava prejuízos ao consumidor do que benefícios, a possibilidade de utilizar opções diferentes e capazes de resolver as demandas foram analisadas como uma forma de oferecer maior agilidade à deficiência dos serviços mal

prestados ou dos produtos com vícios. De tal modo que não lesasse ainda mais o direito da vítima do incidente, o consumidor.

A mediação é um dispositivo eficiente para solucionar problemas sociais. Porém, apesar de sua usualidade ser para direitos disponíveis tal como os direitos do consumidor, o recurso utilizado para discorrer nessa área jurídica é a conciliação, como foi observado nas aplicações das audiências da justiça comum de Salvador, o motivo pode que o recomendado é que a conciliação seja empregada quando se tratar de relações sem vínculo continuado, e isso costuma acontecer nos casos que envolvem consumo.

Não obstante, a *mediação moderna*, que teve os Estados Unidos como o país pioneiro na prática e ensinamento do método nos anos 1960 e 1970, e essa mesma prática de mediação, recentemente, chamada de mediação facilitativa, tem como único objetivo buscar o acordo em relação ao conflito. Uma das primeiras áreas a adotar essa tática foi a trabalhista, pois, através de uma terceira pessoa procurava-se uma forma de superar as desavenças, por meio da comunicação e buscava levar em consideração o interesse em comum para que ambas as partes saíssem satisfeitas com suas próprias decisões (BRIQUET, 2016, p. 153).

Veremos que esse método muito se assemelha a conciliação, justamente da forma como debatem os autores contemporâneos, como um método, que preza pelo principal objetivo de obter o acordo para com isso, finalizar o conflito. Essa forma de solucionar o problema que é mais conveniente para as relações consumeristas não continuadas.

Sustenta-se que o processo de industrialização ao ser instalado na América do Norte, sucedeu-se de muitas disputas internas em relação aos negócios e, com essa postura, tornou-se imperioso que se encontrasse uma rápida solução para os problemas, principalmente, se os conflitos envolvessem empregado e empregador, justamente porque, ao tomar dimensão tal disputa, poderia trazer a tona o fechamento do negócio. Então, a mediação é apontada como um dos mecanismos usados, historicamente, no campo trabalhista (TARTUCE, 2016, p. 184).

Entendemos que, houve na construção histórica das sociedades, várias maneiras de fazer uso da mediação, inclusive nas mais diversas áreas, e ao que parece a mediação teve sua eficácia reconhecida quando se afirma que negócios permaneceram em funcionamento após o uso da mediação e isso ajudou na retomada do diálogo entre patrões e empregados.

Houve nos Estados Unidos, na década de 1970 a *Conferência de Pound*², este foi o

² Congresso organizado por várias instituições judiciais e advocatícias, durante o ano de 1976, com o intuito de realizar uma conferência nacional sobre as principais causas da insatisfação popular com a Justiça. Assim, explanou o convidado de honra Professor Roscoe Pound, na abertura do congresso, destacando, também, o Professor Frank Sander (BRIQUET, 2016, p. 133).

momento oportuno para o Professor Frank Sander apresentar a ideia do *Fórum Multiportas*³, definindo-o por um sistema judicial que ajudaria os conflitantes a optarem por uma via adequada ao seu desacordo, prevendo ainda que, no século XXI, estes centros, que ela projetou, serviriam para indicar as partes quais métodos alternativos poderiam ser usados para solucionar o problema (BRIQUET, 2016, p. 113).

Podemos notar que a *Conferência de Pound* foi um divisor de águas, bem como um instrumento utilizado para encontrar soluções alternativas em prol do colapso do sistema de justiça que, ao longo dos anos, demonstrava um inchaço devido ao grande número de processos.

Durante a predita Conferência, Roscoe Pound, o pensador do projeto, reuniu vários interessados no assunto em tela, dispostos a pesquisar sobre meios informais para resolver as disputas, dentre eles o professor de Harvard, Frank Sander. Por fim, ambos, revolucionaram ao discursar sobre *Variiedades de Processos de Resolução de Disputas* quando apresentaram tais brilhantes ideias, em suma, idealizaram que os Tribunais deveriam oferecer outras formas de acesso à justiça e não, apenas, o método tradicional relacionado ao litígio, incentivando, assim, a população a utilizar de conciliação, mediação e arbitragem. O projeto de Frank Sander foi admitido no Brasil através da *Resolução n° 125*⁴ do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (TARTUCE, 2016, p. 186).

A ideia de Frank Sander foi tão inovadora que o sistema legal brasileiro vem adotando em legislação, consistindo, assim, em um estímulo para que se utilizem os métodos alternativos de resolução de conflitos. Podemos entender que talvez seja uma tentativa de se construir um novo pensamento na população para que ao menos se inicie uma equiparação da cultura do consenso com a cultura da sentença, que até o momento, está arraigada e mais forte na concepção que a sociedade tem sobre o Judiciário.

Há uma crítica quanto ao posicionamento de alguns estudiosos que enxergam a justiça consensual como um meio de resolver o problema da aglomeração de processos no judiciário. A crítica consistente na questão de que não se deve substituir a imposição pelo consenso, mas sim, que “[...] o crescimento e o fortalecimento da cultura do consenso ajudem a firmar a cultura da justiça imposta para que as duas possam se unir em prol da sociedade como opções

³ Com a *Resolução 125/2010* houve a instituição do *Tribunal Multiportas no Brasil*, sistema no qual o Estado oferece aos cidadãos algumas alternativas pra que ele procure a resolução mais adequada de suas controvérsias, primando instrumentos igualmente a pacificação social, não impondo limite a utilização somente da oferta ao processo clássico de heterocomposição decidido pelo juiz, mas sim pelos participantes do conflito através de um terceiro imparcial (CAHALI, 2017, P. 64).

⁴⁴ “Criada com o objetivo de estimular e regulamentar o tratamento dos conflitos por vias não adversariais, através da implementação de políticas públicas de pacificação social.” (SPENGLER, 2017, p. 65).

distintas e complementares” (CALMON, 2015, p. 4-5). Depreendemos que é um sensato entendimento, pois ao acrescentar mais um método de solução pode resultar no fortalecimento da Justiça brasileira, se adotados os métodos de maneira adequada e correta.

Gradualmente, a mediação e outros meios de resolução de disputas foram se espalhando pelos países de todo o mundo, as nações passaram a se organizar de acordo com suas culturas e costumes e, atualmente, os métodos alternativos de resolução de disputas têm sido amplamente utilizados.

À época do Brasil Império já havia uma previsão na Constituição Brasileira de 1824 (BRASIL, 1824), mas não havia regime ditando como deveriam ser aplicados os mecanismos e nem quem deveria aplicá-los. Assim, é perceptível que houve uma evolução na maneira de enxergar os métodos alternativos de resolução de conflitos, e igualmente notamos que sua importância está sendo cada vez mais reconhecida.

A Constituição de 1824 (BRASIL, 1824), com fulcro no artigos 161⁵ e seguintes, já traziam a obrigatoriedade das partes tentarem conciliar entre si, antes mesmo de buscarem a intervenção do Poder Judiciário, mesmo que não trouxesse a regulamentação constitucional desse procedimento conciliatório. No entanto, o fato de tratar sobre o assunto já demonstra que havia a intenção utilizar um mecanismo diferente.

Consta-se que eram regras dispersas, não organizadas, e a partir da década de 1990, a mediação era praticada particularmente, na área trabalhista (TARTUCE, 2016, p. 188). O mesmo aconteceu nos Estados Unidos, no qual, a primeira área a valorizar e fazer uso constante da conciliação foi o campo das relações trabalhistas.

Percebemos que apesar do uso recorrente da mediação ou da conciliação, a depender da necessidade do caso, no Brasil, os instrumentos eram utilizados sem uma legislação própria que ordenasse as diretrizes de aplicação, sabia-se que o uso levava benefícios a sociedade, no entanto, não existia o que era certo ou errado para atuar nesses métodos consensuais.

Somente após a década de 1990 que a *mediação* foi se fortalecendo e, após a tramitação de alguns Projetos de Lei – PL, finalmente foi aprovada a *Resolução 125, de 29 de novembro de 2010*, aproximadamente 34 anos após a Conferência de Roscoe Pound (GARCEZ, 2016, p. 48).

Percebemos que a Resolução 125/2010 surge em momento que o Poder Judiciário deixa a desejar em relação à aplicabilidade do direito, por possuir muitos processos sem

⁵ Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum; Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quais serão alectivos pelo mesmo tempo, e maneira, porque se elevem os Vereadores das Camaras. Suas atribuições, e Districtos serão regulados por Lei (BRASIL, CF, 1824).

andamento, de certa forma sendo ineficaz na solução dos problemas dos cidadãos, faz-se necessário o emprego de meios alternativos de resolução de conflitos, em que o Poder Judiciário oportunize ao cidadão optar pelo método mais adequado ao caso concreto, e possibilitando também que haja uma instrução prévia a escolha, dos mecanismos existentes e viáveis para a situação.

2.2 NOÇÕES GERAIS: Mediação *versus* Conciliação

Ao discorrermos sobre a mediação e a conciliação será importante atenção para a distinção entre ambos os mecanismos descritos e diferenciados. A mediação toma forma nos conflitos que envolvem relações interpessoais continuadas, é um método muito utilizado quando envolve questões de família ou cíveis, pois são casos que costumam envolver ligações continuadas, então, quando se deseja fazer com que as partes retomem o diálogo, almejando a pacificação social, ela é a forma mais adequada. Enquanto isso, a conciliação, tende a ser mais objetiva e envolver relações de curta duração, que não mantém ligação constante entre as partes da contenda.

Apreendemos que a mediação ou a conciliação precisam necessariamente de um terceiro imparcial para realizar a audiência. O mediador ou conciliador devem atuar conforme dita as regras de cada procedimento.

Arrisca-se dizer que a *mediação* é uma forma de negociação classificada como assistida, ou seja, uma negociação indireta, porque não é feita pelas próprias partes do processo, mas por um terceiro que procura fazer com que todos os envolvidos sejam beneficiados, essa assistência pode ocorrer por diversos fatores, incluindo a dificuldade para manter o diálogo ou a ausência do diálogo (ALMEIDA; PANTOJA, 2017, p. 92).

Já outra observação viável ao tema é de que a *mediação*, ao longo do tempo teve várias definições, e pode ser entendida como uma maneira de bloquear a comunicação entre pessoas que se encontram em desavença e, não obstante, são incapazes de solucionar por si mesmas o conflito, então surge o *mediador* com o papel de restabelecer a comunicação amenizando o problema. (BRAGA; ALECRIM; 2008, p. 54).

Um entendimento em comum dos pensamentos apreciados anteriormente é de que a *mediação*, como mecanismo de solução de conflitos, traz um terceiro imparcial para ajudar as partes envolvidas no problema a retomarem o diálogo ora rompido, por algum tipo de

enfraquecimento da relação. Assim, sem dar opinião a respeito do problema, ou sugerir uma solução ao mesmo, o *mediador* mantém-se concentrado na relação das partes, buscando entender qual foi o momento em que se deu a ruptura, bem como o motivo.

Sabemos que os conflitos estão presentes desde a existência das mais remotas relações interpessoais. O papel do *mediador* capacitado se torna essencial quando há o desejo de pacificar, de fazer com que os mediados percebam a possibilidade de continuar mantendo uma relação interpessoal saudável existente. E, a partir da retomada dessa relação, se cada uma das partes ceder um pouco da vontade de resolver o problema a sua maneira, a solução poderá ser encontrada com maior facilidade.

Reconhecemos a mediação tem suas técnicas e instrumentos para a sua adequada aplicação. Se o *mediador* utilizar de suas técnicas, para levar à relação interpessoal um pouco de empatia, ou até mesmo tentar fazer com que uma parte se coloque no lugar da outra, notando o quão pode ser complicado estar naquela situação e vice-versa. Então, apesar das técnicas e instrumentos objetivos, o conflito e as pessoas envolvidas no conflito, irão passar por um procedimento muito além da busca da resolução, é um processo que vai transcender a ponto de deixar a relação conflituosa de lado, entender o porquê e como houve tal rompimento, bem como entender que existem coisas muito maiores a se ganhar quando surgir uma nova relação pacífica sem raiva, ódio, ciúmes ou qualquer sentimento que impeça os mediados de ver a realidade.

Seguindo equivalente linha de pensamento sustenta-se que um dos papéis da *mediação* é incentivar que todas as ofensas proferidas e qualquer posicionamento que não conduza a resolução do conflito sejam sanados, conseguindo transportar as partes para além delas mesmas com o objetivo de conseguir dissolver aquela batalha encontrando uma elucidação que seja aceita reciprocamente (BRAGA; ALECRIM, 2008, p. 55).

Outro mecanismo que muito utilizado e incentivado pelo ordenamento jurídico brasileiro é a conciliação, regulamentada tanto pelo Código de Processo Civil – CPC, quanto pela *Lei da Mediação*.

A conciliação também pode ser considerada como um instrumento usado para lograr a autocomposição, normalmente é instrumento concebido pelo juiz ou pessoa que faz parte, é controlada ou é disciplinada pela estrutura jurídica, tendo como critério uma maior participação do terceiro quanto à questão das sugestões de resolução do problema que é seu principal objetivo (CALMON, 2015, p. 138).

Outra percepção descreve a conciliação podendo ser compreendida como um

mecanismo judicial ou extrajudicial de solução de conflitos através do envolvimento de um terceiro imparcial, com o encargo de aproximar as partes envolvidas no conflito para obtenção de um acordo guiado pelas orientações do *conciliador*, finalizando assim a controvérsia (BONFIM, 2008, p. 69).

Depreendemos que ambas as ideias a respeito do tema se complementam, pois nas duas elucidações a conciliação é vista como procedimento realizado por uma terceira pessoa com a intenção de obter o acordo, pondo fim a lide. Bonfim (2008) alude à informação adicional de que a conciliação pode ser tanto uma ferramenta judicial quanto uma ferramenta extrajudicial, diferenciação que será confrontada seguidamente.

A respeito da conciliação, tem-se o entendimento no sentido da conciliação judicial, recurso que já era utilizado pelo ordenamento jurídico brasileiro quando se julgava pertinente, desde 1994 com a *Lei de nº. 8.952*, pois, utilizava-se o método para o fim de intentar a realização de acordo, se não lograsse êxito o processo seguia o rito normal. Logo é uma maneira de fazer uso da negociação assistida por terceiro, porém, com uma ação ajuizada (ALMEIDA; PANTOJA; 2017, p. 93).

Notamos que a utilização era feita antes mesmo de se tornar obrigatória com o Novo Código de Processo Civil – NCPC, da *Lei de nº. 13.105/2015*, que traz as soluções alternativas em suas normas fundamentais, art. 3º §§ 2º e 3º⁶.

A conciliação e a mediação foram recentemente regulamentadas pelo NCPC, nos mesmos dispositivos, notamos que talvez seja um dos motivos, por vezes, que ambos os mecanismos se misturam e causam confusão no entendimento de algumas pessoas, que invariavelmente pensam que os mecanismos funcionam da mesma maneira. No Brasil, como já foi abordado, houve tardiamente a criação de apenas uma regulamentação para ambos os institutos, assim, a mediação e a conciliação possuem previsão legal na *Lei de nº. 13.140/2015*, conhecida como *Lei da Mediação*. No entanto, apesar do ordenamento jurídico estar dando seus primeiros passos neste quesito, há que distinguir cada mecanismo.

Não é incomum que sejam os dois institutos confundidos. No entanto, diferenciam-se em vários pontos. Na conciliação o terceiro imparcial pode ser mais ativo, propor e opinar a respeito do caso, na mediação o terceiro imparcial atua propiciando o diálogo entre as partes. A conciliação pende exclusivamente para formalizar um acordo. Enquanto a mediação atua na

⁶ Art. 3º do NCPC aduz que: Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito; § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos; e o § 3º A conciliação, a mediação e os outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

seara subjetiva tentando desfazer o conflito e fazer com que os participantes consigam retomar o diálogo (ALMEIDA; PANTOJA, 2017, p. 93-94).

Por uma ótica processualista, o *conciliador* é o agente que tem uma interação mais ativa durante a negociação e que pode propor soluções para a causa. Quando as partes envolvidas na demanda não apresentam vínculo anterior, aconselha-se que o método adequado é a conciliação. Já o *mediador* possui uma função diferente dentro do processo de resolução, pois, compete a ele enquadrar-se como transmissor da comunicação entre as partes interessadas, e deve agir como um *facilitador do diálogo* entre elas, ajudando-as a entender os pontos e os interesses em conflito para que, com isso, cheguem sozinhos à possível forma de resolver a controvérsia, pois, diferente do *conciliador*, o *mediador* não pode sugerir soluções para a lide. Sendo assim, aponta-se que o seu uso é mais adequado quando os conflitos envolvem sócios e familiares (DIDIER JR., 2015, p. 276).

Os doutrinadores, em linhas gerais, fazem uma distinção clara e objetiva de ambos os mecanismos alternativos de resolução de controvérsias. Consegue-se, então, entender que a *mediação* se volta mais para a relação interpessoal das partes envolvidas no processo como um meio para se conseguir obter o desfecho da lide, colocando em primeiro lugar a retomada do diálogo e da relação entre as partes, ao passo que, a conciliação, traz as opções voltadas para solucionar o conflito e chegar ao acordo, ou a autocomposição.

Conferimos que tanto a conciliação quanto a *mediação* podem se instituir de duas maneiras, conforme o ordenamento jurídico, judicialmente ou extrajudicialmente, e a seguir serão explanadas as duas possibilidades.

A *mediação* e a conciliação podem acontecer extrajudicialmente ou judicialmente, esta última ocorre quando já existe um processo em curso o que dá ao *conciliador* e ao *mediador* o *status* de auxiliar da justiça o que os vincula às regras processuais incluindo a suspeição e o impedimento com previsão legal nos artigos 148, II, 170 e 173, do Novo Código de Processo Civil (DIDIER JR., 2015, p. 276).

Haja vista, de acordo com o entendimento de Bomfim (2008, p. 71), a conciliação só poderá ser classificada como extrajudicial quando se estabelece anteriormente ao processo judicial, denominada de conciliação pré-processual. Salientando ainda que após obter o acordo, as partes ajuízam a ação apenas para conseguir a homologação. Enquanto a conciliação judicial é feita em face do Poder Judiciário.

É importante entendermos que optar pelos métodos alternativos significa mais do que, simplesmente, à aplicação dos Códigos e Leis criadas para fim de regulamentação desses

procedimentos, é preciso, também, que esses meios alternativos sejam eficazes e que satisfaçam os interesses da sociedade de maneira coletiva.

Dessa forma, depreendemos que os instrumentos de *conciliação* e de *mediação* estão a serviço do Poder Judiciário, bem como a serviço da população, que deve ser a principal destinatária desses métodos, para melhor atender e buscar solucionar suas controvérsias de forma consensual, eficaz e rápida. Já que a utilização apenas do método tradicional de processo, Jurisdição, está se mostrando ineficaz.

2.2.1 Noções a partir do Panorama Legal CPC *versus* Lei da Mediação

O acesso à justiça é um princípio com previsão legal na Constituição Federal da Republica de 1988 – CF/88, e tem fulcro no art. 5º, inciso XXXV, assegurando aos indivíduos um acesso de qualidade à ordem jurídica justa e não apenas o acesso formal aos órgãos do Poder Judiciário. Assim sendo, qualquer pessoa que tenha um problema jurídico tem direito a uma atenção por parte do Poder Público. Assim, os serviços prestados aos indivíduos através do Judiciário devem ser por ele organizados e regulamentados, dentre esses serviços encontram-se os meios alternativos de resolução de conflitos, em especial a *conciliação* e a *mediação* (CAHALI, 2017, p. 63).

Partindo desse pensamento, compreende-se que o acesso à justiça é uma das principais garantias constitucionais direcionada aos indivíduos, sendo assim, em razão das proporções que os institutos da *conciliação* e da *mediação* estão ganhando não seria diferente para ambos os métodos, devido a todos os benefícios que ele pode trazer ao desenvolvimento saudável da harmonia em sociedade.

A *Resolução 125/2010* do CNJ, expressamente, objetiva garantir a efetividade ao direito de acesso a justiça garantido na CF/88, com o intuito de obter a ordem jurídica justa, logo, uma concepção formal e material do princípio de acesso à justiça. Com a efetivação de tal princípio detém-se atribuído ao Judiciário uma política pública permanente de tratamento adequado dos conflitos de interesses, regulamentando em âmbito nacional meios de resoluções alternativas de conflitos, incentivando e aperfeiçoando os métodos consensuais (BRITO, 2014, p. 113-114).

A novidade se dá pelo fato de que o Código de Processo Civil, do ano de 1973, não trazia essa previsão como obrigatória, diferentemente do Novo Código de Processo Civil de

2015 (NCPC/2015). Notamos que a iniciativa do legislador de levar ao processo um meio alternativo de resolução da lide permite que o Poder Judiciário autorize que as pessoas ao procurarem a justiça, possam realizar uma autocomposição dentro do processo judicial, e é esta a função da audiência judicial de *conciliação* ou de *mediação*.

O Novo Código de Processo Civil, do ano de 2015, na Seção V – *Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais*, em consonância a *Resolução 125/2010*, trouxe os artigos 165 e seguintes, tratando da solução consensual de conflitos, bem como o incentivo a criação de centros judiciários para dar suporte às novas regras do ordenamento da obrigatoriedade da audiência de *conciliação* e/ou *mediação* estimulando, no art. 175, as formas de *conciliação* e *mediação* extrajudiciais, sejam vinculadas a órgãos institucionais ou através de profissionais independentes. A lei específica que regulamentou essa questão foi a *Lei da Mediação de nº. 13.140* de junho de 2015 (DIDIER JR.; PEIXOTO, 2016, p. 136).

Tamanha é a importância da audiência de conciliação que o art. 334, §4º CPC/2015 dificulta o rito para que a mesma seja dispensada (DIDIER JR. PEIXOTO, 2016, p. 218). O tema além de significativo é o respaldado em vários momentos pelo NCPC. A conciliação é como uma oportunidade de que gradualmente haja uma maior organização na *Justiça Comum*, bem como nos *Juizados Especiais das Varas de Relação de Consumo*, em consequência da progressiva diminuição do volume de processos.

Com a *Resolução de nº 125*, do CNJ, todos os *Tribunais de Justiça do Brasil* foram obrigados a adequarem seus quadros de possibilidade para resolução do conflito, nesse momento, o projeto multiportas de Frank Sander começou a dar seus primeiros passos no Brasil, então, foram criados o *Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos* (Núcleo) e os *Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania* (CEJUSC) (BRIQUET, 2016, p. 215).

Através destes *Núcleos de Conciliação* e dos *Centros Judiciários*, dispostos na *Resolução de nº. 125*, do CNJ, são realizadas as audiências de conciliação judicial ou extrajudicial, chamadas pré-processuais, ou seja, é um momento prévio ao processo, que pode ser capaz de preveni-lo, momento este em que às partes, podendo estar desacompanhadas de advogado, buscam por meio alternativo à demanda judicial, uma solução para o seu conflito interpessoal, podendo, solucionar a controvérsia antes mesmo de levar mais uma lide ao Poder Judiciário, e se for o caso de conciliação com processo já em curso, este poderá ser finalizado no momento em que ocorrer a autocomposição (BRASIL, 2010).

Percebemos que houve uma consolidação da *Resolução de número 125/2010* e esse acontecimento deu eficácia aos dispositivos do NCPC/2015, quando entrou em vigor, no final de 2015, a *Lei 13.140/2015*, conhecida como *Lei da Mediação*, que disciplina a *mediação e a conciliação* judicial e extrajudicial como um método alternativo de solução de conflitos. Assim, a Lei da Mediação possibilita que exista o *mediador/conciliador* judicial e o extrajudicial.

O *mediador* extrajudicial pode ser escolhido pelas partes e o *mediador* judicial é indicado pelo tribunal. Nos termos da Lei, qualquer pessoa de confiança que tenha capacidade para tal, pode ser *mediador* extrajudicial, enquanto o *mediador* judicial precisa ser graduado há no mínimo dois anos em algum curso de ensino superior e ter formação em *mediador* em escola ou instituição reconhecida pelos Tribunais ou pela *Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados* (ENFAM) (BRIQUET, 2016, p. 217).

Dispõe também a lei que o juiz pode encaminhar o processo para a audiência de *mediação*, porém, a *mediação* é um ato voluntário e não pode ferir a autonomia das partes que podem optar por não se permitir à submissão desse experimento.

Dentre as alterações levantadas sobre a fase postulatória do processo de conhecimento está a designação da audiência de conciliação logo após ser constatado que não há caso para indeferimento da petição inicial. Assim, dispõe o artigo 334 do NCPC que, o magistrado determinará a realização da audiência de conciliação ou de mediação com o mínimo de 30 dias de antecedência e o réu deve ser citado com o mínimo de 20 dias de antecedência (HABERMANN, 2016 *apud* BRIQUET, 2016, p. 95-96).

Outra alteração importante levantada diz respeito à obrigatoriedade da audiência de conciliação, dado que anteriormente no CPC, de 1973, não era obrigatória, porém com a vigência do Novo Código de Processo Civil a citação para o réu não e para apresentar contestação, mas sim para comparecer a audiência de conciliação ou mediação (BRIQUET, 2016, P. 104).

O dispositivo legal do NCPC que prevê a audiência de conciliação após o protocolo da petição inicial corresponde ao art. 319, inciso VII, que deixa a disposição do autor optar pela realização ou não da audiência de conciliação ou de mediação. No entanto, o art. 334, em seu § 4º, tem previsão expressa das possibilidades de não realização da audiência de conciliação ou de *mediação* que ocorre quando ambas as partes manifestarem desinteresse na resolução consensual ou quando a matéria não admitir a autocomposição (BRASIL, NCPC, 2015).

Dessa forma, podemos compreender que a audiência judicial de conciliação ou de mediação é obrigatória, mas levando em conta que ambas as partes têm autonomia para demonstrar desinteresse pela realização da mesma, ao entrarem em consenso a audiência não será designada. E a medida pode ser encarada como uma maneira de estimular os mecanismos consensuais de solução de conflitos. As partes, ao aceitarem participar ativamente de uma audiência de conciliação ou de mediação podem estar demonstrando o respeito às leis do ordenamento jurídico brasileiro, além de demonstrarem que também prezam pela busca da pacificação social.

2.2.2 Princípios e Garantias

O Novo Código de Processo Civil, em seus dispositivos determina os princípios da mediação e da conciliação, sendo estes úteis em quaisquer casos, de direito disponível, mesmo que seja utilizado um mecanismo extrajudicial, juntamente ao artigo 166 do CPC⁷, a *Lei da Mediação de nº. 13.140/2015* em seu artigo 2º, elenca princípios para ambos os mecanismos (*conciliação e mediação*), bem como aqueles aplicáveis somente ao procedimento de *mediação* (SCAVONE JR., 2016, p. 275).

Pelo princípio da independência, a terceira pessoa (*conciliador* ou *mediador*) deve atuar de forma a manter certa distância entre as partes, não se envolvendo com qualquer dos contendores (SCAVONE JR., 2016, p. 275). Já percepção correspondente complementa ao afirmar que, se o terceiro já conhecer uma das partes, a outra precisa estar ciente e de acordo, ou seja, precisa consentir expressamente em se submeter a uma *mediação* com aquele terceiro, que precisara ter muita cautela na hora de atuar (BRAGA; ALECRIM, 2008, p. 58).

De acordo com o princípio da imparcialidade ou neutralidade, é reconhecido que as partes têm o direito de serem submetidas a uma *mediação* que lhes seja justa e igualitária e a que a participação do terceiro não favoreça nem prejudique quaisquer das partes (CALMON, 2015, p. 115).

A vista disso, entende-se que o *mediador* ou o *conciliador* não pode agir de forma parcial e tendenciosa, para não prejudicar o curso normal da sessão, conduzindo uma das partes a ceder mais que a outra, ou achar-se com mais razão, vale também refletir se uma

⁷ Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelo princípio da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada (Novo Código de Processo Civil, 2015).

mediação tendenciosa não poderia levar uma nova discórdia, sendo capaz de não resolver o problema, e um dos contendores ainda terminar por sentir-se injustiçado. E não é esse o papel do *mediador*, mas sim fazer com que a harmonia seja restabelecida.

Pode-se compreender o princípio da autonomia da vontade das partes como sendo a garantia de que as partes só farão o acordo se desta maneira for sua vontade, bem como não será obrigado a manter-se em procedimento de *mediação* se assim não o desejar (SCAVONE JR., 2016, p. 276).

O princípio da confidencialidade trazido no §2º, art. 166 concerne que por motivo do dever de sigilo, intrínseco as funções do *mediador* e do *conciliador*, o mesmo para os membros da equipe, então, não poderão divulgar os fatos ou elementos provenientes da mediação e da conciliação ocorridos em audiência (BRASIL, NCPC, 2015).

Ou seja, quaisquer pessoas que estejam presentes durante o procedimento de *mediação*, sejam partes, mediadores, advogados, assistentes, serão submetidos ao dever de sigilo e nada poderão informar ou divulgar a respeito do ocorrido durante a audiência.

A utilização do princípio da confidencialidade alcança seu máximo na ação do *mediador*, pois para ele a descrição é uma questão de ética, podendo o mesmo ser responsabilizado civilmente, bem como sofrer as penalidades previstas pelo órgão ao qual está subordinado. Apresenta-se também a respeito do tema, uma questão controvertida quanto ao sigilo, na qual alguns teóricos acreditam que pode ser quebrado quando os fatos do procedimento envolverem questões que já causaram ou podem causar “morte ou lesão física grave de um dos mediados ou de terceiros”, devendo então, informar ao órgão competente com a explicação de que os direitos a vida e à saúde estão acima do direito à privacidade (PAIVA; ALMEIDA, 2017, p. 109-110).

Pelo princípio da oralidade garante-se que não haja documentação ou gravação das ações praticadas durante o procedimento de mediação, especialmente em razão da confidencialidade, que, comumente, é regrado nos termos do artigo 30⁸ da *Lei da Mediação 13.140/2015* (SCAVONE JR., 2016, p. 276).

Depreende-se que o princípio da oralidade está diretamente ligado ao princípio da confidencialidade. A oralidade sugere que as partes farão uso da fala para ajustar suas desavenças, mesmo que depois as tratativas precisem ser reduzidas a termo, pois sem o diálogo não haveria possibilidade de realizar a autocomposição, visto que, o objetivo dos

⁸ Caput do art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação (BRASIL, Lei 13.140, 2015).

métodos consensuais estudados é retomar o diálogo.

O princípio da informalidade preza pela capacidade do procedimento de conciliação ou de *mediação* adequar-se ao conflito abordado, o terceiro imparcial fará uso de metodologia com uma sequência lógica para guiar a situação positivamente e obter êxito na *mediação*. A informalidade pode ser utilizada desde que acolha a delimitação de não interferir nos outros princípios fundamentais dos procedimentos de *mediação* e *conciliação* (ALMEIDA; PAIVA, 2017, p. 107).

Decisão informada é o princípio que determina que para ser considerada legítima a autocomposição, as partes que outrora estiveram em contenda, precisam estar absolutamente cientes quanto a questão da realidade fática em que se encontram, bem como notificados de seus direitos. Sendo assim, apenas será vista como legítima a solução do conflito através da autocomposição se eventualmente alguma parte houver renunciado a um direito seu com plena consciência de que existia aquele direito e que ela abriu mão (SCAVONE JR. *apud*. FRANCO, Ricardo César, 2016, p. 276).

No que diz respeito à repetição de alguns princípios relacionados ao tema em dois sistemas jurídicos, sejam eles CPC e *Lei da Mediação*, cabe à doutrina ter a sensibilidade de organizar e reproduzir o significado da norma em ambos os sistemas jurídicos. Todavia, as regras de *mediação* que estão dispostas na *Lei de nº. 13.140/2015* são cabíveis à conciliação quando não estiverem divergindo com as regras próprias do mecanismo da conciliação (SCAVONE JR., 2017, p. 277).

Foram abordados com objetividade os princípios e garantias referentes aos mecanismos de conciliação e de *mediação*, voltando-se aos princípios que possuem previsão legal no NPCP de nº. 13.105/2015 e na *Lei da Mediação de nº 13.140/2015*. É evidente, diante do que foi explanado, os princípios e garantias, são uma orientação para os conciliadores na hora de aplicar as técnicas dos métodos alternativos de solução de conflito de maneira adequada e correta.

2.2.3 Vantagens e Desvantagens

As vantagens de fazer uso da mediação e da conciliação para resolver os problemas dos cidadãos são inúmeras e merecem ser elencadas nesta seção, no entanto, também devem ser esclarecidos alguns pontos menos vantajosos.

Considera-se que tanto a arbitragem quanto a *mediação* e a conciliação quando são feitas da maneira adequada irão se mostrar ferramentas mais simples, rápidas e eficazes para a

solução definitiva da lide. Leva-se ainda em conta que somente a resolução consensual é capaz de liquidar a litigiosidade que persiste entre as partes após o final de um processo heterocompositivo porque esse tipo de processo não trata de certos conflitos de interesse, a exemplo de aspecto subjetivo implícito (PANTOJA; ALMEIDA, 2017, p. 66 e 67).

Percebemos que foram elucidadas com clareza as vantagens de se resolver uma controvérsia através dos métodos consensuais. No tocante ao pensamento que entende ser apenas a via consensual aquela capaz de dar solução a algumas questões subjetivas, entendemos que se deve ao fato de que pela informalidade da audiência de conciliação ou de *mediação* as partes além de serem livres para decidir como aquela controvérsia pode ser resolvida, ainda existem as chances de tratar das questões pessoais que não são tratados quando o processo é heterocompositivo.

Uma das vantagens importantes referentes à *mediação* são a preservação dos laços entre as partes, pois um processo judicial pode romper de forma irreversível algumas relações; e a confidencialidade, porquanto, ao se trata de processo judicial pode haver publicidade negativa pela forma como se expõe o nome ou a imagem (BRAGA; ALECRIM, 2008, p. 55-56).

Registra-se também a economicidade, pois pode haver grande despesa para as partes quando se tratar de demanda judicializada, e a rapidez do processo, visto que o Judiciário possui uma demanda exaustiva e mesmo se valendo dos *Juizados Especiais* não conseguiu resolver o problema, porém na *mediação* existe a celeridade, pois, os atos são concentrados, as partes participam da formação do acordo e não é submetida a prazos (BRAGA; ALECRIM, 2008, p. 55-56).

Compreendemos que as vantagens expressadas estão sendo consideradas e ponderadas em comparação ao processo judicial, demonstrando que pode ser mais vantajoso à utilização do método consensual. E mais uma vez se destaca que a composição do litígio é feita pelas próprias partes, o que torna mais difícil a ocorrência de futuros conflitos referentes a tais questões discutidas.

Certifica-se que não é a configuração mais correta ver a conciliação como um método de resolver todos os problemas da crise do Poder Judiciário, assim não se reputa que a deflação processual é um objetivo ou vantagem dos meios consensuais de solução do conflito, pelo simples fato de que a deflação é uma consequência indissociável, ou seja, o curso natural é que os processos sejam reduzidos (CALMON, 2015, p. 149).

Essa é uma das críticas feitas pelo doutrinador, mas percebe-se que não é questão de

ser contra ou a favor de argumentos que são vantajosos para outros autores, até porque ele não trata como sendo uma desvantagem e sim como um ponto inevitável, pois iria ocorrer de qualquer forma. São críticas construtivas que enriquecem a visão sobre o tema.

Consegue-se conjecturar, similarmente, que a primeira vantagem trazida pelos mecanismos alternativos de solução de controvérsias foi a constituição de um sistema *multiportas*, vários mecanismos distintos voltados para a finalidade da pacificação social. Dessa forma, possibilita uma maior expectativa de solucionar as demandas, observando qual o melhor método para cada uma. Sendo assim, o Judiciário vai ser usado em *ultima ratio*, levando ao juiz somente as questões que não puderem ser resolvidas consensualmente (CALMON, 2015, p. 151).

Outros pontos levantados são a respeito de algumas corporações possuírem resistência ao uso da *conciliação* e da *mediação*. Os juízes sentem que estão perdendo parte do poder quando não são levados a eles todos os litígios. Os advogados acham falho o sistema quando não se considera obrigatória a sua participação nas sessões de *mediação* ou *conciliação*. Até mesmo o Ministério Público – MP mostra-se receoso e teme que o sistema consensual deixe passar alguma impunidade. Com isso é notável que o sistema *multiportas* balance interesses já consolidados, e pela complexidade do sistema jurídico e a dificuldade de se adentrar nele, os métodos consensuais são tratados como técnicas, assim, ficando de certa forma distante das discussões pela coletividade (CALMON, 2015, p. 153).

Depreende-se desses ensinamentos que a consolidação dos *status* dos juízes, membros do MP e até mesmo dos advogados, faz com que sejam pouco discutidas as questões pertinentes aos métodos adequados de solução de demandas. Inicialmente, pode causar certo desconforto, porém não deveria ser questão de receio desses operadores do direito, pois continuarão existindo demandas que irão precisar de uma heterocomposição, por algum motivo específico relativo à matéria ou até mesmo entrave das próprias pessoas envolvidas por não conseguirem mais retomar o diálogo. Portanto, a importância do papel de cada agente da justiça continua existindo, porém não se pode negar que o sistema do *Fórum Multiportas* pode fazer um trabalho de excelência unindo-se ao Poder Judiciário.

3. DA RESOLUÇÃO

Não é novidade que cotidianamente muitos indivíduos procuram uma solução jurídica para seus problemas derivados de relações contratuais. Na sequência serão feitos estudos correlatos às motivações que levam os consumidores a se dirigirem ao Poder Judiciário, qual a forma adequada que o ordenamento jurídico trata da matéria, conjuntamente, serão analisadas noções estatísticas do CNJ e os novos estímulos do NCCP para a utilização da conciliação e da *mediação* na perspectiva de solucionar os conflitos existentes nas relações de consumo.

3.1 Da Resolução Adequada de Conflitos nas Relações de Consumo

Importante salientar, a seu turno, que o consenso internacional em relação à vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo representou fator importante para o surgimento da tutela no nível de cada país. O reconhecimento de que o consumidor estava desprotegido em termos educacionais informativos, materiais e legislativos determinou maior atenção para o problema e o aparecimento de legislação protetiva em vários países (ALMEIDA, 2009, p. 4).

A condição de vulnerabilidade do consumidor serve como orientação para quando suceder a aplicação e interpretação à norma do CDC (BRASIL, 1990), a constatação desta circunstância pelo direito é capaz de fundamentar a realidade de regras especiais, “uma lei *ratione personae*” de acolhimento do mais enfraquecido da relação de consumo (ENFING, 2002, p. 90).

A partir do CDC (BRASIL, 1990), diploma legal que modificou o modo de operar nas relações de consumo, direitos básicos, como à informação, educação para o consumo, a inversão do ônus da prova, o dever de reparação integral, entre outros previstos, constituem impedimento à intenção de lesionar os direitos dos consumidores.

Então, viu-se que o legislador optou pela presunção de vulnerabilidade, tendo como embasamento para essa presunção o episódio em que o consumidor detém em suas mãos um reduzido é insuficiente nível de poder se comparado ao litigante frequente que é o fornecedor.

Dessa forma, tem-se que, a condição de vulnerável pode ser acirrada em algumas situações para com determinados sujeitos; e isso ocorre porque estão mais suscetíveis a certas irregularidades, por diversas razões como falta de informação em relação a seus próprios

direitos, ou quanto ao funcionamento dos serviços ou produtos adquiridos.

Relativamente à vulnerabilidade, ela possui três vertentes, a técnica, a jurídica e a fática. A vulnerabilidade técnica acontece quando o consumidor não possui conhecimento técnico a respeito do funcionamento do produto ou serviço contratado. A vulnerabilidade jurídica ocorre quando existe a falta de conhecimentos jurídicos, contábeis ou econômicos e por último a vulnerabilidade fática ou socioeconômica que reflete a situação do fornecedor que retém, no geral, a posição de monopólio, fático ou jurídico, pelo poder econômico maior ou porque presta um serviço essencial e impõe as suas condições para ser contratado (ENFING, 2005, p. 38).

Percebemos que diante de toda a hipossuficiência e vulnerabilidade que o consumidor apresentada, o Estado, tem se mostrado, ao longo dos anos, capaz, por intermédio dos diversos mecanismos legais de proteção criados, de assegurar a defesa adequada dos direitos do consumidor frente aos conflitos enfrentados face o Poder Judiciário, conflitos que geralmente decorrem pela imposição do contrato de adesão, podendo a tutela de o direito ser exercida de forma coletiva ou individual.

Podemos compreender que a problemática ocorre porque os fornecedores ainda não estão completamente conscientizados e continuam desrespeitando os direitos dos consumidores, produzindo materiais defeituosos e colocando em circulação no mercado.

O dispositivo legal do CDC que determina a defesa do consumidor em juízo inicia-se no artigo 81⁹ do presente sistema normativo. Enquanto que o artigo 83¹⁰, também do presente título, determina que todas as ações passíveis de tutelar os direitos consumidores deverão ser admitidas (BRASIL, 1990).

Maria Helena Diniz (2018, p. 536) sustenta que a defesa coletiva pode ser praticada de duas formas, no momento em que cuida dos direitos difusos, que têm natureza indivisível, transindividuais, apresentando como titulares do direito, pessoas não determinadas associadas a questões de interesse de fato. E quando dispõe sobre direitos coletivos, ou seja, os

⁹ Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum (BRASIL, CDC, 1990).

¹⁰ Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por esse código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela (BRASIL, CDC, 1990).

transindividuais, de natureza indivisível que tem como titular um grupo, classe ou categoria de pessoas conectadas entre si ou conectadas a parte contrária através de uma relação jurídica. Já os direitos individuais se destacam pela extensão do dano causado ao bem jurídico protegido.

Afirma-se que a abordagem protecionista ao plano do direito material do consumidor se torna mais plausível ainda quando se trata de plano do direito processual pelo motivo da disparidade entre os tipos de litigantes que se constituem os consumidores e os fornecedores, pois os primeiros são litigantes eventuais e os segundos são litigantes habituais (ou contumazes), e geralmente estes se encontram no polo passivo das ações (NEVES, 2017, p. 182).

Assim, podemos depreender que não serviria de nada se todas essas ofertas de proteção jurídica para o consumidor não fizessem valer os compromissos em seus conteúdos, pois uma lei sem eficácia é apenas letra morta, inútil ao desenvolvimento saudável das relações em sociedade.

Para a finalidade de tornar eficaz a ligação do fornecedor a sua proposta, o CDC coloca ao dispor do litigante eventual, aquele que pouco utiliza do Poder Judiciário, dispositivos para situações em que haja violação aquela proposta.

Para esse fim dispõe o CDC, no artigo 35, nas situações em que o fornecedor se recusar a cumprir a oferta ou publicidade o consumidor poderá, a sua escolha, bem como exigir o cumprimento da obrigação como oferece na apresentação do produto, aceitar outro produto ou serviço equivalente ou pode desfazer o contrato, sendo-lhe garantido o ressarcimento do valor já pago, monetariamente atualizado, e as perdas e danos (BRASIL, 1990).

Tem-se afirmado que, a princípio, é importante mencionar a previsão do CDC, no artigo 90 sobre a aplicação das ações previstas naquele título relativo às regras do CPC, do mesmo modo que coordena o artigo 83, também do CDC, sobre o resguardo dos direitos e interesses do consumidor aceitar todos os tipos de ações capazes de proporcionar a adequada e efetiva tutela (CAMOZZATO, 2017, p. 308).

Por conseguinte, entendemos que, além do Estado garantir, por intermédio do ordenamento jurídico, os meios adequados para se resolver as demandas do consumidor, ainda assegura que o próprio prejudicado escolha a melhor forma, a que mais lhe convém, para ser restituído. Assim sendo, os incisos do artigo 35 procuram disponibilizar ao consumidor que os resultados das ações, ao menos em tese, sejam proporcionais, independente do meio utilizado

para solucionar o conflito ser, jurisdição, autocomposição, *mediação*, conciliação ou arbitragem.

3.1.1 Breves considerações sobre relações de consumo

O ser humano possui da necessidade de manter relacionamentos com o seu semelhante, sempre foi assim, desde os primórdios, era essa interação que assegurava a sobrevivência das pessoas na coletividade, pois, possibilitava o cambio de bens/objetos que satisfaziam a sobrevivência do ser humano quando supria as necessidades mais essenciais.

As relações de consumo evoluíram ao longo dos séculos. A permuta das mercadorias, o nascimento dos centros comerciais e até mesmo o avanço da tecnologia ocasionou no aumento da população urbana, o que acarretou no crescimento das relações de consumo (EFGIN, *apud* ALMEIDA, 2005, p. 32).

Notamos, entretanto, com esse pensamento que, o crescimento da população na zona urbana acarretou a elevação no número de pessoas consumindo, talvez esse tenha sido o momento em que as pessoas deixaram de levar em conta a troca de mercadorias excedentes e começaram a levar em conta o valor do produto.

Dessa maneira, um fator indiscutível é a evolução das relações de consumo que foram dos negócios mais simples, e gradativamente alcançaram operações de compra e venda, arrendamento, importação, *leasing*, entre outras atividades comerciais. A produção em série surgiu atingindo um considerável número de bens matérias, bem como um considerável e elevado número de consumidores. Os serviços ficaram mais diversificados, o comércio experimentou grande desenvolvimento, a publicidade aumentou alcançando maior número de consumidores e usuários. Assim foi o pontapé inicial para a produção em massa e o consumo em massa (ALMEIDA, 2009, p. 02).

Entendemos que esse método de produção em massa trouxe grande auxílio para o desenvolvimento do comércio, no entanto, a averiguação dos objetos produzidos em quantidade não deve ser minuciosa já que tantos produtos chegam a ser percebidos danificados ou avariados quando estão em posse do consumidor, que começa sendo lesado quando adquire esse bem defeituoso.

A respeito do assunto em tela, Nunes (2011, p. 41) parte do pensamento que, durante o período pós-Revolução Industrial, com o aumento da população e da demanda, surgiu à possibilidade de aumento a oferta de produto o que provocou na indústria a motivação para

elaborar um modelo capaz de levar um maior número de produtos e serviços a mais pessoas. Então, surgiu a chamada produção em série, a *standartização* da produção. Fato que gerou a diminuição dos custos de produção e aumento da oferta.

Com os adventos informados, toda a evolução e desenvolvimento dos elementos comércio, indústria e população, pode-se ter a exata compreensão da necessidade de serem estabelecidas regras para o convívio em sociedade, e não se esperava diferente de um ordenamento jurídico do que uma previsão legal que proteja os cidadãos e seu novo *status* de consumidor.

Dentre os primeiros códigos escritos que se tem notícia, na história do Direito, e que já trazia uma proteção legal para o consumidor, está a Lei das XII Tábuas (WOLKMER, 2006, p. 19) tratando, em sua Tábua VIII, enquanto delito, a infidelidade do patrono para com o cliente, assim como o controle dos juros de empréstimo em dinheiro (Lei das XII Tábuas).

Percebemos, então, que os ordenamentos jurídicos em várias partes do mundo também evoluíram e o aparato legislativo dado aos consumidores cresceu muito, haja vista que, cada vez mais aumenta a necessidade de não deixarem desprotegidos os mais vulneráveis da relação consumerista, pois, centenas de pessoas procuram diariamente o Poder Judiciário para resolver alguma demanda relativa a produtos ou serviços ineficientes.

No Brasil, a Constituição de 1934 já trazia em seu corpo do texto previsão de medidas protetivas a favor do consumidor, criadas para buscar um nivelamento entre o elo mais forte e o elo mais fraco, evitando que o contratempo terminasse por virar um inconveniente muito grande na vida do comprador. O Título V da Constituição de 1934, garantia o direito da Ordem Econômica e Social, prevendo liberdade econômica no *caput* do seu artigo 115¹¹, primeiro do título (BRASIL, CF, 1934).

José Afonso da Silva (2012, p. 129) define que é de grande relevância a introdução dos direitos consumeristas dentre os direitos fundamentais, conseqüentemente erguem os consumidores a categoria de titulares de direitos constitucionais fundamentais.

Ao percorrer dos anos, vários momentos foram importantes na trajetória das medidas protetivas ao consumidor. Todavia, foi em 1988, quando promulgada a Constituição da República Federativa do Brasil – CF/1988, que sucedeu a consagração do Direito do Consumidor como garantia e direito fundamental, no art. 5º, XXXII¹² (BRASIL, 1988).

¹¹ Art. 115- A ordem econômica deve ser organizada conforme os princípios da Justiça e as necessidades da vida nacional, de modo que possibilite a todos existência digna. Dentro desses limites, e garantida à liberdade econômica. (Brasil, Constituição Federal de 1934)

¹² Art. 5º, XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

É inegável a relevância do reconhecimento do consumidor enquanto titular de direitos, sejam coletivos ou individuais. O artigo 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988, deve ser associado com o art. 170, V, do mesmo diploma legal, que auferiu a defesa do consumidor a natureza de princípio da ordem econômica. Levando em conta a universalidade do assunto, tem-se o relevante efeito de tornar legítima quaisquer medidas de intervenção estatal quando necessárias a garantir a custódia prevista (SILVA, 2012, p. 129).

Depreendemos que a preocupação em criar uma salvaguarda digna para o consumidor foi perceptível e com isso surgiram várias medidas protetivas, a trajetória dessas medidas percorreu um extenso caminho até chegar a CF/88, que foi quando se percebeu que o legislador teve uma sensibilidade maior das necessidades do consumidor e deu a seus direitos um caráter de garantia fundamental, adicionando-os ao elenco das garantias previstas no artigo 5ª do referido título.

A Constituição Federal de 1988 tinha uma obrigação estatal de atender a defesa do consumidor, e para tanto, a mesma originou uma regra de eficácia limitada. (SILVA, 2012, p. 130) Dessa forma, podemos entender que a eficácia era limitada porque tinha a sua aplicação submetida à lei ordinária, que a época, deveria ser criada, o que terminou por ocorrer dois anos depois, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, a *Lei de nº. 8.078/1990*, conhecido como CDC.

No entanto, o primeiro órgão de defesa do consumidor, no Brasil, foi criado pela Lei 1.903 de 1978, o PROCON de São Paulo, a nível estadual. A nível federal criou-se o *Conselho Nacional de Defesa do Consumidor*, em 1985 (*Decreto nº. 91.469*), que foi extinto e sucedido pela SNDE (ALMEIDA, 2009, p. 10).

Percebemos que, apesar do legislador ter dado maior relevância às medidas protetivas ao consumidor após a regra de eficácia limitada trazida pela CF/1988, não se pode negar que a legislação já buscava pela proteção da parte vulnerável na relação consumerista, pois o PROCON é um dos principais órgãos de atuação quando se trata desse tipo de defesa e foi criado doze anos antes do próprio CDC.

Há uma diferença muito clara entre a situação do consumidor e do fornecedor, ratificando que a estrutura do direito material criado foi exatamente para balancear a relação entre eles. Assim, as regras são de assistência, pois, sistematicamente, arriscamos considerar a posição desvantajosa do consumidor, não obstante, o diploma legal chama-se Código de Defesa do Consumidor (NEVES, 2017, p. 581).

O conjunto normativo do Código de Defesa do Consumidor pode ser visto como uma lei principiológica com vida própria, e um subsistema autônomo em vigor dentro no sistema constitucional brasileiro, além do mais, os princípios constitucionais que apoiam o CDC são significantes para entender os seus preceitos. As motivações para considerar o CDC como lei principiológica é o surgimento, no sistema normativo, da lei que abrangeu toda e qualquer relação jurídica especificada como relação consumerista e que possa também estar sendo regulamentada por outra norma infraconstitucional (NUNES, 2011, p. 110).

Notadamente podemos ter certeza que o aproveitamento coletivo dessa norma é inestimável, além de poder atuar com independência, mas sempre respeitando as normas constitucionais, o CDC apresenta seus próprios princípios para a efetiva proteção do consumidor, buscando formar um novo comportamento na sociedade para quem sabe gradualmente alcançar uma mudança significativa na realidade social do consumidor.

Ao percorrer o texto normativo do CDC, nota-se logo a início dos primeiros dispositivos, o elenco de seus princípios e direitos básicos do consumidor. Esses princípios orientam a aplicação dessa norma, alguns estão no corpo do texto, outros são implícitos. Os princípios são retirados dos costumes doutrinários, da jurisprudência, de aspectos políticos, sociais, econômicos, também são captados em meio às normas vigentes (TARTUCE, 2016, p. 30).

Assim, entendemos que além de ser uma vasta e importante fonte na defesa do consumidor, porque são retirados a partir da análise das necessidades dos indivíduos, aos princípios cabem interpretações para aplicação das leis.

Uma regra de extrema importância incide no art. 51 do CDC, pois se um contrato tentar burlar o CDC afastando a incidência da Lei, as suas cláusulas serão nulas de pleno direito. É previsão legal assegurada pelo artigo 51 da Lei 8.078/90. “São nulas de pleno direito [...]: XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor”. Notamos que o CDC se preocupou também com as possíveis tentativas de desviar da efetividade da norma. Vez que, não são todos os consumidores que conhecem os seus direitos e ao celebrar um contrato não sabem identificar as cláusulas que violam a lei; assim, nessa hipótese o juiz tem o poder de reconhecer de ofício à nulidade (BRASIL, CDC, 1990).

Almeida (2009, p. 38) aponta, de forma coordenada, às previsões do CDC, afirmando que o mesmo expõe os direitos básicos do consumidor no artigo 6º e em sequência, dos artigos 8º a 10, examina as regras que o fornecedor precisa ficar atento para certificar-se de que o consumidor irá receber um serviço ou produto de qualidade, assim como assegurar a

prevenção e a reparação de danos, no final institui a responsabilidade civil resultante do produto ou serviço nos dispositivos 12 a 28. O código continua apresentando essa sistemática coerente ao longo de suas cláusulas legais.

Com base nesta ótica, e com fundamento em todo sistema normativo que se caracteriza o Código de Defesa do Consumidor, notamos a sua multidisciplinaridade, pois abrange várias searas do ordenamento jurídico brasileiro, constituição, leis civis, penais, administrativas, todo o aparato possível para garantir a efetividade das regras de proteção ao consumidor.

A relação jurídica, ao identificar nos polos da relação de consumo de um lado o consumidor e do outro o fornecedor, ambos negociando produtos e serviços, ficará caracterizada a relação jurídica de consumo (NUNES, 2011, p. 116).

Na sequência serão analisados esses componentes essenciais para a ocorrência de uma relação jurídica de consumo. Se alguns desses elementos não se fizerem presentes, pode-se dizer que será afastada a aplicação das regras do código consumerista e a relação será apreciada sob a ótica de outros códigos ou leis.

O Código de Defesa do Consumidor apresenta a definição de consumidor em seu artigo 2º como sendo a pessoa física ou jurídica que adquire ou usa produto ou serviço como receptor final. Apontou-se, então, que o art. 2º e parágrafo único¹³ foi incrementado pelos artigos 17 e 29¹⁴ do referido título (NUNES, 2011, p.116 e 117).

Em consequência, depreende-se que a pessoa, física ou jurídica, a partir do momento em que realiza uma transação com outra pessoa, situação que envolve troca onerosa de bens, fica esta pessoa caracterizada como consumidora. Visto que, em relação à pessoa física ou jurídica fica claro que o CDC não faz diferenciação, assim, a lei vale da mesma forma para todos.

O CDC estabeleceu o conceito de fornecedor no caput do art. 3º¹⁵, buscando abarcar em sua concepção, todo e qualquer tipo de pessoa jurídica, sem exclusão (BRASIL, 1990).

¹³ Art. 2º. Parágrafo único. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

¹⁴ Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

“Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

¹⁵ Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Nos parágrafos do referido artigo 3º do CDC estão as definições dadas ao produto e ao serviço, respectivamente, § 1º e § 2º¹⁶. Observou-se que o § 2º não chega a descrever se o fornecedor tem que necessariamente ser uma pessoa especializada na área, porém a atividade tem que ser habitual ou reiterada. Afirmando ainda que o legislador deixou de fora dos serviços apenas as atividades de caráter trabalhista, de resto, buscou acolher os outros tipos de atividades, incluindo as financeiras, bancárias, de crédito e securitária (MARQUES *et al.* 2013, p. 113).

Note-se que, devido à amplitude dada aos conceitos aqui abordados, o legislador pensou em abarcar na incidência das regras do CDC o maior número possível de casos relacionados ao consumo, a defesa do consumidor e a responsabilidade dos fornecedores e prestadores de serviço, primando sempre pela extensão da eficiência e efetividade das regras. Ou seja, com a vigência do CDC, o Brasil conquistou uma proteção legislativa vigorosa em favor do consumidor e acarretou diversas mudanças na maneira como aconteciam as relações de consumo.

3.1.2 Responsabilidade civil nas relações de consumo

Outra importante conquista advinda da vigência do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, foram às transformações que desenvolveram novos pensamentos na doutrina que acarretou nas mudanças referentes à responsabilidade civil.

Para Cavalieri (2012, p 50), em síntese, a Revolução Industrial do século XX, o progresso da ciência e a explosão demográfica foram os motivos fundamentais para o surgimento do novo entendimento sobre a responsabilidade civil. Os juristas constataram que a teoria da responsabilidade civil subjetiva já não era capaz de suportar essas transformações sociais do século XX, visto que inúmeras vítimas restariam desprotegidas.

Assim, depreende-se que com o tempo o desenvolvimento dos fatores acarretou uma evolução gradual nas leis e na forma de interpretá-las, como uma via de adaptação às novas circunstâncias e aos novos costumes trazidos por elas.

Portanto, em relação à responsabilidade civil nas relações de consumo foi a última fase do desenvolvimento da responsabilidade civil, pois os fundamentos e princípios existentes não supriam todas as necessidades de proteção que o consumidor necessitava, assim, elaborar

¹⁶ Art. 3º. §1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial; §2º. 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.

um sistema novo de responsabilidade civil para as relações de consumo (CAVALIERI, 2012, p. 511).

O consumidor ou usuário de materiais ou produtos produzidos pode terminar sentindo efeitos dos impactos negativos em sua saúde ou em seus bens, fato decorrente de irregularidades na fabricação. Os acidentes ocorridos ao utilizar esses produtos são crescentes, pois a fabricação em massa causa esse problema, são muitos produtos verificados por amostragem e que à primeira vista estão aptos ao consumo ou uso, porém o defeito aparece ao se encontrar em posse do adquirente (DINNIZ, 2018, p. 498).

Anteriormente a Lei 8.078/1990 era difícil conseguir impor uma responsabilidade direta ao fornecedor¹⁷ em referência ao consumidor, pois inicialmente, pelo princípio de que contrato só surtia efeito entre as partes que o celebraram. Somente através dos dispositivos do Código Civil, dos arts. 186 e 927¹⁸, extracontratualmente, que o usuário poderia invocar a responsabilidade do fornecedor, bem como a obrigação de reparar o prejuízo. Mas a dificuldade para o consumidor ou usuário não parava por aí, ele ainda precisava provar que o fabricante tinha culpa para obter o ressarcimento (DINNIZ, 2018, p. 499 e 500).

Diante disso, facilmente enxergamos os contratemplos enfrentados pelo consumidor, ele era exposto a situações muito complexas do ordenamento aplicado à época, sendo que o pensamento ainda não estava voltado para a vulnerabilidade do usuário de serviços e produtos, a tirar pelo impedimento de se conseguir o ressarcimento pelos danos nocivos causados pelo produto, presumia-se uma responsabilidade contratual que dificilmente atingia o fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor superou o modelo dual¹⁹, estruturado desde o Código Civil de 1916, e fez a junção da responsabilidade civil, pois declara que de acordo com a Lei Consumerista não importa se o que estabeleceu a responsabilidade civil foi ou não um contrato, fazendo distinção somente aos produtos e serviços (TARTUCE, 2017, p. 153).

¹⁷ Art. 3º do CDC.

¹⁸ Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, Código Civil).

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, Código Civil).

¹⁹ Divisão da responsabilidade em civil e contratual (TARTUCE, 2017, p. 153).

O CDC também aplica a responsabilidade objetiva e solidária de fornecedores de produtos e prestadores de serviços, tendo por objetivo tornar mais simples a tutela dos direitos do consumidor, a favor do ressarcimento integral dos danos. Dessa forma, o consumidor ou usuário não tem mais que provar a culpa do fornecedor quando estiverem diante da situação de vício ou defeito dos produtos e serviços (TARTUCE, 2017, p. 154).

Como a responsabilidade civil era subjetiva, fundamentava-se na culpa, a responsabilização decorrente de um defeito no produto ou quando se originava na má prestação de serviço era difícil conseguir as provas que a lei exigia, pois fazia-se necessário apresentar o elemento dolo, a vontade de causar o dano. No entanto, com os adventos informados acima, das mudanças pertinentes às leis consumeristas, a culpa como pressuposto para alcançar a responsabilidade do fornecedor foi perdendo a força e surgiu a responsabilidade objetiva, sendo que o pressuposto era existir vínculo entre o produto e o dano sofrido.

A responsabilidade do fabricante deve ser objetiva, pois ao consumidor tem que ser dada a maior proteção possível a sua saúde, bem como se deve a ele a compensação pelos prejuízos causados devido aos produtos de má qualidade. Dessa forma, a responsabilidade que deve triunfar é a de pleno direito do fabricante, pois ele tem o dever de prever os efeitos danosos que restarão na hipótese do produto possuir vício, destituindo, então, o consumidor, a vítima do acidente, de provar a culpa. Aponta-se que não serão em todas as ocasiões que o fornecedor será responsabilizado, pois essa responsabilização depende da averiguação da causa do prejuízo, se foi mesmo provocado pelo produto por ele produzido. O fabricante também tem direito aos meios de defesa. (DINIZ, 2018, p. 501)

Assim, vemos que com todo o aparato oferecido ao consumidor, avanços e adequações da lei para dar maior cobertura e maior segurança à efetividade de seus direitos, o CDC também não deve passar por cima dos direitos do fornecedor de produtos, pois ele também pode fazer uso do direito comum para se defender. Até mesmo porque, o direito ao contraditório é princípio previsto no ordenamento jurídico brasileiro. Deste modo, o fornecedor ter o direito a defesa, não fará com que deixe de existir a característica objetiva da responsabilidade, porque se averiguado que o motivo do dano foi o produto ou serviço fornecido, ele terá a obrigação de responder pelos eventos danosos.

3.2 A Resolução Tradicional dos Conflitos Consumeristas

Já não é tema novo o sucedido que as partes têm a liberdade de optar pelas mais diversas formas de resolver suas demandas diante do Poder Judiciário, pois o ordenamento jurídico brasileiro dispõe de diversas alternativas para oferecer o acesso à justiça. Porém, os métodos tradicionais de resolver as demandas no Brasil se dão através da jurisdição.

A jurisdição quando examinada como poder, este representa o poder do Estado na seara jurídica empregando o direito objetivo a determinado caso concreto para resolver as demandas. Salienta-se que a Jurisdição como poder é algo que se sujeita fundamentalmente a um Estado forte e organizado, capaz de interferir de forma sólida no mundo jurídico dos cidadãos (NEVES, 2017, p. 585).

Depreendeu-se, com apoio neste pensamento, que o Estado, além de ter regulamentadas as condutas que devem ser seguidas pela coletividade, tem que ser forte e organizado em sua estrutura para conseguir tornar-se realmente eficaz, em razão de não ser vantajoso organizar todo um sistema jurídico complexo e não ter meios de fazê-lo se concretizar.

O legislador reformulou o ordenamento jurídico formal, aumentando a assistência judiciária. Afirma-se ainda que já no Código de Processo Civil de 1973, o ordenamento processual sofreu inúmeras mudanças com a finalidade de acelerar a prestação jurisdicional, fazendo com que ela fosse mais econômica, menos burocrática, mais flexível e mais efetiva na obtenção de resultados práticos para o Judiciário. (THEODORO JR., 2015, p. 65)

O procedimento sumário foi extinto, de maneira que, não sendo caso de procedimento especial, quaisquer demandas serão submetidas “[...] a um único procedimento qualificado como comum” (THEODORO JR., 2015, p. 71).

Isto posto, são apreciáveis as medidas implantadas ao ordenamento jurídico através dos Códigos de Processo Civil brasileiros, com a nítida preocupação em certificar aos cidadãos o acesso à justiça mais simplificado, porque o alcance às informações jurídicas não abrange toda a coletividade do modo como deveria ser, ainda são poucos os que têm a oportunidade de conhecer os direitos e deveres.

A perspectiva tradicional de jurisdição era a atividade concreta do direito objetivo (CHIOVENDA *apud* AMORIM, 2017, p. 585), todavia, a doutrina era dividida entre dois pensamentos, os que entendiam que esta ação se originava na concretização da norma através da sentença (CARNELUTTI *apud* AMORIM, 2017, p. 585), ou na criação de uma nova norma individual tomando por base a regra geral (KELSEN *apud* AMORIM, 2017, p. 585).

No entanto, essas visões foram tomadas por ultrapassadas, pois, hodiernamente, notou-se que essas normas estavam fundadas num “positivismo acrítico e no princípio da supremacia da lei”, que não satisfaz os requisitos da justiça atual. Dessa forma, a doutrina afirma que a jurisdição necessita se ocupar da formação, no caso concreto, da norma jurídica, consequência da aplicabilidade da norma legal à luz das garantias fundamentais e dos princípios constitucionais da justiça brasileira (NEVES, 2017, p. 585).

Pode-se averiguar que quase todos os tipos de conflitos de interesses envolvendo fornecedor e consumidor, tem sua maior parcela de casos resolvidos mediante a jurisdição. O pensamento da litigiosidade, presente tanto no judiciário quanto no cotidiano dos cidadãos, conduz a grosso número, as divergências das relações de consumo ao Poder Judiciário para serem solucionadas com o método impositivo do juiz (NEVES, 2017, p. 586).

Destarte, observa-se ainda na sociedade brasileira a forte presença da propensão pela resolução das controvérsias por heterocomposição, pela disposição em preferir que o Estado-juiz estabeleça de acordo o caso concreto, a norma jurídica que dará fim a lide.

Se analisarmos, na Justiça, os métodos de acesso, identificaremos logo que na Jurisdição, entre os procedimentos que podem ser usados como portal de entrada no Poder Judiciário encontram-se a *Justiça Comum* e a *Justiça Especial*.

A tutela jurisdicional do processo de conhecimento ou cognição no Código de Processo Civil Brasileiro reconhece os procedimentos comum e especial, e dentro os procedimentos especiais vale destacar os *Juizados Especiais* com regulamentação na *Lei 9.099 de 1995*, que tem como caráter dominante os princípios da “oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade” tudo com o interesse de buscar, quando estiver ao alcance, a conciliação ou a transação, conforme o art. 2º²⁰, da *Lei 9099/95* (THEODORO JR., p. 948).

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, explicou a organização e estrutura deste seguimento da justiça, classificando a Justiça Comum como sendo a Justiça Estadual, que tem competência residual para julgar as matérias, ou seja, quando a matéria não for competência do Judiciário Federal, do Trabalho, Eleitoral e Militar. E estrutura a Justiça Comum em duas instâncias ou graus de jurisdição, 1º grau, que abrange os Juízes de Direito, varas, fóruns, tribunais do júri, juizados especiais e suas turmas recursais; e 2º grau, o qual compõem Tribunais de Justiça (TJs) e nele os magistrados e desembargadores (BRASIL, 2017, p. 22).

²⁰ Art. 2º O processo orientar-se-a pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação (BRASIL, Lei dos Juizados Especiais, 1995).

Existem 16.053 (dezesesseis mil e cinquenta e três) unidades judiciárias pertencentes ao *Primeiro Grau da Justiça Estadual*, em que a maioria das unidades pertence à Justiça Estadual, que dispõe de 10.433 varas e juizados especiais e 2.740 comarcas, sendo o número de varas correspondente a 8.895 (85,3%) e o número de *Juizados Especiais* 1.538 (14,7%) (BRASIL, 2017, p. 30).

Em diagrama sobre recorribilidade e demanda processual, no que diz respeito à Justiça Estadual, os números do CNJ apontam que nas Varas Estaduais o número de casos novos originários foram 11.725.599 (onze milhões setecentos e vinte e cinco mil e quinhentos e noventa e nove), a recorribilidade interna²¹ foi de 4% e a recorribilidade externa²² 6%, ao passo que nos Juizados Especiais (Estadual) os casos novos originários corresponderam a 4.993.425 (quatro milhões novecentos e noventa e três mil quatrocentos e vinte e cinco), a recorribilidade interna 4%, e a recorribilidade externa 10%. (CNJ, Justiça em Números, 2017, P. 85).

Indicadores denotam, além disso, que nos Juizados Especiais (Estadual) os assuntos mais acionados na justiça correspondem à matéria de Direito do Consumidor em primeiro e quinto lugar, respectivamente, relativo ao assunto da responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral e responsabilidade do fornecedor/indenização por dano material (BRASIL, 2017, p. 170).

As informações fornecidas pelo Conselho Nacional de Justiça mostram que os processos em tramitação não deixam de aumentar, bem como os processos que aguardam solução. Apontam também que as taxas de congestionamento, aquela que mede a porcentagem de processos em curso não teve melhora em 2016, permanecendo o percentual do ano anterior, 73,0 (BRASIL, 2017, p. 182).

Outros dados importantes oferecidos pelo site dizem respeito aos juízes, em referência a considerável produtividade que eles apresentaram 2016. O CNJ ainda aponta que o índice de produtividade dos servidores tem crescido, no último ano o aumento foi de 2%, “uma média de dois casos baixados por servidor em relação a 2015”. Outro fato que mostra o crescimento

²¹ Resultado da relação entre o número de recursos endereçados ao mesmo órgão jurisdicional prolator da decisão recorrida e o número de decisões por ele proferidas no período de apuração. [...] são considerados embargos declaratórios e infringentes, agravos internos e regimentais (BRASIL, 2017, p. 84).

²² A proporção entre o número de recursos dirigidos aos órgãos jurisdicionais de instância superior ou com competência revisora em órgão prolator da decisão e o número de decisões passíveis de recursos dessa natureza[...] são computados apelação, agravo de instrumento, recursos especiais e extraordinários (BRASIL, 2017, p. 84).

da produtividade da Justiça no Brasil é o índice de atendimento das demandas que correspondeu a 100,3% também em 2016 (BRASIL, 2017, p. 182).

O CNJ ainda apontou que o índice de produtividade dos servidores tem crescido. Assim, no último ano o aumento foi de 2%, “uma média de dois casos baixados por servidor em relação a 2015”. Outro fato que mostra o crescimento da produtividade da Justiça no Brasil é o índice de atendimento das demandas que correspondeu a 100,3% também em 2016 (BRASIL, 2017, p. 182).

Dessa forma, podemos entender que apesar da importância política e socioeconômica que a Justiça desempenha no Brasil, e do esforço que os servidores públicos têm demonstrado para não aumentar o acúmulo de processos, a superabundância que assola os cartórios e Tribunais, correspondente a quantidade de processos, termina por gerar uma instabilidade para o desenvolvimento da esfera judicial, pois a quantidade excessiva, existente até mesmo no *Juizado Especial*, torna o procedimento mais demorado do que a proposta inicial de celeridade, bem como, causa grandes turbulências na vida do indivíduo que busca uma solução para a lide e fica por anos aguardando uma sentença, por vezes, sequer consegue observar o andamento adequado do processo.

3.3 A resolução dos conflitos via MASCS nas Relações de Consumo: Conciliação e Mediação

Após a explanação sobre o crescimento demográfico e o desenvolvimento da indústria, e concomitante a esses fatos o início da produção em massa e aumento das transações comerciais, das aquisições de bens, tornaram-se inevitáveis à existência de conflitos e estes começaram a crescer mais e mais na sociedade, ao analisarmos os dados do Conselho Nacional de Justiça não resta dúvidas de que, diariamente, centenas de pessoas dirigem-se ao judiciário a fim de obter uma tutela jurídica, uma intervenção do Estado-juiz para resolver o seu conflito com o fornecedor ou prestador de serviço.

A respeito do tema afirmou-se que a sobrecarga enfrentada pelo judiciário brasileiro é uma característica que não ajuda na questão da “Justiça rápida e eficaz”, pois, além da sobrecarga, o jurisdicionado, cidadão, recebe uma prestação jurisdicional atrasada e morosa (RAMOS, 2017, p. 65).

O termo conflito tem sido associado com discórdia, divergência, controvérsia ou antagonismo, que pode ser real, percebido ou interpretado como tal (BRIQUET, 2016, p. 47). Ao desenvolver os preceitos da Teoria do Conflito Karl Marx segmentava os indivíduos em

duas classes, que se resumem a proletariado e classe trabalhadora, a primeira utilizava o poder que tinha sobre a segunda para se aproveitar, explorando ao máximo os menos favorecidos economicamente (BRIQUET, 2016, p. 55-56).

Dessa forma, entendeu-se que os conflitos nas relações de consumo são inevitáveis tanto quanto em outros âmbitos do direito, pois, através do pensamento de Karl Marx, o homem, em determinado momento, vai tentar ferir o direito e o espaço do seu semelhante para beneficiar-se de alguma forma, daquele que é o elo mais fraco da relação (BRIQUET, 2016, p. 56).

Dentre os mecanismos sugeridos como métodos de resoluções adequadas de conflitos, estão a Conciliação e a *Mediação*, para serem usadas em situações que impediriam problemas não tão complexos, envolvendo consumidor e fornecedor, de chegar a uma demanda no judiciário, pois em alguns casos envolveriam gastos maiores do que os gastos processuais, sem conjecturar o tempo estimado para que a lide fosse resolvida devido à aglomeração de processos já existentes (MIRAGEM, 2018, p. 258).

Compreendemos, dessa forma, que os mecanismos adequados de resolução de conflitos, seria uma maneira de tentar restabelecer a celeridade, dentre outros princípios, que levariam ao consumidor o benefício de, ao menos, tentar resolver seu problema num intervalo de tempo mais hábil e ao mesmo tempo oferecendo-lhe a oportunidade de entrar em diálogo com o fornecedor e construir através desse dialogo estabelecido qual seria a melhor forma de solução para a controvérsia antes instalada, fazendo assim, a heterocomposição dar lugar a autocomposição, sem ponderar ainda, que conseqüentemente o cidadão fica em situação mais próxima do Poder Judiciário.

O aproveitamento dos meios de *conciliação* e *mediação* em matéria de consumo pode ocasionar proveitos para a celeridade da solução das causas consumeristas, através da redução dos custos para o sistema judicial e para as partes envolvidas. Não é por motivo distinto, que se nota o impulso dos órgãos do Poder Judiciário a esses métodos de solução de conflitos (MIRAGEM, 2018, p. 759).

Apreendemos, por conseguinte, que dentre os benefícios trazidos pelos institutos da Conciliação e da *Mediação*, o custo de um processo quando alcançada a sua resolução logo em seu início, sendo assim, finalizado, gera uma economia considerável ao Estado.

Existe também o alerta sobre o uso do poder judiciário em larga escala para litigar contra a ineficiência do fornecedor em solucionar os problemas causados por seus próprios produtos, ou até mesmo o desrespeito aos direitos dos consumidores em grande número,

desencorajando que estes demandem, enquanto o fornecedor aproveita-se para lucrar, ou seja, eles conseguem ter um impulso financeiro devido à quantidade considerável de vítimas (MIRAGEM, 2018, p. 759).

Por isso, é significativo se valer da *conciliação* ou *mediação* para solucionar mais rapidamente as demandas de relações de consumo, tornou-se necessário dar atenção à vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor. A disparidade entre as duas partes é muito grande. Então, entendeu-se necessário dar ao consumidor o conhecimento dos seus direitos, o poder de negociar sua dívida, por exemplo, protegendo os gastos com as necessidades essenciais para sua sobrevivência, fazendo o cidadão se sentir mais seguro em negociar seu débito sem precisar comprometer a sua dignidade.

4. RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

Procurou-se analisar o funcionamento do Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC), *in loco*, no panorama de novembro de 2016 a junho de 2018, os resultados que ele tem trazido para o Poder Judiciário. Com observação de gráficos que abrangem o intervalo do primeiro semestre de 2018, correspondente aos meses de fevereiro a junho, tendo como unidade referência para a elaboração do presente capítulo, o CEJUSC Cível e Relações de Consumo da Comarca de Salvador – Bahia, fixado no anexo do Fórum Ruy Barbosa, Ed. Orlando Gomes, e sede instalada no térreo do prédio, no dia 07 de janeiro de 2016, e inaugurada no dia 28 de janeiro do mesmo ano, com o intuito de atender demandas relativas às matérias cíveis e de consumo pré-processuais, bem como as demandas das Varas Especializadas em audiências consideradas prévias ou incidentais (BAHIA, TJBA, NUPEMEC 2018).

4.1 O Diagnóstico da Resolução dos Conflitos de Consumo na Cidade de Salvador

O Conselho Nacional de Justiça ao apresentar dados estatísticos sobre a *conciliação* no cenário nacional, não considera significativo o índice de conciliação, pois o ano base da pesquisa que foi 2016 e apresentou apenas 0,8% de aumento em relação ao ano anterior. Ressaltou-se que as conciliações no estágio pré-processual não fazem parte dos índices (BRASIL, 2017, p. 125).

Em face de pesquisa direcionada a recolhimento de dados na cidade de Salvador para a análise da efetividade das audiências de conciliação após a instalação do Cejusc Cível e Relações de Consumo que será, em sequência, objeto de estudo, não foram encontradas informações a respeito do setor processual do Centro que realiza as audiências de *conciliação* e *mediação* das Varas Especializadas na Comarca de Salvador, no período referente a 2016 e 2017.

Todavia, para este fim de observação, relatório disponibilizado pela equipe do NUPEMEC, em fase processual, no intervalo correspondente aos meses de fevereiro a junho de 2018, mostrou que os acordos obtidos em porcentagem foram de 5,87. Essas estatísticas contam com 1777 audiências designadas em fase processual, tendo sido realizadas apenas 916 e os acordos efetuados somaram a quantidade de 53 (BAHIA, 2018).

Os dados ofertados no relatório supracitado não especificam a quantidade de audiências designadas pelas varas de consumo, sendo assim, os dados abrangem todas as

Varas Cíveis e de Relações de Consumo que remeteram os processos para a realização de audiência de conciliação ou de *mediação* no CEJUSC. Porém, podemos compreender que o índice corresponde a uma porcentagem mínima, pois houve realização de quase metade das audiências, dessa forma, ainda é perceptível que a ocorrência da multa por ausência injustificada nas audiências *consensuais* possui incidência considerável.

As informações percebidas em números de acordo e índices de conciliação não animam muito as expectativas, embora, contando da data de implantação dos Cejuscs seja cedo para fazer julgamentos, pois a evolução é gradual, dessa forma o bom desenvolvimento pode aparecer após alguns anos de aplicação e melhoramento dos métodos e da reciclagem de capacitação dos operadores do direito que realizam as audiências.

4.1.1 A Resolução nas Varas Especializadas

O novo posicionamento do ordenamento jurídico referente à obrigatoriedade da realização de audiência preliminar de conciliação ou de *mediação* na tentativa de oportunizar as partes a estabelecerem um diálogo, já ficou esclarecido no presente trabalho. A hipótese legal do artigo 334 do NCPC. O artigo elucida que, apenas não haverá realização da audiência de conciliação ou de *mediação* se autor e réu demonstrarem expressamente o desinteresse (BRASIL, NCPC, 2015).

Para auxiliar na aplicação dessas recém-adquiridas regras, o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, na cidade de Salvador, através do NUMEPEC, criou e instalou diversas unidades de Balcão de Justiça e Cidadania, de igual modo implantou os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, conhecido como Cejusc.

Considerando-se o art. 3º da *Lei da Mediação*, praticamente todas as matérias que tramitam nas Varas especializadas cíveis ou de relações de consumo podem ser resolvidas por meio da autocomposição, pois dispositivo referido determina que seja objeto da *mediação* qualquer conflito que trate sobre direitos disponíveis ou que faça alusão a direitos indisponíveis que admitam transação, exigindo quanto aos últimos a presença do Ministério Público – MP. Já o artigo 3º, § 3º do CPC, pondera sobre o encorajamento do uso dos meios adequados de solucionar os conflitos, inclusive com o processo já tramitando em juízo, a realização da tentativa de autocomposição é bem vista a qualquer momento do processo (BAHIA, 2016, p. 06).

Nos CEJUSCS pode ser realizada a autocomposição processual, que é a resolução

consensual de uma causa ajuizada, o supracitado art. 334 do CPC determina que a audiência de conciliação ou *mediação* deve ser designada assim que for recebida a petição inicial e a sessão deve ser designada para com antecedência mínima de vinte dias da citação do réu (TJBA, NUPEMEC, 2017, p. 06).

Observamos, durante o intervalo de tempo de novembro de 2016 a junho de 2018, *in loco*, Cejusc Cível e Relações de Consumo que as Varas Especializadas da *Justiça Comum* de Salvador encaminham, através do sistema SAJ, o processo para o Centro Judiciário a fim de ser realizada a audiência de *conciliação* ou de *mediação*, e a Secretaria da unidade, ao receber a demanda emite certidão nos autos informando que será encaminhada para a sessão em dia e hora designados.

Muito embora, a indicação seja que há capacidade para mais de uma sessão destinada a conciliação, recomenda-se que o prazo de dois meses da primeira audiência não seja extrapolado para resignação das sessões seguintes. Após a realização da audiência, ou das audiências necessárias, os autos devem regressar a Vara para que seja homologado o acordo, ou não existindo acordo, que seja dado o prosseguimento a demanda. (BAHIA, 2016, p. 06)

Examinou-se, *in loco*, que os processos recebem a emissão também de certidão informando a devolução dos autos a Vara de origem, para que está prossiga com os demais atos necessários a causa. Notou-se ainda que o *CEJUSC Cível e Relações de Consumo* busca seguir a regra de fazer a devolução nas próximas 48h de realizada à sessão.

Sobre o tempo de permanência do processo no Cejusc, no vídeo de orientação para o funcionamento das unidades, disposto no site do TJBA, foi afirmado que quando existe termo de audiência em prosseguimento, o termo que remarca a audiência para nova data deve ser juntado aos autos, apenas informando a continuidade do processo no CEJUSC, aponta ainda que o NCPC prevê o prazo de 60 dias, porém esse prazo não deve ser rigoroso tendo em vista que a estadia depende de cada caso, pois algumas demandas precisam de cinco ou seis sessões de *mediação*, sendo que, às vezes, o tempo para realizar a outra audiência de *mediação* pode não ser curto, no entanto, esse fato deve ser informado dentro do processo para que o juiz saiba o que esta acontecendo nessas mediações (BAHIA, 2016).

Então, notou-se que não depende apenas de norma legal estabelecer um prazo, é importante observá-los, porém, os servidores precisam ter uma sensibilidade para entender o tempo das partes e dar-lhes o período necessário para a solução da controvérsia. Pois, mesmo que ultrapassado o tempo de 60 (sessenta) dias, determinado pelo CPC/2015, ainda pode ser insuficiente para finalizar o desentendimento.

Ficou esclarecido através do supracitado vídeo de orientação que o Cejusc não emite nenhum ato de cartório, pois, a intimação, a citação, são atos exclusivos do cartório, e o Centro se limita a realizar as audiências, após o procedimento efetua a devolução dos termos de audiência a Vara com seus respectivos resultados. Se houver acordo, o *mediador/conciliador* já informa no termo, em que deve haver pedido de homologação; no caso de não haver acordo o termo também será juntado aos autos para as providências do cartório. Existe também a situação de não comparecimento das partes, então o Cejusc não emite ata de audiência, no entanto, emite uma mera informação de que não houve a realização e o motivo (BAHIA, 2016).

Foi observado no *CEJUSC Cível e Relações de Consumo* que a regra da Unidade é que no lugar da mera informação de ausência, seja emitido o termo de ausência e que seja assinado pelo próprio *conciliador* e *mediador* responsável por fazer a audiência de conciliação designada.

No que se refere ao sistema SAJ, operado pelas Varas da *Justiça Comum* de Salvador, o NUPEMEC orientou que o cartório acessa o órgão do Cejusc e designa a audiência, em seguida expede as intimações necessárias, afirmou ainda que depois de efetuada a audiência, a Secretaria do Cejusc deve juntar o termo aos autos digitais e esse fato pode ser interpretado como uma ideia de unificação entre as unidades de Cejusc seja por aquelas que utilizam o sistema SAJ ou o sistema PJE (BAHIA, 2016).

No *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, observamos no próprio local, que os responsáveis por fazer o lançamento das atas ou termos de audiência são os conciliadores e eventualmente a Secretaria da unidade que conta com os servidores e com o auxílio de estagiários.

4.1.2 A Resolução no CEJUSC Consumo e Cível

O Conselho Nacional de Justiça, fazendo uso de suas atribuições instituiu a *Resolução nº 125/2010*, fundamentando-se em princípios constitucionais, como o acesso à justiça do art. 5º, XXXV, também em observação aos princípios elencados no artigo 37²³, da mesma maneira baseando-se em normas e regras de legislações infraconstitucionais. Com a finalidade de colocar em prática políticas públicas que protejam corretamente “problemas jurídicos e dos

²³ “Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência...” (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

conflitos de interesse” da sociedade, regulamentando no país, principalmente os mecanismos de solução consensual como a *mediação* e a conciliação (BRASIL, 2010).

Observamos, com a leitura da *Resolução nº 125/2010 do CNJ*, a clara preocupação não apenas em colocar em prática as políticas públicas de garantir acesso à justiça e a celeridade processual, mas também em tornar o projeto, de âmbito nacional, competente e duradouro, por intermédio de atividades efetivas.

A *conciliação* e a *mediação*, sob a ótica da *Resolução nº 125/2010*, são instrumentos existentes de alcançar a pacificação social, solução e prevenção de litígios, dessa forma, por meio do incentivo de programas anteriormente instalados no país que apresentaram resultados positivos de redução de demandas judicializada e quantidades consideráveis de recursos e de execução de sentenças, observou-se que era essencial encorajar e disseminar esse tipo de pratica que os tribunais adotavam. Levando, do mesmo modo, em consideração o fato de precisar “organizar e uniformizar os serviços de conciliação, *mediação* e os outros mecanismos de resolução de conflitos para evitar discrepâncias de condutas e ensinamentos (CNJ, Resolução nº 125/2010, p. 2)

Vê-se que a *Resolução 125/2010* determina que os *Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania* dividam-se em três âmbitos, e dentre eles está o setor de conciliação processual, que abrange os conflitos que já possuem ação ajuizada, porém esses processos podem ser encaminhados para a realização de conciliação ou *mediação*, por meio de despacho ou decisão interlocutória do juiz o processo é remetido ao CEJUSC para que ocorra a realização da audiência e logo após deve ser devolvida a Vara de Origem; e o setor de conciliação pré-processual, que abrange os conflitos que não possuem ação ajuizada, se o acordo for realizado, o mesmo será homologado pelo juiz e abrange a eficácia de título executivo judicial (BRIQUET, 2016, p. 217).

Conseguiu-se compreender então que os Centros Judiciários podem atender as audiências de conciliação/*mediação* tanto quando as demandas forem advindas de reclamações pré-processuais, que podem evitar um conflito judicial, e quando já existe o processo litigioso, podendo ocorrer como uma sessão prévia ou incidental, durante o processo em curso, pois o juiz pode a qualquer momento ver como necessária a realização de uma audiência de conciliação.

4.1.2.1 Histórico da Implementação do CEJUSC

A *Resolução 125/2010* do Conselho Nacional de Justiça originou duas entidades diferentes que ficaram responsáveis por colocar em prática os procedimentos de decisões consensuais nos Tribunais de Justiça do Brasil, as entidades são o NUPEMEC e o CEJUSC (BRIQUET, 2016, p. 215).

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, orientando-se pela Resolução nº 125/2015, do CNJ, pela *Lei da Mediação* (Lei nº 13.140/2015) e pelo novo CPC (Lei 13.105/2015) principiou a Resolução 24/2015 de 11 de dezembro de 2016, instituída para regulamentar a atuação do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), e criar os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC) (BAHIA, Resolução TJBA nº 24/2015, 2015).

Nos dispositivos da Resolução nº 24/2015, é possível identificar em seu artigo 4º, recomendações sobre a instalação e implementação das atividades dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, estas, regidas pela política pública do Conselho Nacional de Justiça e pelas demais determinações legais. O parágrafo único do dispositivo refere-se às comarcas em que não houver CEJUSC, assim como, aquelas em que não existir a possibilidade da atuação do *conciliador* ou do *mediador*, devendo o Juiz empenhar-se para fazer parcerias que conduzam a instalação do CEJUSC e guiar as audiências de conciliação, nos termos do artigo 359²⁴ do novo Código de Processo Civil (BAHIA, 2015).

Briquet (2016, p. 216) refere-se ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), como sendo o órgão incumbido de cumprir o estabelecido pela Resolução 125/2010 nos Tribunais, e dentre as suas funções esta a de instalar e supervisionar as atividades do CEJUSC, proporcionar a capacitação, o treinamento e “atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores e propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados.

Os *Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania* são unidades do Poder Judiciário, que podem ser implementadas através de parcerias públicas ou privadas, para oferecer aos cidadãos o serviço de conciliação e de *mediação*, como uma maneira de solucionar suas controvérsias. Os CEJUSCS podem também atender os Juizados ou Varas, realizando suas audiências de *conciliação* e *mediação* judiciais. Apesar das sessões de *conciliação* serem incumbidas aos CEJUSC, podem ser realizadas nos próprios Juizados,

²⁴ Art. 359. Instalada a audiência, o juiz tentara conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem (BRASIL, NCPC, 2015).

Varas designadas ou Juízos, contanto que haja o cadastro dos mediadores ou conciliadores no Tribunal de Justiça, conforme o artigo 7º²⁵, inciso VI e supervisionados pelo juiz coordenador do CEJUSC, de acordo ao art. 9º²⁶ (BRIQUET, 2016, p. 216).

Depreende-se então que o NUPEMEC é o órgão que supervisiona o CEJUSC e da aptidão para a seu funcionamento e atuação na sociedade, garantindo a capacitação dos servidores e funcionários que prestam serviço ao CEJUSC, promovendo uma maior aproximação da sociedade com a Justiça.

Necessita-se, na unidade do CEJUSC que tenha um Juiz coordenador e o mesmo é nomeado pela Presidência do Tribunal de Justiça, como constata o art. 7º da Resolução do TJBA nº 24/2015, que criou e implementou os CEJUSCS no Estado da Bahia (BAHIA, 2015).

A Resolução 24/2015, do TJBA, esclarece em seu artigo 9º, §1º confirma que o CEJUSC, através de parcerias com instituições públicas ou privadas, pode ter unidade fixada em “associações de bairro, centros comunitários, instituições religiosas e de ensino, dentre outras, sendo permitida a atuação de agentes comunitários, psicólogos e assistentes sócias”, aponta ainda que o Centro pode funcionar de maneira itinerante (BAHIA, 2015).

Pode-se entender que esse é um incentivo da legislação infralegal para expandir o seu campo de atuação, bem como levar as comunidades um acesso mais fácil e rápido ao Poder Judiciário sem que precise se deslocar aos centros, os Balcões de Justiça instalados em vários bairros da cidade do Salvador é uma amostra dessa descentralização, pois o foco de acesso à justiça aos poucos deixa de ser apenas os Fóruns, ao menos para a solução de casos de menor complexidade e que podem ser mais desburocratizados.

Nesse interim, o CEJUSC itinerante é uma ideia que chama atenção, várias cidades, tomando por base a Bahia, não possuem Centro de Conciliação, talvez por se tratar de projeto com origem e implantação recentes. A instalação do Centro também depende de Comarca, e algumas cidades no interior da Bahia podem não possuir.

O órgão NUPEMEC, afirmou que existem na BA dois CEJUSCS itinerantes, um em Vitória da Conquista e o segundo na capital do Estado (BAHIA, 2016). A última notícia publicada no site do TJBA sobre Justiça itinerante foi à instalação de equipes da Ouvidoria Judicial e do CEJUSC na Ação Global de 2017, com atendimento a um público expressivo de

²⁵ Art. 7º. Inciso VI – na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e desligamento. (BRASIL, Resolução 125/2010)

²⁶ Art. 9º. Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberá a sua administração, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução. (BRASIL, Resolução 125/2010)

quatrocentas pessoas, nesse momento, os cidadãos receberam orientações sobre o andamento de seus processos, informações sobre Justiça Restaurativas, entre outras instruções e ações de cidadania (BAHIA, Ascom, 2017).

Outro fator importante e essencial para a concretização de um CEJUSC que atue na comunidade com eficiência e prontidão é a capacitação dos membros que exercerão um papel essencial guiando as sessões de conciliação ou de *mediação*. A disposição do artigo 6º, inciso II, prevê que será aprimorado conteúdo programático direcionado a atuação da capacitação em mecanismos consensuais de resolução de conflitos para servidores, mediadores, conciliadores, bem como para os demais facilitadores da solução consensual. Complementa o suscitado em seu inciso IV, que decreta código de ética em que esses profissionais deverão tomar por base para atuar (BRASIL, 2010).

A seção III, dos Conciliadores e Mediadores, da *Resolução nº 125/2010*, estipula que esses agentes só serão aceitos nos Centros e em todos os órgãos judiciários que efetuem audiências de *conciliação* e *mediação* se eles forem profissionais capacitados, estando os Tribunais de Justiça, responsáveis pela realização de curso de capacitação antes da instalação dos Centros. Igualmente, sempre devem oferecer cursos de treinamento e aperfeiçoamento, como condição prévia de funcionamento. A seção aponta ainda a necessidade desses especialistas se submeterem a reciclagem permanente e a avaliação do usuário, as regras dadas conforme o Anexo I, da *Resolução nº 125/2010*, torna-se de suma importância observar as regras do anexo, como a carga horária e o conteúdo programático determinado pelo CNJ e deve ter necessariamente o estágio supervisionado (BRASIL, 2010)

Ao analisar o código de ética de Conciliadores e Mediadores, disposto no Anexo III da Resolução nº 125/2010, nota-se que foi uma das tentativas do CNJ de assegurar a aplicação das Políticas Públicas de tratamento adequado aos conflitos, e como característica das atividades de conciliação e *mediação*, o Código de Ética simboliza a formação das normas a serem seguidas pelos profissionais, trata dos princípios e garantias, observa as regras que regem o procedimento de conciliação e *mediação*, e por fim, dita as responsabilidades e as sanções direcionadas ao *conciliador/mediador* (BRASIL, 2010).

Notou-se com esses ensinamentos que o CNJ buscou de forma minuciosa dar o detalhamento das funções e das atividades prestadas pelo CEJUSC, todavia também procurou retratar minuciosamente a conduta ética que o *conciliador* e o *mediador* devem seguir perante a sociedade, assim o CNJ apresenta que seu intuito é de com certeza, buscar o efeito positivo na aplicação das políticas públicas, não dando margem aos seus agentes realizadores das

atividades para agirem com negligência ou descaso com as causas atendidas no âmbito do Poder Judiciário.

4.1.2.2 Atendimento e Funcionamento do CEJUSC

Após análise de vídeo institucional, que trata sobre o funcionamento dos *Centros Judiciários de Solução de Conflitos* (CEJUSC) no Estado da Bahia, publicado no ano de 2017 em caráter aberto ao público, pode-se perceber algumas anuências acerca a forma de atendimento e funcionamento da referida unidade (BAHIA, 2016).

De acordo com o NUPEMEC para ser atingido um bom funcionamento da unidade do CEJUSC é significativo que ela seja liderada por um supervisor, sob o controle do Juiz Coordenador. Então, deve haver um prévio entendimento com as varas/cartórios atendidos no tocante a disponibilização da pauta de audiência (quando ocorre a verificação dos dias da semana em que ocorrerão as mediações e conciliações pré-processuais e aquelas processuais), sucedendo quais os dias nomeados para cada vara e a quantidade de horas atribuídas à *mediação* e a *conciliação*, igualmente podem ser fixados os dias da semana para atendimento das demandas pré-processuais em que não aconteça a realização das audiências (BAHIA, 2016).

Constatou-se, *in loco*, que o *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, objeto de estudo deste trabalho, dispõe de sete salas onde é possível promover as atividades conciliatórias da *Justiça Comum*, da Comarca de Salvador, das Varas de consumo e Varas cíveis, bem como as demandas pré-processuais. Uma das exigências feitas pela Unidade é que as Varas Especializadas tentem remeter os processos com antecedência de 48h no sentido de ser realizado o remanejamento das salas e dos conciliadores, bem como a emissão de certidão de recebimento nos autos do processo, evitando assim o choque de muitas audiências no mesmo horário, a carência de conciliadores e conseqüentemente o atraso da pauta.

O papel do supervisor é administrar a Unidade Judiciária, estabelecer a interlocução com os demais órgãos como o NUPEMEC, o Ministério Público e com o Juiz Coordenador. Ele supervisiona o funcionamento da unidade, age na distribuição do trabalho e organização da pauta. Deve expedir o convite e atuar como *mediador* quando não houver *mediador* disponível (BAHIA, 2016).

Outras atribuições direcionadas ao supervisor, segundo o órgão NUPEMEC, é a aplicação da pesquisa de opinião, que deve ser implementada em todas as unidades do CEJUSC, utilizada para entender o que está acontecendo de bom e o que deve ser melhorado

em diversos aspectos desde o atendimento pré-processual até a atividade dos conciliadores/mediadores, é uma fonte de pesquisa utilizada pelo NUPMEPEC e quem a responde são os advogados e as partes. Todavia, o supervisor também tem por obrigação enviar relatórios mensais ao NUPMEPEC com dados estatísticos. Ademais, o supervisor deve sempre estar em capacitação, junto aos conciliadores e mediadores, procurando a todo tempo a reciclagem para um bom desempenho, com total o apoio do órgão competente (BAHIA, 2016).

Entendeu-se, dessa forma, que a pesquisa de opinião é um instrumento utilizado para inspeção e supervisão dos CEJUSCS, para compreender o Centro a partir da ótica do público atendido, pois ele é o maior interessado e beneficiado pelas políticas aplicadas nas unidades. Notou-se também que os dados estatísticos dispostos nos relatórios encaminhados ao NUPMEPEC são uma maneira de controlar o desempenho dos Centros.

Para o funcionamento do *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, analisou-se, no local, que há dois juízes incumbidos pelos atos pós-finalização das audiências de conciliação/*mediação*, a atual juíza coordenadora do CEJUSC, Dra. Laura Scaldaferrri Pessoa encarregada das causas condizentes às relações de consumo e o juiz Dr. Argemiro de Azevedo Dutra responsável pelas demandas de matéria cível. Atentou-se ao fato de que as principais ações dos juízes supracitados dentro das demandas pré-processuais são emissão de sentença e emissão de despacho, a depender, evidentemente, do resultado da sessão.

Examinou-se, com as instruções do NUPMEPEC, que existe a incidência de dois modelos de CEJUSC pré-processual. As unidades instaladas na cidade de Salvador dividem-se em dois seguimentos: as unidades fixadas em Fóruns, que a respeito são o: CEJUSC *Mediação* Família, CEJUSC Conciliação Família, *CEJUSC Cível e Relações de Consumo* e CEJUSC Fazendário, e as unidades descentralizadas, espalhadas pelos Bairros da cidade (BAHIA, 2016).

O primeiro modelo citado indica que houve a criação do órgão CEJUSC no sistema processual SAJ²⁷, salientou-se que nesse modelo tudo se inicia no processo. Então, há uma reclamação processual dentro do sistema, que ao realizar o cadastrado do processo gera-se número. Ao passo que o atendente adiciona todos os dados da pessoa que procurou a unidade, bem como cadastra os dados daquele que será convidado para participar de audiência de conciliação ou mediação. Na reclamação haverá um breve resumo das questões levadas a Unidade (BAHIA, 2016).

²⁷ Sistema de Automação da Justiça (SAJ).

No Centro Judiciário Cível e Relações de Consumo explorou-se, *in loco*, que a reclamação se inicia com a escuta do conteúdo levado pelo Requerente para verificar se a forma mais adequada para resolver a demanda é oferecida pela unidade, em caso de resposta negativa, o cidadão deve ser encaminhado para órgão competente. Dentre diversos atos de Secretaria, precisam ser digitalizados os documentos de identificação da parte Requerente, do mesmo modo que, é recomendada a digitalização dos documentos referentes à matéria tratada que a parte apresenta na fase de recebimento da queixa.

O segundo formato é o modelo do Balcão de Justiça e Cidadania (BJC), das unidades descentralizadas que não possuem sistema operacional, nesse formato apenas quando o resultado da sessão resulta na autocomposição o termo deve ser inserido no sistema processual. De igual modo, nada que ocorre antes do acordo será registrado no sistema (BAHIA, 2016, p. 06).

Nas orientações prestadas pelo NUPEMEC para explicar a atuação das Unidades, diz-se que os BJC descentralizados da Capital atuam da seguinte forma, existe a secretaria, que funciona como cartório dessas unidades, e faz à confirmação do cadastro, a distribuição desses processos, emite os atos ordinatórios, faz vista ao Ministério Público, se preciso for, ou seja, a Secretaria faz todos os atos cartorários. Enquanto que os procedimentos adotados no pré-processual dos Cejuscs do interior do Estado, são diferentes, pois contam com a justiça cartorária da Vara do Juiz Coordenador porque não há nesses Cejuscs uma Secretaria para a realização dos atos de cartório (BAHIA, 2016).

Percebeu-se, com investigação no próprio local, que o serviço prestado pelo CEJUSC, no setor pré-processual é direcionado a público diversificado, ademais, o conceito de consumidor é muito amplo, abrangendo todas as classes e pessoas sem distinção, todavia, grandes parcelas das pessoas que procuram o Centro Judiciário demonstram ter poucas instruções, por conseguinte, a vulnerabilidade desses consumidores mostra indispensável ouvir o reclamante com atenção para compreender o seu pedido e objeto da demanda. Ressaltou-se também a importância de explicar seus direitos, porém deixando claro que a tentativa de acordo é feita mediante convite ao requerido, por consequência, o mesmo não é obrigado a comparecer.

Constatou-se também, no próprio local, que o CEJUSC pré-processual proporciona outro tipo de atendimento, que são os mutirões, estes, solicitados por meio de ofício direcionado ao Juiz Coordenador do CEJUSC. Examinou-se que o mutirão não é feito a pedido da parte vulnerável, e sim pelo próprio fornecedor que busca por seus direitos,

assegurados também pela *Lei de nº. 8078/1990*. Porém notou-se que o fornecedor ao solicitar o cadastro de suas demandas, reserva ao consumidor facilidades para a negociação e quitação do débito, um atrativo para o comparecimento na sessão de *conciliação*.

Foi verificado que os assuntos mais frequentes das controvérsias cíveis correspondem a desavenças entre vizinhos devido a infiltrações e construções irregulares em propriedade alheia, cobrança de aluguel e/ou condomínio. Já as reclamações correlacionadas às relações consumeristas remetem a problemas com dificuldades de negociação de dívida com Coelba e Embasa, operadoras de celular, cartão de crédito com juros excessivos e cobranças indevidas, em sua maioria as reclamações são referentes à responsabilidade do fornecedor.

Cada CEJUSC tem o juiz coordenador, o supervisor, os estagiários, o *mediador*, o *conciliador* e outros profissionais que sejam necessários para atuação na área, a concepção de formato ideal do Centro é que ele possua várias atividades de incentivo e de cidadania, com a presença de profissionais de distintas áreas de conhecimento tais como psicólogos e assistentes sociais (BAHIA, 2016).

Notou-se durante a observação que o modelo ideal de Unidade Judiciária imaginada pelo NUPEMEC ainda não está implantado no *Cejusc Cível e Relações de Consumo* da Capital, tendo em vista o pouco tempo de implantação do Centro, ele conta somente com a colaboração de servidores técnicos, juiz coordenador, supervisor, conciliadores, mediadores e estagiários, mostrando-se em fase inicial e evoluindo gradualmente.

4.2. A Temporalidade do Processo de Conciliação

Uma dos benefícios de preferenciar aos métodos adequados de solução consensual de conflitos é a marcante característica do procedimento de Conciliação de durar um curto intervalo de tempo. Precisamente quando se contrapõe ao processo na Justiça Comum, pois segundo apontam os dados do CNJ colhidos no ano-base 2016, o tempo médio da sentença nas fases de execução e conhecimento no primeiro grau, no TJBA é de cinco anos e dois meses (execução) e um ano e seis meses (conhecimento) (BRASIL, 2017, p. 134).

Atentamos desse modo que, cada processo exige tempo, porém o processo quando não litigioso da reclamação pré-processual, na relação custo/benefício é vantajosa para o cidadão e para o Estado. Examinamos, *in loco*, que o CEJUSC se mostrou ágil em apresentar uma sentença homologatória, ou despacho aos processos quando já esgotadas as oportunidades de acordo sem êxito. No geral, a sentença homologatória é emitida dentro de trinta dias a contar da data do Termo de Acordo juntado aos autos. O mesmo sucede com referência ao despacho

para arquivamento do feito.

O princípio da razoável duração do processo advindo da *Emenda Constitucional nº. 45*, de 2004, foi expressamente adotado pelo art. 4º²⁸ do NCPC. O processo é o próprio obstáculo que gera a lentidão da solução estatal, pois tem características muito burocráticas. Têm sido defendidas aplicações de procedimentos com resultados mais rápidos e assim, a audiência preliminar de conciliação aparece como um método para privilegiar o princípio da duração razoável do processo uma vez que a norma oferece as partes o tempo que precisam para tentar a autocomposição, respeitando o princípio supracitado (HABERMANN *apud* THEODORO JR., 2016, p. 91-92).

A máxima priorizada pelo NCPC não é a razoável duração do processo conquanto quisesse resultado a longo e médio prazo. A prioridade foi democratizar o processo judicial e alargar a comunicação do público com a justiça (HABERMANN, 2016, p. 94).

Entendeu-se, dessa forma, que o incentivo e benefício de ingressar com um processo mais célere que o normal deve prezar pelo respeito às partes de solucionarem a seu tempo o desentendimento. Vale a pena ponderar a remarcação das sessões por quantas vezes os participantes reputarem indispensável para a resolução definitiva. Constatou-se, no próprio local de análise, qual seja o *Cejusc Cível e Relações de Consumo de Salvador*, que as audiências de conciliação envolvendo fornecedor e consumidor, em sua maior parte, quando são redesignadas, é para melhor avaliação de alguma possibilidade de acordo que não foi apresentada até o momento da audiência, mas que pode ser estudada pelas partes.

4.2.1 Notificações e Audiências Realizadas

As audiências advindas de reclamações pré-processuais seguem o prazo do ritual descrito no artigo 334, *caput* do novo CPC, devendo o réu ser citado com o mínimo de 20 dias antecedentes a realização de audiência conciliatória (BRASIL, CPC, 2015).

Notou-se, com a leitura dos dispositivos, que as nomenclaturas adotadas pelo NCPC devem ser adaptadas, pois nas reclamações pré-processuais não se fala em réu e citação, senão em Requerido e convite.

É preconizado pelo *Conselho Nacional de Justiça*, no Anexo II da *Resolução*

²⁸ Art. 4º. As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa (BRASIL, NCPC, 2015).

125/2010 dos *Setores de Solução de Conflitos e Cidadania* que, após o funcionário colher a reclamação, por comparecimento do interessado ou via *e-mail*, e emitir no ato ordinatório a carta convite à parte contrária, tem que informar ao Requerente data, hora e local da sessão de *conciliação e mediação*. Depois de observadas as características da unidade o convite à parte requerida poderá ser efetuado por qualquer método idôneo de comunicação (BRASIL, 2010, p. 21-22).

Em vídeo explicativo sobre funcionamento do Cejusc disponibilizado pelo NUPEMEC afirmou-se que na fase pré-processual não se fala em intimações, mas em convites. Esses convites podem ser emitidos dentro ou fora do sistema. As unidades não trabalham com Oficial de Justiça, o convite é feito pela própria parte ou pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT). Quando a parte optar por fazer a entrega da *Carta Convite*, conseqüentemente irá surgir um momento oportuno para iniciar o diálogo com o convidado, esclarecendo porque buscou a unidade e por qual razão está realizando aquele convite. É uma oportunidade de pré-mediação. Esse também é o momento de elucidar para as partes o elenco de toda a documentação necessária para a realização da audiência no dia marcado (BAHIA, 2016).

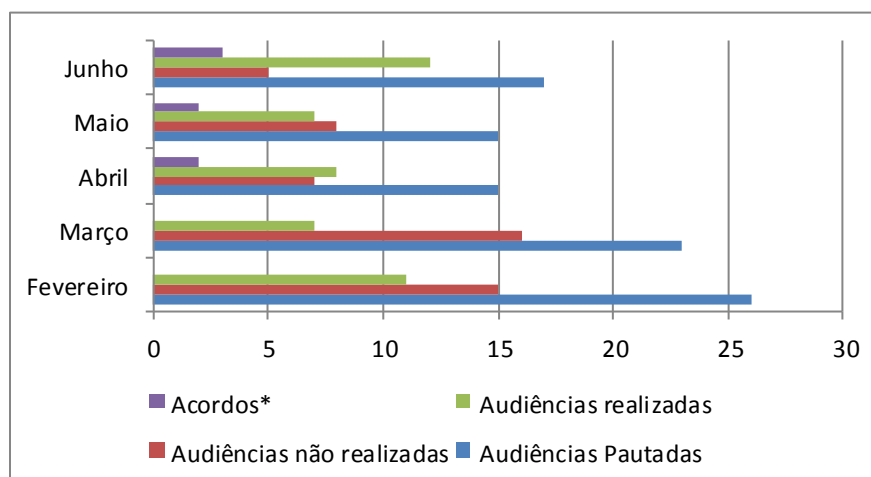
Durante observação do *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, notou-se que o convite pode ser gerado dentro do sistema com ou sem *AR*²⁹, recomenda-se deixar a escolha do Requerente, levar o convite ou deixar que a Unidade se responsabilize pela entrega, nesse caso será emitido convite com *AR*, com código gerado para a EBCT. Se a parte decidir entregar a Carta Convite, é necessário que ela assine uma *Certidão de Expedição de Convite* sem *AR*, em que recai sobre o Requerente a incumbência de informar ao requerido sobre a demanda.

4.3 Da Análise da Efetividade Da Conciliação

Em seqüência serão analisadas informações a respeito do *CEJUSC Cível e Relações de Consumo*, realizadas através de observações e relatórios feitos na própria comarca de Salvador, no intervalo de fevereiro a junho de 2018, na fase pré-processual. Torna-se significativo ressaltar que essas respostas dizem respeito à pauta parcial referente à matéria consumo, direito material em questão, conseqüentemente, não serão apresentados neste trabalho os resultados inerentes à matéria cível.

²⁹ AR – Aviso de Recebimento.

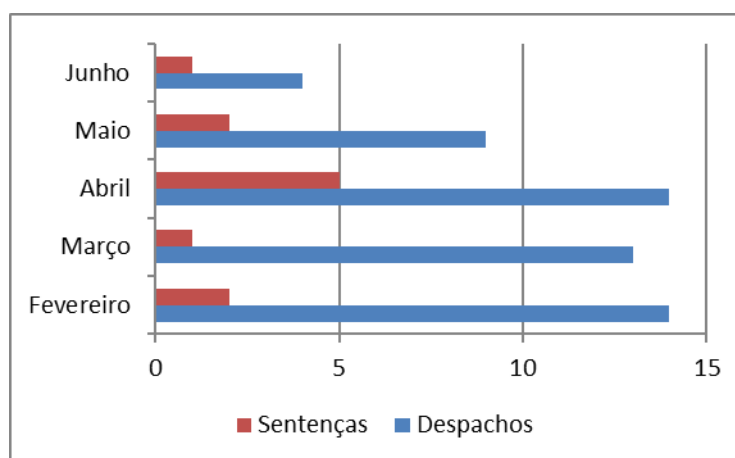
Figura 01



Reclamações pré-processuais das relações de consumo, de fevereiro a junho de 2018

A *figura 01* a ser apreciada merece atenção ao fato de não haver informações sobre a quantidade exata dos acordos realizados nos meses de fevereiro e março. No entanto, o NUPEMEC possibilitou a análise do relatório semestral que aponta o total de 18 acordos no panorama de fevereiro a junho de 2018, tal como o período dos relatórios feitos *in loco*. As demandas agendadas para as relações de consumo são poucas se comparados aos pleitos cíveis que somaram 266 no mesmo período, enquanto isso nas relações de consumo foram pautadas 97 audiências das quais 44 foram realizadas, assim, o percentual de acordos foi de 40,9% no primeiro semestre (BAHIA, 2016).

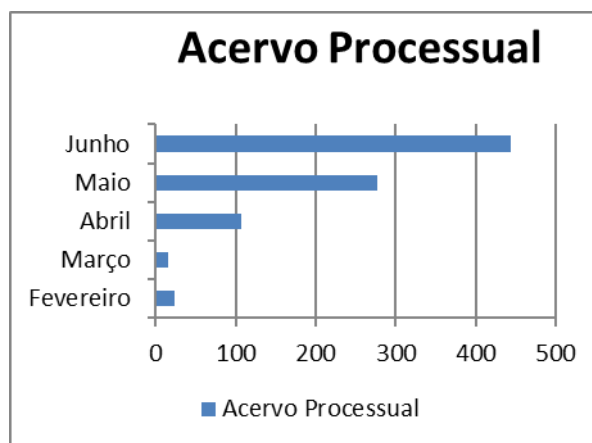
Figura 02



Despachos e sentenças das reclamações pré-processuais, de fevereiro a junho de 2018

O número de despachos emitidos pelo Centro no primeiro semestre foi de 54, conforme se vê na *Figura 02*. Essas demandas após serem conclusas pelos juízes responsáveis segue para arquivamento. Enquanto isso, as sentenças, que corresponderam ao total de 11, devem aguardar o prazo de 15 dias para o arquivamento, de acordo com observação da cláusula que consta na sentença homologatória utilizada pelo Centro, disponível no sistema processual SAJ.

Figura 03



Acervo do CEJUSC pré-processual

Por questões de melhor compreensão das *figuras*, faz-se indispensável saber que, com pesquisa interna no CEJUSC, percebeu-se que o acervo processual concerne à quantidade de processos existentes na fila de aguardando realização de audiência de conciliação ou de *mediação*, no órgão CEJUSC pré-processual, do sistema SAJ, ou seja, o mês de junho terminou com mais de 400 audiências agendadas na pauta. Então, a expectativa que fica é por uma maior quantidade de acordos. Foi observado que, nesse ano de 2018, o resultado efetivo no primeiro semestre em termos quantitativos de acordos não foi muito grande no campo das relações de consumo. Todavia, as audiências não realizadas por ausência das partes ainda se mostram em número significativo.

As políticas públicas desenvolvidas ao entorno da importância dessas questões ainda não alcançaram boa parte da população, podemos estar diante da situação de intensificar as campanhas para dar melhor publicidade à causa. Pois, se não for do conhecimento de todos que existem diversos métodos de se alcançar a Justiça no Brasil, não será de muito valor investir tanto, a sociedade precisa participar do que lhe beneficia e entender a suas particularidades.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se por fim, que a ideia inicial, de demonstrar que o conflito sempre existiu desde os tempos mais remotos na sociedade, foi alcançada. Visto que, desde a os primeiros códigos já havia a necessidade de gerar uma proteção para o consumidor. Revelou-se através de estudos que as relações de consumo frequentemente deixam transparecer a vulnerabilidade do consumidor frente ao poder do fornecedor. Assim, foi possível finalmente considerarmos que ao dano causado nem sempre é acessível o ressarcimento tanto quanto foi fácil à aquisição do bem ou produto.

Foi realizada uma pesquisa doutrinária e legal para constatar que os preceitos legais protegem totalmente o consumidor, pois, desde o advento constitucional que instituiu o CDC como a máxima da proteção multidisciplinar das relações de consumo a busca pela evolução das garantias não para. Com isso entendeu-se a significância de registrar que a responsabilidade civil nas relações de consumo é objetiva, fica dispensado o consumidor de prova da culpa do fornecedor quando sofre acidente ou prejuízo com o uso do produto adquirido, podendo a responsabilidade ser pretendida na figura do fornecedor. No entanto, foi percebido que o descumprimento das normas de proteção ao consumidor ainda permanece elevado.

Após a implementação da *Resolução nº 125 do CNJ* em conjunto com o *NCPC*, que incentivaram os métodos consensuais, permitiu-se concluir que os institutos da *conciliação* e da *mediação* estão sendo bem vistos pelos legisladores para sua utilização nas causas relacionadas à proteção consumerista, pois o método consensual da autocomposição oferece benefícios como a rápida solução do conflito, e esse fato é significativo para a parte que não tem costume com a demora da baixa dos processos na Jurisdição tradicional, esta, por sua vez, concluiu-se por meio da pesquisa, poderá sofrer uma redução no número de causas judicializadas quando restarem positivos os resultados dos métodos consensuais.

Desse modo, o objetivo geral deste trabalho que foi ponderar se tem acontecido repercussão e eficácia após a utilização desses métodos incentivados pelo Poder Público. E com os índices colhidos do CNJ e do NUPEMEC (TJBA), a constatação estabelecida foi que existe a aplicação, no entanto, a efetividade ainda se mostra modesta em termos de quantidade de autocomposições, assim como a frequência das partes se mostrou baixa, mesmo que exista a aplicação da multa prevista pelo ordenamento no NCPC.

O método quantitativo deste trabalho foi realizado através de pesquisa de campo no decorrer de um ano e meio, no local *CEJUSC Cível e Relações de Consumo de Salvador* com

a elaboração de relatórios, visando investigar e apurar dados, a fim de formular observações acerca do funcionamento, atendimento e das práticas realizadas no Centro, os desfechos puderam ser abalizados ao longo do último capítulo. E junto às amostragens de dados do NUPEMEC e do CNJ a consideração a ser feita foi que o projeto do Fórum Multiportas está oferecendo a oportunidade de ampliação do acesso à justiça, muito embora se tenha percebido a falta de maior observação ao princípio da transparência, isto é, o público alvo precisa tomar conhecimento do serviço público prestado por estes Centros que estão espalhados pelo Brasil, conclui-se que, dessa forma, o desempenho poderá se tornar expressivo e atinja maior produtivamente.

As ponderações feitas no próprio lugar da pesquisa, qual seja o *CEJUSC Cível e Relações de Consumo da Capital* demonstraram que os resultados positivos no setor do Centro na fase processual corresponderam a uma estimativa menor que seis por cento, ou seja, no universo de 916 (novecentos e dezesseis) audiências realizadas, das varas especializadas da Justiça Comum na cidade de Salvador, tiveram o número de acordos correspondente a 53 (cinquenta e três). A constatação foi de que os advogados e as partes não conseguiram até aquele momento entender a importância do comparecimento, bem como perdem a oportunidade de compor um acordo com suas vontades, preferindo acatar a decisão do juiz, e conseqüentemente optando pela prática do ato atentatório a dignidade da justiça.

Com a pesquisa de campo embasada nos objetivos específicos deste trabalho, observou-se que a conciliação pode ser um método adequado para solucionar as causas consumeristas, quando isto não leve a parte vulnerável a abrir mão de seus direitos saindo prejudicado pelo fornecedor, ou seja, depende da boa atuação do conciliador e de sua capacidade em fazer o necessário para deixar o consumidor em igualdade ao fornecedor, mesmo sendo no quesito de prestar-lhe orientação de seus direitos na hora da realização da audiência. No entanto, as pesquisas realizadas, *in loco*, no CEJUSC Cível e Relações de Consumo de fase pré-processual, demonstraram que a frequência das partes não é tão alta quanto se esperava, ao passo que foi apontada menos da metade das audiências como realizadas, e dentre essas, as finalizações com acordo corresponderam a 40,9%.

Viu-se também por meio de informações e gráficos que o CEJUSC pré-processual, em análise, não foi muito procurado no início do semestre, porem foi considerável a quantidade de audiências agendadas no acervo para serem realizadas. A partir dessas questões, conseguiu-se deduzir que a cultura da pacificação social ainda não atingiu um patamar

satisfatório dentro da sociedade, e o caminho a ser percorrido para tal fim, será longo, porém, precisa ser trilhado com eficiência e capacidade para obter resultados mais significativos.

Os métodos científicos desenvolvidos ao longo do trabalho foram qualitativos e quantitativos. Com as pesquisas doutrinárias e legais conseguiu-se desenvolver explicações para os temas pertinentes a cada capítulo, e as pesquisas quantitativas realizadas em campo e através de dados disponibilizados pelos órgãos competentes ajudaram a complementar a fundamentação proposta.

A partir da elaboração deste trabalho pode-se finalmente considerar que a atitude desempenhada pelo CNJ de fomento aos métodos adequados de solução de conflitos mostra-se importante para a busca incansável do desenvolvimento pleno e saudável da Justiça no Brasil. E procura-se também alcançar uma maior democratização do Judiciário, tentando aproximar os cidadãos, levando até eles oportunidades de solução de seus conflitos, diversa da adjudicação.

Ao finalizarmos esta investigação, deduziu-se fundamentalmente que não supre por completo as necessidades dos indivíduos apenas colocar ao seu alcance uma ou várias formas apropriadas a solucionar suas demandas, pois se faz imprescindível que a temática seja difundida na sociedade, e mais discutida através dos meios de comunicação para que sua publicidade alcance maior número de pessoas.

Para muitos, esse pode ser o primeiro contato de notícia dos seus direitos, assim, podemos constatar que a transparência administrativa ainda precisa dar mais enfoque e trabalhar a matéria que foi discutida, incorporando mais estratégias de informes e de conscientização para toda a sociedade, acadêmica, jurídica e de operadores do direito. Conclui-se também a importância da necessidade de cautela em utilizar adequadamente os métodos autocompositivos, e em transmitir informações acerca de seus instrumentos, em especial pelos operadores do direito, deve ser levada em conta para não causar o efeito reverso e terminar afastando mais o cidadão do Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Renato. **Lei das XII Tábuas**. Acesso em 06 de maio de 2018. Disponível em: <www.renatoalbuquerque.yolasite.com/resources/2016-17/Lei%20das%20XII%20T%C3%A1buas.pdf>.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. Editora: Saraiva. 7ª. ed. São Paulo, 2009.

ALMEIDA, Tania; PALAJO, Samantha; JHONATAN, Eva. **Mediação de conflitos para iniciantes**. Editora JusPodium. Salvador, 2017.

BAHIA, Ascom do TJBA. **Notícia sobre CEJUSC Itinerante na Ação Global**. 2017. Acesso em: 18 de jul. de 2018. Disponível em: <<http://www5.tjba.jus.br/portal/justica-itinerante-atende-mais-de-400-pessoas-na-ultima-edicao-do-projeto-acao-global/>>.

BAHIA, Tribunal Judicial da. **Guia do CEJUSC Cível e Relações de Consumo**. NUPEMEC-BA. 2016. Acesso em: 15 de jul. de 2018. Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/conciliacao/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=25>.

BAHIA, Tribunal Judicial da. **Vídeo: orientação para o funcionamento das unidades**. Acesso em: 08 de jul. de 2018. Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/conciliacao/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=2>.

BAHIA, Tribunal Judicial da. **Vídeo: orientação para o funcionamento das unidades**. Acesso em: 08 de jul. de 2018. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=uliLrb4US6g&t=1849s>>.

BOMFIM, Ana Paula Rocha do. **A Conciliação**. In: BOMFIM, Ana Paula Rocha do. MENEZES, Hellen Monique Ferreira de. (Coord.). **MESC's: Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro, 2008.

BRAGA, Ana Livia Figueiredo; ALECRIM, Kennedy Gomes de. **A Mediação**. In: BOMFIM, Ana Paula Rocha do; MENEZES, Hellen Monique Ferreira de. (Coord.). **MESC's: Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. CPC/1973. **Lex: Resolução nº 5869/1973**. Acesso em: 17 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5869.htm>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Lex: Resolução nº 13.105/2015**. Acesso em: 17 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Lex: Resolução nº 13.140/2015**. Acesso em: 17 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **NCPC. Lex:** Resolução nº 13.105/2015. Acesso em: 17 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números.** Acesso em: 15 de jul. de 2018. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/9d7f990a5ea5e55f6d32e64c96f0645d.pdf>>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Lex:** Resolução nº 125/2010. Acesso em: 17 de agosto de 2018. Disponível em: <http://cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf>.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Secretaria de Comunicação.** Acesso em: 15 de jul. de 2018. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>.

BRASIL, Constituição Federal de 1934. **Lex:** CF/34. Acesso em: 10 de maio de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao34.htm>.

BRASIL, Constituição Federal de 1824. **Lex:** CF/1824. Acesso em: 10 de maio de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm>.

BRINQUET, Enia Cecília. **Manual de Mediação:** teoria e prática na formação do mediador. Editora: Vozes. Petropolis, 2016.

BRITO, Gilton Batista. **O acesso a justiça, a teoria da mediação e a resolução 125/2010 do CNJ.** Ed. EJUSE/TJ. Revista da Ejuse. nº 20. Aracaju, 2014. Acesso em: 17 de jun. de 2018. Disponível em: <<http://www.diario.tjse.jus.br/revistaesemese/revistas/20.pdf#page=103>>.

CAHALI, Francisco Jose. **Curso de arbitragem, mediação, conciliação, resolução CNJ 125/2010.** Editora Revista dos Tribunais. 6ª. ed. São Paulo, 2017.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação.** Editora: Gazeta Jurídica. 3ª ed. Brasília, 2015.

CAMOZZATO, Cinara. A tutela da Evidência e a Proteção do Consumidor. *In:* MARQUES, Claudia Lima. REICHELT, Luis Alberto (Coord.). **Diálogo entre o Direito do Consumidor e o Novo CPC.** Revista dos Tribunais. São Paulo, 2017.

DIDIER JR, Fredie. PEIXOTO, Ravi. **Novo Código de Processo Civil.** Editora JusPodium. Salvador, 2016. P 136.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil.** Volume 1. Editora JusPodium. Salvador, 2015. P 275.

Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm>.

EFING, Antônio Carlos. **Bancos de Dados e Cadastro de Consumidores.** Editora: RT. São Paulo, 2002. P. 90.

EFING, Antônio Carlos. **Direito do Consumo**. (Coord.). Ed. Juruá. Curitiba, 2005.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Técnicas de negociação resolução alternativa de conflitos: ADRS, Mediação, conciliação e arbitragem**. Editora Lumen Juris. 1ª edição. Rio de Janeiro, 2002.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Editora Saraiva. Revista dos Tribunais. Ed 7. São Paulo, 2018.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERA, Daniel. **Novo curso de Processo Civil: teoria da processa civil**. (Curso de processo Civil IV) Editora: Revista das Tribunais. Volume 1. 3ª. ed. São Paulo, 2015.

RAMOS, Fabiana D'andrea. Métodos Autocompositivos e Respeito a Vulnerabilidade do Consumidor. *In*: MARQUES, Claudia Lima. REICHELDT, Luis Alberto (Coord.). **Diálogos Entre o Direito do Consumidor e o Novo CPC**. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo, 2017.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem Conciliação e Mediação**. Ed. Forense. 7ª. Ed. Rio de Janeiro, 2016.

SILVA, Jose Afonso da. **Comentário Contextual: a Constituição**. Editora: Malheiro. 8ª. Edição. São Paulo, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Ed. Método. Grupo Gen. São Paulo, 2016.

TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Editora Método. Edição 5. Porto Alegre, 2016.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil: Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum**. Editora: Forense. Vol. I. 56ª ed. Rio de Janeiro, 2015.

WOLKMER, Antônio Carlos. (Org). **Fundamentos de História de Direito**. Editora Del Rey. 3ª ed. 2ª. tiragem. Belo Horizonte, 2006.