

RESOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS NO ÂMBITO CONSUMERISTA COM ENFOQUE AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

CLEMENTINO, Karen Evelyn¹
SOUZA, Ieda Maria Berger²

RESUMO:

O presente artigo pretende analisar a aplicabilidade das resoluções alternativas de conflitos no âmbito consumerista, demonstrando outros meios de solucionar as lides sem sobrecarregar o Poder Judiciário, deste modo, diminuindo às custas do processo para as partes e Estado, verificando uma provável solução pacífica dos conflitos, para resguardar os direitos e garantias dos litigantes. Nesse sentido, será acompanhado de forma amíúde cada meio de resolução alternativa de conflito, quais sejam: a mediação, arbitragem, conciliação e negociação; discorrendo desde a evolução histórica dos conflitos, Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor, até o Projeto de Tratamento ao Superendividamento do Consumidor e seus reflexos junto a sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: Resoluções alternativas, relação de consumo, conflitos.

ALTERNATIVE RESOLUTIONS OF CONSUMER STRUGGLES WITH AN EMPHASIS ON THE CONSUMER PROTECTION ORGAN

ABSTRACT:

This article seeks to analyze the appliance of alternative resolutions of consumer struggles demonstrating other means to solve problems without overloading the judiciary, thereby, decreasing at the expense of the process for the parties and State, establishing a likely peaceful solution of these struggles, to safeguard the rights and guarantees of litigants. In this sense, will be accompanied often each means of alternative struggle resolution, which are: mediation, arbitration, conciliation and negotiation; discussing since the historical evolution of struggless, National System of Consumer Protection, until the treatment project to the over-indebtedness consumer, and its reflexes toward society.

KEYWORDS: Alternative resolutions, consumer relationship, struggles.

1 INTRODUÇÃO

É de conhecimento geral a desigualdade entre consumidor e fornecedor nas relações de consumo, haja vista que a grande maioria deste público não possui conhecimento acerca dos seus direitos frente a um problema sobre produto ou serviço, se tornando à parte mais vulnerável da relação.

¹ Acadêmica de Direito na Fundação Assis Gurgacz. E-maisl: karenevelyn18@outlook.com

² Docente De Direito na Fundação Assis Gurgacz. E-mail: iedasouza@msn.com.

Por outro lado, depara-se com o descaso de alguns fornecedores que acabam se aproveitando dessa situação do consumidor, submetendo-os a constante exaustão na solução das lides, desrespeitando seus direitos e garantias.

Diante disso, surgem as resoluções alternativas de conflitos judiciais ou extrajudiciais, tema relevante do presente artigo, no qual verifica-se as utilizações desses métodos realmente serão mais vantajosos nas relações de consumo.

Assim, o objetivo do artigo é introduzir os métodos de mediação, de arbitragem, de conciliação e de negociação como meios extrajudiciais eficazes e eficientes para a solução das lides. Expondo suas principais características e vantagens em relação aos meios judicializados tradicionais, visando não somente a promoção de soluções e tratamentos adequados dos conflitos, mas também a prevenção destes, utilizando-se de métodos consensuais.

Para tanto, são abordados os aspectos relevantes das formas alternativas de conflitos, demonstrando seus êxitos, pois garante um processo menos oneroso e mais rápido, possibilitando, assim, maior acesso e promoção da Justiça para os cidadãos do que a via Judicial, principalmente nas relações consumeristas, enfatizando o Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor.

Portanto, para a produção deste trabalho foram realizadas pesquisas bibliográficas e por meio eletrônico, sendo dividido em cinco tópicos de aspectos relevantes: no primeiro, foi realizado um breve estudo das origens históricas da evolução dos conflitos; no segundo, o conceito de relação jurídica de consumo; no terceiro, o Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor; no quarto, as formas alternativas de resoluções dos conflitos demonstrando cada uma delas; e por fim, no quinto, as formas alternativas de resoluções dos conflitos nas relações de consumo, destacando o Projeto de Tratamento ao Superendividamento do Consumidor.

2 EVOLUÇÕES HISTÓRICAS DOS CONFLITOS

Desde a antiguidade os conflitos já se faziam presentes na vida das pessoas, sejam por ideais diferentes, paixões, ou até mesmo uma disputa por alimento, na qual a força era utilizada para determinar o vencedor, pois o homem nascia livre e disposto a qualquer coisa, guerrear entre si para obter seu objeto de desejo, mudar de país, mentir, trair, etc. São características visíveis de uma vida natural, na qual não existia a sociedade, o Estado e as regras (SOUSA, S/N).

Como a violência era a única alternativa utilizada para a conquista da vontade individual, tornava-se cada vez mais difícil a convivência pacífica entre os seres que habitavam a mesma região. O fato é que, viver em sociedade sempre irá gerar debates entre os indivíduos de opiniões diferentes (SOUSA, S/N).

Com o passar do tempo e com as necessidades visíveis, a sociedade foi evoluindo, criando um Estado regido por leis e normas, garantindo principalmente o acesso à justiça para todos, conforme dispõe a CF/88 (BRASIL, 1988).

Esse acesso à justiça foi ficando cada vez mais comum, fazendo com que os indivíduos da sociedade já não dialogassem entre si em busca de uma solução da lide, mas a partir de um poder soberano.

2.1 CONCEITO DE RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A relação jurídica de consumo é formada através de um negócio jurídico celebrado entre consumidor e fornecedor através da compra e venda de algum produto ou de prestação de serviço.

O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 2º conceitua como consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos/serviços como destinatário final. Logo, destinatário final é todo aquele que adquire produto/serviço para uso próprio, ou ainda, aquele que adquirir produto/serviço com a finalidade de produzir outros produtos ou serviços, desde que estes, uma vez obtidos, sejam oferecidos regularmente no mercado como bens de consumo. Em outras palavras, são aqueles que adquirem produtos ou serviços visando não os repassar em busca de lucro (FIORENTINO, 2015).

Khoury (2005) diz que o comerciante não pode ser considerado consumidor, pois adquire o produto para revenda, sendo, desta forma, um intermediário e não destinatário final. Portanto, será destinatário final a pessoa para quem ele vai revender o bem.

Acerca da expressão “destinatário final” há duas teorias, quais sejam: a Maximalista e a Finalista. Para Teoria Maximalista, destinatário final é todo aquele consumidor que adquire o produto para o seu uso, independente da destinação econômica conferida ao mesmo, podendo o consumidor ser uma pessoa física que adquire o bem para o seu uso pessoal, ou uma pessoa jurídica que utiliza o bem em suas atividades produtivas. Já para a Teoria Finalista o destinatário final é todo aquele que utiliza o bem como consumidor final, de fato e econômico, sem utilizá-lo com qualquer finalidade produtiva (BOECHAT, 2014).

Ainda, o Superior Tribunal de Justiça criou uma terceira teoria acerca da expressão “destinatário final”, qual seja, a Teoria Finalista Mitigada. Segundo esta teoria, o consumidor pode ser tanto uma pessoa física que adquiri o produto para uso pessoal, ou uma pessoa jurídica que confere ao bem adquirido, participação no implemento de sua unidade produtiva, desde que, demonstrada a hipossuficiência (BOECHAT, 2014).

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição e comercialização de produtos ou prestação de serviços (CDC, 1990).

O produto pode ser caracterizado como todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, classificados em móveis, imóveis, particulares, públicos, singulares ou coletivos. Já o serviço é toda prestação realizada mediante uma remuneração direta ou indireta, de acordo com o art. 3º, § 1º, § 2º (CDC, 1990).

Ao caracterizar a relação de consumo, vislumbra-se à fragilidade do consumidor frente ao fornecedor, seja pela sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, ocasionando assim um desequilíbrio na relação jurídica de consumo (MENGUE, 2014)

A vulnerabilidade é a fraqueza de um dos sujeitos da relação causada por determinadas condições ou qualidades que lhe são inerentes, excluindo a premissa de igualdade entre as partes. A Hipossuficiência caracteriza-se pela ignorância do consumidor, ou seja, pouco conhecimento ou falta de condições de produzir provas. Ainda, é considerado consumidor hipossuficiente aquele que comprovar a pobreza ou alguma condição que não lhes permite avaliar com adequação do produto ou serviço que está adquirindo. Assim, todo consumidor é vulnerável, mas nem sempre hipossuficiente (MENGUE, 2014).

Para garantir o equilíbrio na relação de consumo, a lei concede ao consumidor várias prerrogativas, como por exemplo, a possibilidade de inversão do ônus da prova, isto é, quem terá que provar eventual falsidade do que é afirmado pelo consumidor, será o próprio fornecedor (CDC, 1990).

Incumbe-se ainda ao fornecedor a responsabilidade objetiva de responder por todos os prejuízos causados ao consumidor, sejam eles materiais ou morais, dispensando a concepção de culpa como pressuposto para a sua configuração (CERDEIRA, 2008).

Entretanto, essa responsabilidade abrange tanto os consumidores diretos quanto os indiretos, ou seja, aqueles que de alguma forma foram afetados pela relação de consumo, sendo equiparados ao consumidor direto, devendo-lhes ser reparado o dano.

Para Miragem,

A relação jurídica básica que vincula os sujeitos da relação no caso da equiparação não é a existência de ato de consumo, mas a mera situação do consumidor como membro de uma coletividade cuja intervenção no mercado de consumo não precisa ser necessariamente ativa (realizando um ato de consumo), mas pode se configurar simplesmente pela subordinação aos efeitos da ação dos fornecedores no mercado (2013, p.83).

Desta feita, não basta apenas o consumidor ter conhecimento sobre seus direitos e deveres, mas é preciso saber a quem recorrer quando se deparar com um problema oriundo da relação de consumo para poder assegurar esses direitos.

2.2 SISTEMA NACIONAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 105, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regido pelo Decreto 2.181/1997, visa a efetivação da política de consumo, proteção aos direitos do consumidor e respeito da pessoa humana. Sendo composto por órgãos públicos e entidades privadas, sendo elas: PROCON, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) (AZEVEDO, 2015).

O SNDC se reúne trimestralmente para analisar conjuntamente os desafios enfrentados pelos consumidores e formular estratégias de ação, tais como, fiscalizações conjuntas, harmonização de entendimentos e elaboração de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, S/N).

Segundo Bessa (2008) o Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor cuida do instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, conforme o art. 4º, caput do CDC, é “o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo” (CDC, 1990).

A Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), criada em 25 de maio de 2001, atua na defesa do consumidor em todo o território nacional, tendo caráter científico, técnico e pedagógico (MPCON, S/N).

Já o Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (CONDEGE), criado em 31 de março de 2005, atua como órgão permanente de coordenação e articulação dos interesses comuns das defensorias públicas, por meio de promoção, de incentivo de práticas administrativas e gestões voltadas ao aperfeiçoamento das defensorias públicas. Como instituição constitucional permanente é essencial à função jurisdicional do Estado. A Defensoria, além de propor ações, defende os interesses dos desassistidos, promovendo acordos e conciliações (CONDEGE, S/N).

O Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) é uma Organização Não Governamental (ONG) que tem como identidade política e institucional a defesa dos interesses dos consumidores no Brasil. É uma entidade cível de caráter nacional, formada pela união das entidades cíveis de estados brasileiros que desenvolvem atividades para fortalecer o movimento dos consumidores em busca de um efetivo espaço de articulação, troca de informações, apoio e ação conjunta (FNECDC, S/N).

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), criada em 28 de maio de 2012, tem como objetivo garantir a proteção e o exercício dos direitos dos consumidores, promover a harmonização nas relações de consumo e incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Ela atua no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das relações de Consumo (SENACON, S/N).

2.2.1 Procon

É de conhecimento social o transtorno que vem passando nosso Poder Judiciário, tendo em vista a complexidade e a demanda dos processos. Desta forma, cada vez mais as pessoas estão optando por encontrar soluções alternativas à jurisdição.

Com as relações de consumo não é diferente. De acordo com Lima (2016), essa é a razão pela qual faz-se concludente a participação dos Estados e Municípios em programas de apoio as relações consumeristas, envolvendo desde a educação para o consumo até a prevenção de conflitos.

Nesse contexto, antes mesmo da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, surge em 1976, no estado de São Paulo, o primeiro órgão público de Proteção ao Consumidor, destinado à proteção, ajuda e orientação de defesa para o consumidor comum. Recebeu o nome

de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON (FUNDAÇÃO PROCON SP, S/N).

O PROCON é um órgão extrajudicial que vem sendo utilizado em alguns Estados como meio alternativo de soluções de conflitos. Aplica o método de Conciliação, pois é um órgão administrativo e não judicial. Seus atendimentos vão desde uma mercadoria defeituosa até o recebimento de cobranças ilegais, tendo na maior parte a lide solucionada na hora, com a presença do consumidor, economizando tempo e dinheiro. A sua atuação se dá na busca de um acordo favorável ao consumidor, orientando-os com base nas normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, na fiscalização de estabelecimentos comerciais e também na realização de audiências de conciliação originadas das reclamações dos consumidores (CAMPOS, 2014). Quando não há êxito na resolução dos conflitos diretamente no PROCON, é orientado ao consumidor buscar os Juizados Especiais Cíveis.

Mais do que atuar em problemas que já existem, o PROCON atua de forma preventiva, orientando consumidores e esclarecendo dúvidas, a fim de evitar danos posteriores (CAMPOS, 2014).

2.3 FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

Ao analisar a existência de conflitos, pode-se caracterizá-los como uma gama de interesses e valores que vão de encontro a outros, sendo sem dúvidas, fatores naturais da existência humana. No momento em que surgem conflitos entre partes de uma relação contratual ou social, busca-se chegar a uma decisão utilizando-se dos meios de resoluções, sendo judicial ou extrajudicial (SOUSA, S/N).

O meio mais frequente para a solução dos conflitos é o poder judiciário, onde as partes terceirizam a solução do conflito e o terceiro imparcial julga aplicando o direito ou a equidade, via de regra, a jurisdição estatal e a arbitragem (ZAVADNIAK, 2013).

Com essa grande demanda à justiça, os fóruns e tribunais passaram a ficar superlotados, os processos cada vez mais caros e suas resoluções lentas, causando certo receio na sociedade em ingressar com suas ações, tendo em vista a demora nas soluções, nas quais a maioria das vezes a sentença final não agrada a todos (MIQUEIAS, 2018).

Diante desse déficit visível na estrutura judiciária, surge a necessidade de criar um meio de resolução extrajudicial, que são os chamados meios alternativos de solução de conflitos, também conhecidos como que depõe a favor da celeridade processual, bem como uma proposta

amigavelmente, na maioria das vezes, tornar mais fácil um acordo entre as partes litigantes (ZAVADNIAK, 2013).

Deste modo, a sociedade vem buscando cada vez mais resoluções alternativas para solucionar suas lides, desvinculando-se da justiça tradicional, tendo em vista seu grande êxito.

Segundo Santos (2004), resoluções alternativas de conflito podem ser caracterizadas em duas espécies: as autocompositivas e as heterocompositivas. As primeiras são aquelas em que as próprias partes buscam, através de um consenso, meios para resolver seus litígios, com ou sem participação de um terceiro. As heterocompositivas são aquelas em que a lide é resolvida por um terceiro imparcial. De modo geral, as formas de resoluções alternativas de conflitos mais conhecidas são: mediação, arbitragem, conciliação, negociação.

2.3.1 Mediação

A mediação está prevista no novo Código de Processo Civil em sua Lei 13.140/15 e na resolução 125/10 do CNJ: “Ementa: Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências”.

Em conformidade com Sena (2007), pode-se dizer que é um dos métodos extrajudiciais mais utilizados atualmente, pois ela é realizada na presença de um terceiro imparcial, que por meio de diálogo, conduz às partes a chegarem em um acordo de forma pacífica e voluntária, introduzindo suas técnicas e conhecimentos, não tendo vínculo algum com o processo. Porém, a decisão é cabível somente as partes.

Conforme defendido por Amaral (1994), nesse processo o Mediador atuará não como se fosse um juiz, mas apenas como uma ponte entre as partes, agindo como um elemento catalisador, que acelera a composição.

Muitas vezes o que está presente nessa lide a ser mediada é um vínculo de amor e confiança que foi quebrado por algum motivo. Nesse sentido, o Mediador busca não somente resolver a questão que lhe foi apresentada, mas um bom relacionamento futuro entre as partes, reconstituindo esse vínculo que de alguma maneira se perdeu.

2.3.2 Arbitragem

Destarte, caracterizamos outra forma de resolução alternativa de conflitos, a Arbitragem. Dentre as técnicas de resoluções de conflitos, a Arbitragem é a única que possui uma lei específica, denominada de Lei de Arbitragem n. 9.307/96, de 23 de setembro de 1996 (CAMAFA, S/N).

A Arbitragem é um dos meios pelo qual é escolhido uma pessoa ou entidade privada para a resolução do conflito, na maioria das vezes é escolhida pelas próprias partes. Contudo, sua decisão terá o mesmo efeito de uma sentença judicial, pois é prestado um compromisso arbitral mediante contrato ou acordo (MENEZHIN, 2010).

Para Jannis (2016) a Arbitragem muito se assemelha a um processo judicial, pois as partes dependem de uma espécie de “tribunal privado” (Câmara Arbitral), no qual o julgador não necessariamente é um bacharel em direito, mas alguém com experiência na área relacionada ao conflito.

Miranda (1994) conceitua arbitragem como uma solução atribuída a um terceiro, alheio às partes, o qual sua atuação deve ser observada diante de alguns trâmites e formalidades até que o laudo ou a sentença arbitral sejam pronunciados.

Nesse sentido, a autora subentende que a arbitragem pode ocorrer de duas maneiras:

Pode surgir das próprias partes em conflito com a decisão de se submeterem a arbitragem, como ato de vontade, ou de estar assim disposto na legislação, de forma compulsória, após o fracasso de outras tentativas de solução de conflito. No primeiro caso nos encontramos em frente de uma arbitragem chamada convencional, autônoma ou livre, e, no segundo, diante da arbitragem obrigatória, imperativa, legal (MIRANDA, 1994).

A arbitragem por ser considerada como um método decisório semelhante com o processo judicial. No Brasil, a Arbitragem só pode se dirigir a conflitos acerca de direitos patrimoniais disponíveis, ou seja, nos contratos em geral.

2.3.3 Conciliação

Considera-se como conciliação extrajudicial aquela desenvolvida sem a existência de um processo judicial em andamento, sendo uma alternativa ao processo, bem como um meio de evitá-lo (ALVES, 2015).

A conciliação é realizada por uma pessoa da sociedade imparcial, chamado de conciliador, que irá orientar as partes na construção de um acordo e a harmonização das

relações. O método utilizado pelo conciliador será a forma amigável e participativa, pois além da solução do litígio, é necessário que o acordo seja benéfico para ambas as partes.

Na opinião de Machado,

O instituto da conciliação é uma das formas alternativas de resolução de conflitos que está cada vez mais presente na sociedade, visado devolver a confiança de um lado e a satisfação e dignidade do outro. Portanto, podemos constatar a importância da conciliação como meio de apaziguamento social, que como meio alternativo passa a tomar forma no âmbito extrajudicial ou judicial (2016, p. 25).

A conciliação é utilizada principalmente nos juizados especiais cíveis e criminais, por ser uma técnica que resolve grande parte dos conflitos em uma audiência, chamada de audiência de conciliação, que passou a ser utilizada em outros órgãos vinculados à justiça.

2.3.4 Negociação

A negociação é a busca de uma alternativa que seja razoável para a solução do conflito, onde as próprias partes de forma ativa e conjunta buscam esse acordo, sem a interferência de um terceiro, como acontece na mediação e conciliação e arbitragem (CAMAf, S/N).

A negociação não possui uma regra específica a ser seguida, simplesmente é a busca por resolver interesses comuns, de forma rápida e menos onerosa as partes.

A negociação, segundo Vanderlei e Barbosa (2015), é uma técnica bastante comum, na qual as partes, por meio de diálogo, procuram a pacificação de um conflito, sem necessariamente a presença de um terceiro para decidir ou auxiliá-las. Trata-se de um acordo ou entendimento bi ou multilateral.

Vezzula (2001, *apud* Camaf - Câmara de Mediação e Arbitragem de Florianópolis) considera a negociação como uma técnica salutar e autocompositiva de resolução de conflitos, que pela sua singeleza e por meio do diálogo, deve ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema.

A vantagem da negociação é a privacidade e a liberdade de decidir em conjunto com o seu adversário, para se obter um melhor controle sobre a decisão, com isso, alcançar o resultado desejado. A negociação pode ser aplicada em diversas situações de conflitos, sejam elas em relação de negócios ou até mesmo nas questões familiares, pois o importante é chegar a um resultado satisfatório para ambos.

2.4 FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÕES DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

As relações de consumo sempre estiverem presentes na sociedade, surgindo através de um negócio jurídico entre consumidor e fornecedor, seja com a compra e venda de um produto ou prestação de serviço (PEREIRA, 2013).

Com a evolução das relações de consumo, são consecutivos os aumentos de conflitos entre fornecedor e consumidor, uma vez que, com a grande demanda do comércio acabam prevalecendo os interesses financeiros, deixando de lado a real satisfação do consumidor (PEREIRA, 2013).

Diante de uma sociedade consumista, pode-se entender o que diz Filho (2008) a respeito da inércia dos consumidores em relação aos seus direitos, falta de atendimento, demandas judiciais que são demoradas e nem sempre atendem suas necessidades, de modo que, por vezes se sentem desorientados e sem saber como buscar ajuda para solucionar seus problemas. Segundo o autor, este comportamento advém da formação desta população que agrega três etnias acostumadas a viver, trabalhar e morrer, entendendo-se como submissos a ponto de não reclamar seus direitos. O português que aqui chegou expatriado, o índio que tinha uma pátria e ficou sem ela e o escravo que ficou sem pátria, sem dignidade e sem voz. Sendo assim, a população brasileira inicialmente formada pela mistura desses povos, viveu sob regimes autoritaristas e não tiveram se quer coragem para mudar a situação de submissão em que viviam.

Para Cobra (1997) cada consumidor tem sua particularidade e reage de forma diferente a cada situação com que se depara. Sob estímulos iguais. Isso acontece porque cada um tem jeito específico de ser e, esse jeito, é o que faz com que tenhamos reações diferenciadas para situações iguais. Por isso, nem sempre os consumidores procuram seus direitos ou reclamam de como são ludibriados, enganados, levando prejuízos de grande monta, muitas vezes.

Vieira (2004, p. 3) entende que “Mais do que nunca, a obrigação de compreender o consumidor é reconhecida como uma necessidade vital não apenas para as empresas, mas para toda a organização que se assume como orientada para o mercado”.

Entendendo o consumidor como elemento importante nesta sociedade de conflitos é que o Código de Defesa do Consumidor existe e esclarece alguns pontos importantes, tais como, estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

Sua origem é remonta, foi a Constituição Federal do Brasil/1988 que estabeleceu definitivamente a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão (art. 170, V, CF).

O Código de Defesa do Consumidor tem uma abrangência que envolve desde relações de compra de produtos (alimentos, roupas, brinquedos, eletrônicos), compra de bens duráveis (terrenos, apartamentos, carros) até as contratações de serviços (plano de saúde, telefonia móvel, conserto de eletrodomésticos). Suas normas objetivam regularizar as relações de consumo, protegendo o consumidor de prejuízos na aquisição de produtos e serviços (MONTEIRO, 2017).

As possibilidades de resoluções de conflitos têm sido oferecidas aos consumidores através de lei que respalda os direitos dos mesmos. Vários têm sido os casos observados que são resolvidos nos Tribunais de pequenas causas onde os conciliadores procuram satisfazer o consumidor lesado. Para tanto, os casos são estudados e, em seguida, reúnem-se as partes para que as mesmas se entendam e cheguem a uma decisão favorável e que não seja prejudicial a ninguém. Pois mesmo o consumidor tendo sido lesado, não deve ter o interesse de lesar para resolver sua situação. É preciso coerência para tais assuntos e esta é a parte do mediador.

Filho (2008, p. 8), ressalta que “a finalidade do Direito do Consumidor é justamente eliminar essa injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo”.

Para Nishiyama,

O CDC é norma princípio lógica e decorre diretamente do próprio texto da Constituição Federal de 1988, estabelecendo que o Estado promova a defesa do consumidor (CF, art. 5º, XXXII); elevou a defesa do consumidor à categoria de princípio da ordem econômica (CF, art. 170, V) e determinou ao legislador ordinário que elaborasse o CDC (CF, art. 48 da ADCT). Com efeito, o direito de defesa do consumidor é direito fundamental e está ligado às liberdades públicas no sentido positivo, que consagrou os direitos sociais e econômicos, impondo-se uma efetiva proteção por parte do Estado (2010, p. 43).

A fragilidade do consumidor existe, desse modo, faz-se necessário um posicionamento frente ao fornecedor, para que haja um equilíbrio entre os mesmos para que a sociedade possa se entender de maneira eficaz, respeitando as idiossincrasias de cada cidadão e seu direito de consumo.

Diante disso, caracteriza-se individualmente cada forma alternativa de resolução de conflito nas relações de consumo, iniciando-se pela Mediação, que nos dias atuais é um instrumento extrajudicial muito eficaz para a edificação de um consenso entre consumidor e

fornecedor, pois utiliza-se de técnicas para que os envolvidos revejam o problema causador do conflito e busquem soluções para a mudança comportamental, apta para modificar suas atitudes e para impedir ou diminuir a reincidência do conflito, além de amenizar o desgaste e contornar a disparidade caracterizada pela relação consumerista, sendo uma prática de cidadania responsável.

Ela possibilita não apenas alcançar a proteção efetiva ao consumidor, uma vez que proporciona a solução mais rápida e menos dispendiosa, como também pode proporcionar a manutenção da confiança entre o consumidor e o fornecedor.

Segundo Rangel (2014):

É fato que o cenário de vulnerabilidade existente na relação consumerista, no qual os polos, por essência caracterizadora, encontram-se em grau de disparidade, cuja relação é constantemente detentora de aspectos negativos, motivada sobremaneira pelo desgaste do consumidor, quer seja pelo stress contemporâneo, quer seja pelo atendimento ineficiente dispensado pelos atendentes. Ao lado disso, a mediação se revela como instrumento extrajudicial eficaz para o estabelecimento de um diálogo em que seja possível a edificação de um consenso entre os envolvidos, atalhando o desgaste entre os envolvidos, contornando a ineficiência caracterizadora do fornecedor na relação consumerista.

Frente a sua grande eficácia, o poder público poderia implantar programas de incentivo a mediação, para resolver problemas antes de ingressar no poder judiciário, o que traria benefícios para toda a sociedade, como economia e eficácia processual.

Nesse escopo, a Arbitragem como método de resolução de conflitos nas relações de consumo, é vedada pelo Código de Defesa do consumidor em seu art. 51, inciso VII, pois veda a utilização de cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que determinem a utilização compulsória de arbitragem (CDC, 1990).

Entretanto, o Superior Tribunal de Justiça, entende que essas cláusulas contratuais só serão válidas quando próprio consumidor toma a iniciativa de inseri-las, proibindo o fornecedor de tal iniciativa, pois aí caracterizaria a nulidade do art. 51, VII do CDC.

De acordo com Barbosa (2010),

De fato, o que o artigo 51, inciso VII da Lei 8.078/90, CDC, combate é a cláusula contratual que determine a utilização de forma compulsória da arbitragem para resolver os problemas consequentes das relações de consumo. O que se deve considerar de fato é o que é de suma importância à arbitragem no Direito do Consumidor, já que não há vedação legal, ou seja, desde que não sendo fixada de forma compulsória, é plausível e bem-visto o procedimento arbitral nas relações de consumo. A lei apenas tentou evitar que o fornecedor viesse a pôr condições à solução de possíveis conflitos na mão de pessoas pouco sensíveis com as causas que envolvessem direito do consumidor e por consequência não observasse a

hipossuficiência do consumidor, e até de pessoas com parcialidade duvidosa no procedimento arbitral.

Assim, considera-se que o que está sendo vedado pelo ordenamento pátrio é a utilização de cláusulas que determinem a Arbitragem, entretanto, não veda a celebração do compromisso arbitral entre consumidor e fornecedor.

Já a Conciliação, como meio alternativo extrajudicial, é o mais utilizado para a resolução dos conflitos nas relações de consumo, sendo o método empregado pelos Órgão de Proteção ao consumidor, como o PROCON.

Para Marques (2016), a conciliação tem sido um método muito eficaz de solução de conflitos, destacando-se nas relações de consumo, pois garante mais possibilidades de ganho ao consumidor sem precisar da intervenção judicial.

Por fim, a Negociação, como já visto, trata-se de uma resolução alternativa autocompositiva empregada pelas próprias partes na busca de um acordo.

Assim, deveria ser a primeira etapa a ser realizada na elucidação de um conflito, pois ao surgir um problema, o consumidor primeiramente tentaria uma solução diretamente com o fornecedor por meio de diálogo, sem a necessidade de um acompanhamento de um terceiro, evitando muitas vezes o ingresso às vias judiciais.

2.5 PROJETO DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

O superendividamento da população é uma realidade constante no nosso país, ele ocorre quando mais de 30% da renda líquida mensal está comprometida com dívidas. Deve-se isso a facilidade do acesso ao crédito que o consumidor encontra nos dias atuais, trazendo armadilhas como cobrança de taxas e juros ainda mais altos.

Para Marques (2006) “ O superendividamento é a impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo”. Diante disso, encontramos dentre as formas de resoluções alternativas de conflitos no âmbito consumerista, o Projeto de Tratamento ao Superendividamento do consumidor, prestado pelo TJPR, sendo um serviço gratuito, pré-processual, de mediação/conciliação de renegociação de dívidas de relação de consumo do consumidor/pessoa física superendividado.

O Projeto de Tratamento ao Superendividamento do consumidor foi implantado em 29 de abril de 2010, no âmbito do Juizados Especiais do Poder Judiciário do Paraná, para mediar

a renegociação de dívidas decorrentes de relação de consumo do devedor pessoa física, de boa-fé, que se vê impossibilitado de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo, com todos os seus credores (TJPR, S/N).

As dívidas incluídas no projeto serão somente decorrentes de relação de consumo, tais como: empréstimos/ financiamento, contratos de crédito ao consumo e contratos de prestação de serviço ou aquisição de produtos, podendo essas dívidas estarem vencidas ou não, sem limites de valor. Para que possa ser realizada a renegociação amigável é necessário à voluntariedade das partes e boa-fé do superendividado.

Assim, quando houver o cumprimento do acordo o procedimento será arquivado, caso contrário, o devedor não poderá mais se utilizar do projeto e o credor poderá executar o acordo (sentença) no próprio Juizado Especial.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualquer pessoa é garantida o direito do ingresso à justiça por meio do Poder Judiciário ou pelos meios alternativos. Porém, esse acesso deveria ser feito com qualidade, efetividade e em um prazo razoável, o que não ocorre nos dias atuais, pois as partes não são bem ouvidas e nem orientadas há entrar em um consenso.

O Judiciário não oferece corretamente às partes uma possibilidade de acordo por meio de diálogo para tomarem sua própria decisão, estando submetidas à decisão do juiz, que raramente irá satisfazer ambos os envolvidos. Ainda, essa decisão irá apenas resolver o conflito que envolve a legislação referente ao caso, não alcançando os sentimentos dos envolvidos, nem tampouco uma boa convivência social.

Por isso, diante dos problemas visíveis encontrados no Poder Judiciário, faz-se necessária a aplicação de meios alternativos de resolução de conflitos, pois além de ajudar a diminuir o número de ações no Judiciário, auxilia para que o problema seja realmente tratado, abrangendo todas as peculiaridades em volta do conflito principal, não tendo apenas uma ordem imposta.

Assim, as resoluções alternativas de conflitos surgem também como um meio de solucionar situações que envolvam reclamações de pequenos valores, seja de um produto ou serviço, pois muitas vezes o consumidor não procura o Poder Judiciário justamente por ser uma ação de pequeno valor, abrindo mão de seus direitos. Logo, essas resoluções de conflitos

pacíficas acabam por manter a relação jurídica entre as partes, beneficiando tanto o consumidor, quando o fornecedor.

Nesse contexto, o tema desta pesquisa é de suma importância para a grande parte das áreas do direito, principalmente nas relações consumo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor na resolução de um problema com o fornecedor, que nem sempre age de forma adequada com as leis exigentes.

Cada método alternativo de resolução de conflito possui sua eficiência frente a um problema. Entretanto, nota-se que a mediação como forma de resolução dos conflitos consumeristas se revela como um instrumento extrajudicial muito eficaz para o estabelecimento de um diálogo em que seja possível a edificação de um consenso entre os envolvidos, amenizando o desgaste e contornando a disparidade caracterizadora da relação consumerista

Prevalecendo deste ponto de vista, não adianta apenas mudar a estrutura material do Poder Judiciário, aumentando o número de varas no fórum ou modificar leis, o que precisa é buscar mecanismos alternativos para solucionar os conflitos.

REFERÊNCIAS

ALVES, G. P. **A conciliação como meio de efetivação do princípio do acesso à justiça**, 2015. Disponível em <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-conciliacao-como-meio-de-efetivacao-do-principio-do-acesso-a-justica,51986.html>> Acesso em: 22 de maio 2018.

AMARAL, L. M. de L. **Mediação e Arbitragem: Uma solução para os conflitos trabalhistas no Brasil**. São Paulo: LTr, 1994.

AZEVEDO, F. O. **Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**, 2015. Disponível em <<https://www.direitocom.com/codigo-de-defesa-do-consumidor-comentado/titulo-iv-do-sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor/artigo-105>> Acesso em: 22 de maio 2018.

BARBOSA, H. F. C.. **A lei de arbitragem aplicada às relações de consumo**, 2010. Disponível em <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/5999/A-lei-de-arbitragem-aplicada-as-relacoes-de-consumo>> Acesso em: 22 de maio 2018.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 11 de jun. 2018.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, 1990. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acesso em: 22 de maio 2018.

BRASIL. Ministério da Justiça. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, 1997. Disponível em <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

BRASIL. **Defensoria Pública do Paraná**, Lei Complementar Estadual nº 55/1991. Disponível em <<http://www.condege.org.br/institucional/historico>> Acesso em: 22 de maio 2018.

BRASIL. Ministério da Justiça. **A Secretaria Nacional do Consumidor**, Decreto 7.738, de 28 de maio de 2012. Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/5>> Acesso em: 07 de jun. 2018.

BESSA, L R. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIM, A. H. V.; MARQUES, C L.; BESSA, L R. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BOECHAT, M. O conceito de destinatário final para fins de aplicação do CDC, 2014. Disponível em <<http://www.esinf.com.br/texto-de-apoio-detalhes/?id=5->> Acesso em: 22 de maio 2018.

CAMAF. Câmara de Mediação e Arbitragem de Florianópolis. Disponível em <<http://www.camaf.com.br/arquivos/216>> Acesso em: 22 de maio 2018.

CAMPOS, A.M. **O acesso à justiça no direito brasileiro e a importância do PROCON como uma forma alternativa para a resolução de conflitos**, 2014. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/31695/o-acesso-a-justica-no-direito-brasileiro-e-a-importancia-do-procon-como-uma-forma-alternativa-para-a-resolucao-de-conflitos>> Acesso em: 07 de jun. 2018.

CERDEIRA, E. O consumidor e o fornecedor no Código de Defesa do Consumidor, 2008. Disponível em <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI61403,61044-O+consumidor+e+o+fornecedor+no+Codigo+de+Defesa+do+Consumidor>> Acesso em: 22 de maio 2018.

COBRA, Marcos. **Marketing básico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FNECDC. Conselho Diretor do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor. Disponível em <<http://www.forumdoconsumidor.org.br/>> Acesso em: 07 de jun. 2018.

JANNIS, A. **O que são meios alternativos de resolução de conflitos**, 2016. Disponível em <<http://www.politize.com.br/meios-alternativos-resolucao-de-conflitos-o-que-sao/>> Acesso em: 25 de maio de 2018.

FILHO, S.C. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 8.

FIORENTINO, B. Relação Jurídica de Consumo: consumidor, fornecedor, produtos e serviços, 2015. Disponível em <<https://brunoflorentinosilva.jusbrasil.com.br/artigos/182558316/relacao-juridica-de-consumo-consumidor-fornecedor-produtos-e-servicos>> Acesso em: 07 de jun. 2018.

KHOURI, P. R. R. A. **Direito do Consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em Juízo. 2. ed. São Paulo: editora Atlas, 2005.

LIMA, J. B. de: **As formas alternativas de resolução de conflitos no direito do consumidor**: uma análise da efetividade do balcão do consumidor da Unijuí em três passos/rs. 2016. Disponível em <[http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3695/TCC%20Juli ana-nas%20normas-vers%C3%A3o%20final.pdf?sequence=1](http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3695/TCC%20Juli%20ana-nas%20normas-vers%C3%A3o%20final.pdf?sequence=1)> Acesso em: 07 de jun. 2018.

MACHADO, J. C. M. **A conciliação nas relações de consumo**. 2016. Disponível em <https://pt.linkedin.com/pulse/concilia%C3%A7%C3%A3o-nas-rela%C3%A7%C3%B5es-de-consumo-joselena-candida-machado> Acesso em: 25 de maio 2018.

MARQUES, C. L. **Manual de direito do consumidor**. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013

MENGUE, J. **Diferença entre hipossuficiência e vulnerabilidade nas relações de consumo e suas consequências no mundo jurídico**, 2014. Disponível em <<https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/133068185/diferenca-entre-hipossuficiencia-e-vulnerabilidade-nas-relacoes-de-consumo-e-suas-consequencias-no-mundo-juridico>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

MENEGHIN, L. **Meios alternativos de pacificação de conflitos - mediação, conciliação e arbitragem**, 2010. Disponível em <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo/meios-alternativos-de-pacificacao-de-conflitos-mediacao-conciliacao-e-arbitragem,27288.html>> Acesso em: 25 de maio 2018.

MIQUEIAS, Í. **O desafogo da Máquina judiciária tendo em vista as formas extrajudiciais de conflito**, 2018. Disponível em <<https://miqueiasa.jusbrasil.com.br/artigos/509648054/o-desafogo-da-maquina-judiciaria-tendo-em-vista-as-formas-extrajudiciais-de-conflito>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

MIRAGEM, B. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MONTEIRO, W. **Código de Defesa do Consumidor ferramenta para negócios**, 2017. Disponível em <<http://www.mg.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/MG/codigo-de-defesa-do-consumidor-ferramenta-para-os-negocios,db8bcf6a4292a510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em: 11 de jun. 2018

MPCON. Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, 2001. Disponível em <<https://www.mpcon.org.br/mpcon>> Acesso em: 11 de jun. 2018.

NISHIYAMA, A. M. **A proteção constitucional do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PEREIRA, G. R. A. **Aplicabilidade do CDC no comércio virtual entre consumidores, com a atuação de intermediadores**, 2013. Disponível em

<http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n22013/pdf/GlaucoPereira.pdf> Acesso em: 25 de maio 2018.

PROCON. Código de Defesa do Consumidor - SP. Disponível em <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>> Acesso em: 07 de jun. 2018.

SANTOS, R. S. S. dos. **Noções gerais da arbitragem**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

SENA, A. G. **Formas de Resolução de Conflitos e Acesso à justiça**. Revista dos Tribunais. V 46, n.76, dez. 2007. Disponível em <http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_76/Adriana_Sena.pdf> Acesso em: 11 de jun. 2018.

SOUSA, L. A. S. **Do surgimento dos conflitos à importância de medidas extrajudiciais para resolvê-los**. Disponível em <<http://br.monografias.com/trabalhos3/surgimento-conflitos-importancia-medidas-extrajudiciais/surgimento-conflitos-importancia-medidas-extrajudiciais2.shtml>> Acesso em: 11 de jun. 2018.

RANGEL, T. L. V. A Aplicação da Mediação no Direito do Consumidor: A Cultura do Empoderamento no Tratamento dos Conflitos, 2014. Disponível em <<https://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/artigo/3224/a-aplicacao-mediacao-direito-consumidor-cultura-empoderamento-tratamento-conflitos>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

TJPR, Tribuna de Justiça do Estado do Paraná. Superendividamento. Disponível em <<https://www.tjpr.jus.br/superendividamento>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

VANDERLEI, M. Â. S.; BARBOSA, M. **Negociação, mediação e arbitragem**. [Jus.com.br](http://jus.com.br). 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/41477/negociacao-mediacao-e-arbitragem>. Acesso em: 22 de maio 2018.

VIEIRA, V. A. **Consumerismo**: uma revisão nas áreas de influência do comportamento do consumidor. Curso de Administração de Empresas e Comércio Exterior da Universidade Paranaense (UNIPAR), Campus Francisco Beltrão, Paraná. 2004

ZAVADNIAK, V. F. **Formas de solução dos conflitos e os meios alternativos de resolução dos conflitos**, 2013. Disponível em <<http://phmp.com.br/noticias/formas-de-solucao-dos-conflitos-e-os-meios-alternativos-de-resolucao-dos-conflitos/>> Acesso em: 11 de jun. 2018.

