

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS
FACULDADE REINALDO RAMOS
BACHARELADO EM DIREITO

RACHEL IMNA BATISTA SANTIAGO

A CONCILIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO PARA A SOLUÇÃO DE
CONFLITOS DE CONSUMO: PROCONS

Campina Grande – PB

2014

RACHEL IMNA BATISTA SANTIAGO

**A CONCILIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO PARA A SOLUÇÃO DE
CONFLITOS DE CONSUMO: PROCONS**

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR, como
requisito parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Esp. Rodrigo Araújo Reul.

Campina Grande – PB

2014

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DA CESREI

S235c Santiago, Rachel Imna Batista.
A conciliação como meio alternativo para a solução de conflitos de consumo: PROCONs / Rachel Imna Batista Santiago. – Campina Grande, 2014.
53 f.

Monografia (Graduação em Direito) Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR - Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI.
Orientador: Prof. Esp. Rodrigo Araújo Reul.

1. Direito do Consumidor. 2. Conciliação. I. Título.

CDU 346.548(043)

RACHEL IMNA BATISTA SANTIAGO

**A CONCILIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO PARA A SOLUÇÃO DE
CONFLITOS DE CONSUMO: PROCONS**

Aprovada em: 02 de Dezembro de 2014.


BANCA EXAMINADORA:



Professor Esp. Rodrigo Araújo Reul
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR
(Professor Orientador)



Professora Me. Alcione Vieira Pordeus
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR
(1ª Examinadora)



Professora Esp. Renata Maria Brasileiro Sobral
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR
(2ª Examinadora)

A Deus, pai criador de todas as coisas e a seu filho Jesus Cristo, que durante a feitura deste trabalho derramou sobre minha vida luz, força e inspiração, me capacitando a enfrentar os obstáculos até o fim. Ao meu amado filho e ao meu querido esposo, que tanto me ajudou.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade de ter conhecido o “direito”, possibilitando meu ingresso como acadêmica deste curso, primeiramente na cidade de João Pessoa, na Instituição do Unipê, onde obtive o conhecimento inicial nesta área, adquirindo conhecimentos e construindo laços de amizade eterna.

Agradeço ao meu querido e sempre companheiro esposo, Valter, por todo o apoio, incentivo e sacrifícios realizados por ele, a fim de possibilitar minha conclusão neste curso, cuidando do nosso filho diuturnamente, chegando inclusive a interromper o curso de bacharel em fisioterapia, com o intuito de me ajudar. Sem ele, esta realidade seria utopia. Te amo muito meu bem. Deus te abençoe.

Á minha mãe, Maria Eugênia, que em muitos momentos se resignou com certa tristeza, pelo fato desta filha não ter condições de sequer, “parar”, para dar atenção á ela. Te amo minha mãe.

Á minha tia, Maria do Carmo, grande incentivadora e inúmeras vezes ajudadora desta sobrinha. Deus á abençoe, sempre!

Aos queridos colegas de turma, que tanto me ajudaram desde minha chegada a esta instituição, emprestando cadernos e conteúdos, incentivando, dividindo anseios e alegrias. Também a outros tantos, que não pertencem à turma concluinte, mas que de um modo ou outro contribuíram para a concretização deste sonho. Somos mais que vencedores em Cristo Jesus. O meu sincero agradecimento e os votos de muito Sucesso e paz, á todos.

Aos nobres e pacientes professores, de um modo geral, que compartilham seus conhecimentos e brilhantemente nos fazem pensadores. Em especial ao Professor e Orientador Rodrigo Araújo Reul, pela incomparável simplicidade, auxílio, educação e, sobretudo, incentivo, nesta difícil caminhada rumo á conclusão deste Trabalho Científico.

Impossível deixar de agradecer as queridas Professoras: Alcione Vieira Pordeus e Renata Maria Brasileiro Sobral, por terem aceitado o convite de participarem da banca examinadora deste trabalho. Para mim é uma honra tê-las nesta banca. Minha gratidão e carinho.

Por fim, agradeço a esta instituição, Faculdade Reinaldo Ramos – FARR, e a todos os seus funcionários, sem distinção, sempre prestativos e prontos á ajudar. Minha gratidão e abraço.

“O futuro pertence àqueles que acreditam na
beleza de seus sonhos”.

Eleanor Roosevelt

RESUMO

O presente trabalho tem por escopo abordar um dos métodos consensuais de solução de conflitos de consumo, qual seja, a conciliação, especificamente sua utilização por meio dos órgãos de Proteção ao Consumidor. Dessa forma, frente aos conflitos de interesses de consumo, este método se mostra ágil e eficaz, porém, com algumas ressalvas no que tange seu modo de execução. De início será feita uma breve análise histórica da evolução das relações de consumo, no que se perfaz a origem do direito do consumidor, propriamente dito no Brasil, entendendo o princípio constitucional do acesso à justiça, bem como os métodos extrajudiciais de solução de conflitos. Em seguida, será abordada a conciliação como método alternativo de solução de conflitos, seus principais aspectos, os princípios que a embasam e o papel de uma das partes envolvidas no processo conciliatório, a saber, o conciliador. Por fim, no terceiro e último capítulo, serão demonstrados os diferentes meios utilizados pelos órgãos de proteção ao consumidor, na busca de soluções de conflitos de consumo, entre consumidor e fornecedor, no âmbito individual e difuso, ponderadas as vantagens e desvantagens da conciliação como meio alternativo de solução de conflitos. Com essa abordagem, restará demonstrada a importância da conciliação como instrumento capaz de auxiliar os referidos órgãos no exercício da prestação jurisdicional do Estado, contudo, observando a importância de se impor novas diretrizes para a prática deste instrumento, a fim de que o consumidor, parte mais fragilizada da relação de consumo, obtenha seu direito, ora pretendido, sem quaisquer prejuízos, com satisfação e desfrutando de um efetivo acesso à Justiça, com vistas à pacificação social.

Palavras-Chave: Consumidor. Solução de Conflitos. Conciliação. Acesso à Justiça.

ABSTRACT

This work has the purpose to address one of the consensual methods of consumer dispute resolution, namely, conciliation, specifically its use through the Consumer Protection agencies. Thus, compared to conflicts of consumer interests, this method proves agile and efficient, but with some caveats regarding its mode of execution. At first there will be a brief historical analysis of the evolution of consumer relations, as makes up the source of consumer law, itself in Brazil, understanding the constitutional principle of access to justice, as well as extra-judicial methods of conflict resolution. Then the conciliation will be addressed as an alternative method of conflict resolution, its main aspects, the principles that underlie and the role of one of the parties involved in conciliatory process, namely, the conciliator. Finally, the third and final chapter, the different means used by the consumer protection agencies will be demonstrated in the pursuit of consumer conflict resolution between consumer and supplier in the individual and diffuse scope, having considered the advantages and disadvantages of conciliation as alternative means of conflict resolution. With this approach, remain demonstrated the importance of reconciliation as an instrument to assist those bodies in the exercise of judicial state provision, however, noting the importance of imposing new guidelines for the practice of this instrument, so that the consumer part more fragile the consumer relationship, get your right, sometimes you want, without any losses, satisfaction and enjoying effective access to justice, with a view to social peace.

Keywords: Consumer. Conflict Resolution. Conciliation. Access Justice.

RESUMEN

Este trabajo tiene el propósito de abordar uno de los métodos consensuales de resolución de disputas de los consumidores, es decir, la conciliación, específicamente su uso a través de las agencias de protección al consumidor. Así, frente a los conflictos de intereses de los consumidores, este método resulta ágil y eficiente, pero con algunas advertencias en cuanto a su modo de ejecución. Al principio habrá un breve análisis histórico de la evolución de las relaciones de consumo, ya que constituye la fuente de la ley del consumidor, sí en Brasil, la comprensión del principio constitucional de acceso a la justicia, así como los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos. Entonces la conciliación se tratará como un método alternativo de resolución de conflictos, sus principales aspectos, los principios que subyacen y el papel de una de las partes involucradas en el proceso de conciliación, a saber, el conciliador. Por último, el tercer y último capítulo, los diferentes medios utilizados por los organismos de protección de los consumidores se demuestra en la búsqueda de la resolución de conflictos de consumo entre el consumidor y el proveedor en el ámbito individual y difusa, tras examinar las ventajas y desventajas de la conciliación como medios alternativos de resolución de conflictos. Con este enfoque, quedan de manifiesto la importancia de la reconciliación como un instrumento para ayudar a esos órganos en el ejercicio de la provisión estatal judicial, sin embargo, teniendo en cuenta la importancia de imponer nuevas directrices para la práctica de este instrumento, por lo que la parte de los consumidores más frágil la relación de consumo, obtener su derecho, a veces que quieras, sin ningún tipo de pérdidas, la satisfacción y disfrutar de un acceso efectivo a la justicia, con miras a la paz social.

Palabras clave: Consumidor. Resolución de conflictos. Conciliación. Acceso a la Justicia.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art.: Artigo

CDC: Código de Defesa do Consumidor

CPC: Código de Processo Civil

CIP: Carta de Informações Preliminares

CNJ: Conselho Nacional de Justiça

CF/88: Constituição Federal de 1988

EUA: Estados Unidos da América

ONU: Organização das Nações Unidas

MASCs: Mecanismos Alternativos de Solução e Conflitos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO 1 – A EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	14
1.1 O Direito do Consumidor no Brasil	17
1.2 Política Nacional das Relações de Consumo	18
1.3 Do Direito do Consumidor	21
1.4 O Acesso a Justiça	24
1.5 Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos	26
1.6 A Resolução nº 125 de 2010 do CNJ	28
CAPÍTULO 2 – DA CONCILIAÇÃO	31
2.1 Conceito de Conciliação	31
2.2 Princípios da Conciliação	34
2.2.1 Princípio da Autonomia da Vontade	34
2.2.2 Princípio da Boa-Fé	35
2.2.3 Princípio da Aptidão Técnica	35
2.2.4 Princípio do Empoderamento	36
2.2.5 Princípio da Celeridade	36
2.2.6 Princípio da Confidencialidade	36
2.3 A Figura do Conciliador	37
CAPÍTULO 3 - OS PROCONS E SUA DINÂMICA NA COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS	39
3.1 Da Orientação ao Consumidor às Audiências de Conciliação	40
3.2 Críticas á Utilização pelo Procon da Conciliação como Método Alternativo de Resolução de Conflitos de Consumo	42
3.3 O Duplo Papel do Procon: Compatibilidade Entre a Solução do Conflito no Âmbito Individual e a Tutela dos Interesses Difusos	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	49
ANEXOS	52

INTRODUÇÃO

A Complexidade das relações sociais e suas dimensões, quanto aos interesses comuns e individuais numa sociedade de consumo, tem facilitado por si só o surgimento de discordâncias, trazendo á tona, a ocorrência de conflitos interpessoais de maneira recorrente, ao ponto de merecerem do Estado um tratamento diferenciado e assistencial a fim de serem solucionados de maneira mais célere e eficaz.

A Partir do século XIX passamos a observar um movimento de maior intervenção do Estado na economia, razão pela qual os direitos econômicos e sociais passam a ter abrigo constitucional. Passou-se a ser adotado o sistema denominado modelo social democrata. Presente nestas relações.

Segundo André Ramos Tavares:

A concepção de Estado liberal gerou, em momentos críticos da humanidade, uma situação insuportável, de modo que, mesmo em países de imensa tradição liberal e capitalista, passou-se a admitir a necessidade de intervenção do Poder Público no mercado e na economia, ainda que extremamente restrita ou em setores específicos predeterminados.¹

Fazendo um apanhado histórico, sabe-se que há milhares de anos, já existiam normas com a finalidade de proteger os interesses dos consumidores. Nesse aspecto podemos citar o Código de Hamurabi, no qual havia previsão de obrigação do arquiteto ou empreiteiro refazer a obra que caísse e, se houvesse vítimas fatais, estes pagariam com a própria vida. Pena idêntica era aplicada aos médicos que provocassem a morte de um paciente usando o “bisturi de bronze”.

No século XIII a. C., na Índia, o Código de Manu previa multa, punição pessoal e ressarcimento para os que alterassem gêneros ou entregassem coisas de qualidade inferior. No Direito Romano havia, dentre outras, as ações redibitórias e a quanti minoris.

¹ TAVARES, André Ramos. Direito Constitucional Econômico. 2. ed. São Paulo: Método, 2006, p. 54.

Na Idade Média havia aplicação de banho escaldante para quem vendesse manteiga com pedra para aumentar o peso ou leite com água.

Contudo, ao passar dos séculos, frente a Revolução Industrial, aumentou em muito as relações de consumo, aumentando também os problemas originados nessas relações.

No Brasil, com o aumento demasiado de conflitos de consumo, bem como o descontentamento da sociedade quanto à morosidade na tramitação e conclusão dos processos judiciais, fez-se necessário inovações legislativas sob a égide da proteção ao consumidor, perfazendo o caminho percorrido pelo Estado a fim de promover a tutela dos interesses consumeristas, dando origem a uma nova era dos direitos individuais e difusos com a Lei nº 8.078/90 – O Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, as formas alternativas de resolução de conflitos, especificamente a Conciliação, são uma constante no mundo, e atualmente estão cada vez mais presentes no Brasil, facilitando ainda mais a própria prestação jurisdicional do Estado, o qual passa a se ocupar de causas que verdadeiramente não podem ser transacionadas.

Tendo como inspiração para a produção do presente trabalho monográfico, experiência profissional no exercício da função de conciliadora pelo Procon do Estado da Paraíba, entre os anos de 2011 á 2014, entendi por oportuno expor o presente tema.

O objetivo geral deste trabalho,é expor que o uso da conciliação como mecanismo alternativo para a solução de conflitos pelos Procons, tem sido de suma importância para a efetivação da tutela dos direitos do consumidor, contudo, observada a existência de certas carências no seu modo de aplicação por parte desses órgãos e de seus agentes, os quais são responsáveis pela execução das políticas públicas neste contexto.

Objetiva-se especificamente expor, que o papel do conciliador, como agente ativo da promoção e proteção do consumidor, encontra-se de certo modo afastado quando da execução das audiências de conciliação.

Nessa vertente, para a realização do presente trabalho, utilizou-se ampla pesquisa doutrinária, inclusive no que se refere ao direito comparado.

CAPITULO I – A EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

As relações de consumo estão ligadas às transações de natureza comercial e ao comércio propriamente dito, surgindo geralmente através de um negócio jurídico entre duas ou mais pessoas, tendo de um lado o fornecedor e de outro o consumidor e um objeto de interesse: os produtos ou serviços. É inegável que as relações de consumo evoluíram nos últimos tempos.

Não foi sem grande pressão que a vida na sociedade de consumo mudou nos últimos cinquenta anos. A condição humana se diversificou pela natureza e volume dos bens de consumo e prestações de serviços, gerando uma extensa transformação nas relações de consumo.

Destarte, faz-se necessário uma exposição histórica quanto a evolução das relações de consumo no sentido de assimilar de maneira mais contundente os acontecimentos responsáveis pela transformação ocorrida.

Marco inicial, a Revolução Industrial foi um divisor de águas na história e quase todos os aspectos da vida cotidiana da época foram influenciados de alguma forma por esse acontecimento.

Nas palavras do Professor Robert E. Lucas Jr., ganhador do Prêmio Nobel de economia:

Pela primeira vez na história o padrão de vida das pessoas comuns começou a se submeter a um crescimento sustentado. Nada remotamente parecido com este comportamento econômico é mencionado por economistas clássicos, até mesmo como uma possibilidade teórica.

Antes da Revolução Industrial, a atividade artesã se sobressaia nas relações comerciais da época, onde os mestres artesãos e manufatureiros vendiam seus produtos diretamente para os consumidores.

Iniciou-se a produção em grande escala, tendo como consequência o aumento populacional nos grandes centros urbanos, bem como uma maior procura por novos produtos e serviços, permitindo continuamente a desvalorização da figura do artesão,

que por sua vez não obtinham mais espaço na sociedade, uma vez que não tinham capacidade produtiva nem econômica para competir com as grandes indústrias.

Os bens de consumo passaram a ser produzidos em massa e os serviços se ampliaram largamente. O mercado fornecedor passou a preocupar-se não somente em fornecer aos consumidores o necessário à sua subsistência; passou a utilizar estratégias de publicidade, para divulgar novos produtos e criar no consumidor o desejo de adquiri-los.

Esse momento de transformação marca o ponto culminante de uma evolução tecnológica, econômica e social que vinha se processando na Europa desde a Baixa Idade Média, com ênfase nos países onde a Reforma Protestante tinha conseguido destronar a influência da Igreja Católica: Inglaterra, Escócia, Países Baixos, Suécia. Nos países fiéis ao catolicismo, a Revolução Industrial eclodiu, em geral, mais tarde, e num esforço declarado de copiar aquilo que se fazia nos países mais avançados tecnologicamente: os países protestantes.

No Brasil, os períodos conhecidos como fase da revolução industrial brasileira, e fase da internacionalização da economia brasileira, ocorreram entre os anos de 1930 a 1956.

Com efeito, além do marco histórico da Revolução Industrial, outro importante momento balizador do surgimento de uma nova conjuntura mundial nas relações de consumo, foi a Revolução da Informática e da Globalização que vivemos no mundo contemporâneo, possibilitando relações de consumo via meio eletrônico, as quais estão cada vez mais presentes na vida do consumidor.

A partir daí, até os dias atuais houve um grande crescimento da indústria de bens de produção e de bens de consumo. As relações deixaram de ser pessoais e diretas, transformando-se em operações impessoais e indiretas, em que não se dando importância ao fato de não se ver ou conhecer o fornecedor.

Diante dessa nova perspectiva, a relação existente entre consumidor e fabricante teve mudanças em suas bases. Num novo modelo de produção, o consumidor passou a comprar os produtos de um comerciante, que se tornou o intermediário nessa relação,

vendendo uma marca de determinado produto. Assim, por força dessa nova relação de distribuição e venda dos produtos, consumidor e fabricante passaram a não mais se conhecer.²

Hoje as relações de consumo se encontram bastante intensificadas, e por que não dizer, massificadas, resultado do grande crescimento e desenvolvimento econômico das sociedades. Diante desse crescimento, surgiu a necessidade de regulação e controle dessas atividades.

Deixando evidente a necessidade de legislações atinentes a regulamentar e ordenar essas novas relações entre consumidores e fornecedores, surgiu em todo mundo movimentos e legislações específicas dispendo da proteção do consumidor.

Acompanhando o movimento mundial, a Constituição em vigor, promulgada em 1988, inseriu um conjunto de diretrizes, programas e fins que devem ser perseguidos pelo Estado e pela sociedade, conferindo caráter de plano global normativo.

Em seu art. 170, Inciso v, a Constituição Federal em vigor assim dispõe:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

Não obstante, conforme exposto anteriormente, as mudanças trazidas após a revolução industrial, tecnológica e a globalização, transformaram definitivamente o mercado econômico mundial, expondo ainda mais a fragilidade do consumidor. Com isso, no sentido de adotar um modelo jurídico e uma política de consumo que efetivamente protegessem o consumidor, inspirou-se o legislador de 1988 a inserir em nossa Carta Magna, no seu art. 5º, inc. XXXII, o mandamento constitucional de defesa do consumidor, devidamente regulado pela Lei n. 8.078/90 - o Código de Defesa do Consumidor, positivando a tutela dos interesses do consumidor.

² CAVALIERI FILHO, Sergio. "O direito do consumidor no limiar do século XXI", Revista de direito do consumidor, nº35, p.98.

1.1 O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

No início da década de 1960, a defesa do consumidor começa a se desenvolver no Brasil, período em que é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor e sua importância nas relações comerciais nos Estados Unidos.

Enquanto nos EUA e nos países europeus a proteção do consumidor surge como resultado da consolidação de uma sociedade afluenta (sociedade detentora de riquezas e bens). Diversamente, seu aparecimento no Brasil é resultado das consequências provocadas pela industrialização das décadas de 1960 e 1970, seguidas de crises econômicas e sociais. Destaca-se, nesse período, a Lei Delegada no. 4 de 26 de setembro de 1962, a qual dispõe sobre a intervenção no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo.

Em 15 de março de 1962, o então presidente dos EUA John F. Kennedy, reconheceu o caráter universal da proteção dos direitos dos consumidores, tais como: o direito à segurança, à informação e de escolha. Por esse motivo, o dia 15 de março é conhecido e comemorado como o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

Assim, na década de 1970, surgiram os primeiros órgãos de defesa do consumidor. Em 1976, foram fundadas a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo).

A década de 1980, conhecida pela recessão econômica e pela redemocratização do País, foi marcada pelo movimento consumerista, o qual almejava incluir o tema da defesa do consumidor na Assembleia Nacional Constituinte.

Representando avanço para o assunto, em 1985 foi promulgada a Lei nº 7.347, que dispõe sobre a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao consumido, dos interesses difusos e outras proteções, bem como o Decreto nº 91.469, de 24 de julho, criando o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, obtendo destaque com sua atuação na elaboração de propostas na Assembleia Constituinte e principalmente, por ter difundido a importância da defesa do consumidor no Brasil, possibilitando, inclusive, a criação de uma Política Nacional de Defesa do Consumidor.

No mesmo período, a ONU, por meio da Resolução n. 39-248 de 1985, estabeleceu as Diretrizes para a Proteção do Consumidor, ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor.

Em 1990, editou-se a Lei nº 8.078, criando o Código de Defesa do Consumidor, atendendo a determinação da CF/88, prevista no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias: estabelecendo normas de ordem pública, contendo regras de direito material e processual nas áreas cível, criminal e administrativa para a regulação da temática do consumidor. Assim, as associações de consumidores passam a ser destacadas e protegidas como entidades de defesa do consumidor.

A Lei 8.078/90, também estabeleceu que a proteção e defesa do consumidor no Brasil seria exercida por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos federais, estaduais e municipais, além das entidades civis de defesa do consumidor.

Em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto n. 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor, à qual cabe exercer as competências estabelecidas na Lei 8.078/90 tais como: formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

As transformações nas relações de consumo, o reconhecimento dos direitos difusos e coletivos, a permissão de número maior de legitimados ativos em benefício dos consumidores, a aceitação da figura do consumidor hipossuficiente, culminaram com o estágio atual do direito do consumidor, o qual tem contribuído para a melhoria do convívio e da paz social.

1.2 POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Na busca de um equilíbrio nas relações de consumo, bem como a harmonização dos interesses tanto dos consumidores como dos fornecedores o Código de Defesa do Consumidor - Lei n 8.078 de 1990, estabelece em seu artigo 4º, a Política Nacional das Relações de Consumo.

A Política Nacional de Relações de Consumo traça uma série de objetivos, comuns as necessidades dos consumidores, a saúde e segurança destes, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da qualidade de vida, e desenvolvimento harmonioso das relações de consumo, atendido o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, buscando o incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Segundo João Batista de Almeida:

Objetivo importante dessa política, é também a postura do Estado de garantir a melhoria da qualidade de vida da população consumidora, quer exigindo o respeito à sua dignidade, quer assegurando a presença no mercado de produtos e serviços não nocivos à vida, à saúde e à segurança dos adquirentes e usuários, quer, por fim, coibindo os abusos praticados e dando garantias de efetivo ressarcimento, no caso de ofensa a seus interesses econômicos.³

Cristiane Miziara Mussi comunga do mesmo entendimento:

Esta política está voltada para atender as necessidades dos consumidores, respeitando a sua dignidade, a sua segurança e a sua saúde, bem como para a proteção dos interesses econômicos dos mesmos, com a conseqüente melhoria da qualidade de vida. Refere-se a uma política que traz uma ideologia de respeito aos direitos da personalidade.

Para atingir os objetivos propostos, o mesmo artigo estabelece princípios norteadores da Política Nacional de Relações de Consumo a serem observados por toda a sociedade de consumo, quais sejam: o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (art.4º, I); ação governamental para proteção do consumidor (art. 4º,II); a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo (art.4º,III); educação e informação dos consumidores (art.4º, IV); controle de qualidade e segurança dos produtos e serviços (art.4º,V); coibição e repressão das práticas abusivas (art.4º, VI); racionalização e melhoria dos serviços públicos (art.4º,VII); estudo das constantes modificações do mercado de consumo (art.4º,VIII).

³ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 16.

Tornou-se, portanto, necessária a regulação das relações de consumo advindas da oferta de produtos do fornecedor ao consumidor, que antes eram por escambo ou simples operações mercantis, evoluindo para as modalidades atuais de compra e venda, e financiamentos, para que atendam ao consumo em massa e, ao mesmo tempo, respeitem o consumidor, que se apresenta cada vez mais fragilizado.

O panorama social e jurídico que se instalou face ao consumo de tudo e de todas as formas, fortalecendo as relações econômicas, que, por vezes, escapam ao controle do próprio homem, prejudicando parte dos envolvidos, tornou essencial a tutela dos desprotegidos de forma coletiva, atenuando ou corrigindo distorções, fazendo reluzir os interesses coletivos, até então desconhecidos.

Ademais, o legislador não só criou direitos para os consumidores, mas também impôs ao Poder Público a criação de órgãos para a execução dessa política nacional das relações de consumo.

Assim, em seu artigo 5º, o CDC dispõe que:

Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente; II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público; III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo; IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo; V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

Assim, além de alencar os princípios contidos na Política Nacional das Relações de Consumo, o legislador vê através do referido artigo, possibilitar o implemento destes e sua execução, através de inúmeros órgãos, de maneira abrangente e até mesmo coordenada, a fim de melhorar e facilitar a tutela do consumidor.

Inquestionavelmente, todo o bojo dos artigos 4º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor representa uma inovação no ordenamento jurídico nacional, uma verdadeira mudança de paradigma por parte do Poder Público em relação ao consumidor, que se afastou da visão liberal do direito civil, passando a trilhar o caminho do direito do consumidor sob uma ótica social, que, enquanto norma, busca o equilíbrio nas relações de consumo.

1.3 Do Direito do Consumidor

Como já exposto, diante de uma relação desigual existente entre consumidor e fornecedor, nas relações de consumo, a forma encontrada para conseguir reequilibrar esta relação, foi conferir direitos aos consumidores e impor deveres aos fornecedores.

Determinando como dever do Estado a proteção do consumidor, nos termos do art.5º, inciso XXXII, vê-se que estamos diante de um direito fundamental, sendo imprescindível a concessão de direitos básicos ao consumidor, a fim de concretizar o preceito constitucional.

Nesse contexto, direitos básicos podem ser definidos como “aqueles interesses mínimos, materiais ou instrumentais, relacionados a direitos fundamentais universalmente consagrados que, diante de sua relevância social e econômica, pretendeu o legislador ver expressamente tutelados”.⁴

O art. 6º do CDC, traz um rol de direitos básicos do consumidor, de caráter bastante amplo, contemplando outros direitos que vão além do próprio texto do Código do Consumidor, destacando toda a principiologia do Código de Defesa do Consumidor, dando maior ênfase às questões protetivas inerentes a todo e qualquer tipo de relação consumerista existente ou até mesmo as que ainda possam ocorrer. Em suma, já indica aos fornecedores sobre procedimentos preventivos que estes devem observar antes mesmo da produção e comercialização de produtos ou serviços.

Em seu inciso I, o citado artigo dispõe sobre o direito de proteção da segurança, vida e saúde do consumidor, traduzido de forma mais ampla possível, não só protegendo a segurança e saúde física do consumidor como também oferece igual proteção ao patrimônio do mesmo. Obriga ao fornecedor, o dever de sempre que colocar um produto no mercado, garantir que tal produto não ofereça quaisquer riscos ao consumidor. Da mesma forma deve proceder ao fornecedor de serviços, ao prestar este, de forma a não oferecer quaisquer riscos a segurança, vida e saúde do consumidor ou seu patrimônio.

⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor, p. 90.

No inciso II, o legislador traz o direito à educação para o consumo, tendo este o objetivo de garantir ao consumidor conhecimentos mínimos, e a noção crítica para enfrentar as técnicas de venda e práticas do mercado, acerca da utilização adequada de bens e serviços, de modo que possa seguramente optar, decidir e escolher, exercendo de fato, o direito de liberdade de escolha entre os vários produtos e serviços existentes no mercado. Tal direito pode ser encarado também como garantia constitucional pelo artigo 205 da Carta Magna. E se reflete em âmbito mundial com a resolução n. 39/248 da ONU que diz textualmente que a educação do consumidor deve fazer parte do currículo básico do sistema educacional.

Outro é o direito à informação disposto em seu inciso III, o qual é de caráter bem amplo e se estende desde antes da relação de consumo propriamente dita e se prolonga até depois dela. A informação prestada pelo fornecedor engloba o direito do consumidor de saber especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que o produto possa oferecer. Ressalte-se que somente é obrigado o fornecedor a transmitir a informação de interesse do consumidor, que possibilite o mesmo a consumir o produto de forma correta e segura, a exemplo dos principais insumos e se esses apresentam alguma contraindicação como o glúten ou a sacarose. O segredo industrial é direito do produtor e não é violado pelo direito de informação, ingredientes exclusivos ou métodos de fabricação são exceções ao direito de informação do consumidor.

Ademais, o inciso IV, traz o direito de Proteção Contratual contra práticas e cláusulas abusivas. Das práticas abusivas, entende-se o direito que diz respeito à propaganda abusiva ou enganosa, tendo o consumidor o direito de se proteger contra tais artifícios. Esse direito implica no dever do fornecedor de estabelecer perfeita correlação entre a oferta e o produto ou serviço que vem a oferecer, sua publicidade tem a obrigação de transmitir de modo exato as características verdadeiras do produto ou serviço, sendo certo que a omissão também configura quadro de propaganda enganosa já que da mesma forma induz o consumidor ao erro.

Por outro lado, tendo neste mesmo inciso a proteção contra cláusulas abusivas. Nesse aspecto, quaisquer cláusulas que sejam comprovadamente onerosas de forma

excessiva ao consumidor podem ser alvo de revisão judicial do contrato. Com isso o juiz, sempre que enfrentar tal questão, deve a todo custo manter a relação contratual, modificando ou nulificando alguma cláusula contratual se necessário. Apenas em último caso e quando o contrato já estiver por demasiado contaminado, ele deve declará-lo nulo como um todo.

Mais adiante, no inciso V, o legislador, aduz o direito à prevenção e reparação de danos, direito este, que reflete no dever do fornecedor de prevenir qualquer dano que potencialmente seu produto ou serviço possa vir a causar. A prevenção se evidencia na pesquisa tecnológica feita pelo fornecedor para descobrir possíveis riscos ou constantemente melhorar seus produtos.

O inciso VI, aduz a respeito da efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Tratando-se da reparação de danos, esta pode acontecer na esfera administrativa, como por exemplo, no PROCON, ou no âmbito judiciário, seja ele civil ou penal, segundo o inciso VII. Atento ao fato de que a prevenção em nada exclui o dever de reparação, ou seja, se no caso o fornecedor, ao evidenciar o risco, tenha efetivamente providenciado a substituição do produto, já tendo sido feito o dano ao consumidor, o fornecedor é obrigado arcar com danos morais e patrimoniais e alguma eventual sanção penal.

Como é sabido, o consumidor é considerada parte mais vulnerável e hipossuficiente na relação de consumo. Baseando-se nisso e principalmente no fato que o fornecedor pode ser considerado litigante habitual, tendo maiores informações e prática na litigância, o legislador optou por facilitar o máximo possível o acesso à justiça e a defesa do consumidor. Desse modo, trouxe no inciso VIII, ainda do mesmo diploma legal, o direito a Facilitação do Acesso ao Judiciário e à Defesa.

Tais facilidades são exemplificadas na possibilidade de ingresso de ação na comarca do domicílio do autor, a criação de juizados e varas especializadas nas relações de consumo bem como no acesso gratuito à justiça através da defensoria pública. Ainda temos o prático e poderoso instituto da inversão do ônus da prova caso seja comprovada a hipossuficiência do consumidor ou for verossímil sua alegação.

Fechando o rol de direitos básicos, expressos no artigo 6º do CDC, tem-se no inciso X, o direito á adequada e eficaz prestação de serviços. O qual diz respeito à prestação de serviço pelo poder público, que deve ser, no caso de serviço essencial, contínuo (art. 22 do CDC). Faz-se necessária aqui a distinção entre os serviços públicos próprios, ou seja, aqueles em que não é cobrada uma remuneração específica para o comprimento do serviço, são eles os serviços de segurança, iluminação pública, etc. E os serviços públicos impróprios que se caracterizam justamente por terem uma contraprestação específica, são eles, os serviços de luz, água, telefone, etc. Essa distinção deve ser bem delineada uma vez que somente os serviços públicos impróprios, são considerados pela doutrina e jurisprudência, passíveis de submissão ao Código de Defesa do Consumidor.

1.4 O Acesso a Justiça

No que tange à expressão “acesso à justiça”, há duas formas de interpretação para fins de se chegar a uma definição conceitual: a definição material e a definição formal.

Para Mauro Cappelletti, a expressão em análise:

serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico [...]. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.⁵

O acesso à justiça ultrapassa a simples esfera da possibilidade que tem o povo de usufruir dos serviços do Poder Judiciário, assim não se deve utilizar a expressão acesso à justiça como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário, pois o acesso ao Judiciário abrange a reunião das condições para ajuizar uma ação, envolvendo aspectos atinentes a recolhimento de custas processuais, contratação de advogado, etc.

⁵ CAPPELLETTI, Mauro. Acesso à justiça. Trad. e Rev. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002, p. 8.

Então, acesso à justiça vai mais além, é a certeza do processo justo que passa necessariamente pelo juiz independente, imparcial e que não subverte a ordem legal, significa: sobretudo um compromisso de superar os obstáculos que impedem ou dificultam que grande parcela da população tenha acesso a uma ordem jurídica justa.

Contudo, além das citadas definições, o acesso à justiça, nasce de um princípio constitucional que pode ser visualizado no art. 5º, inc. XXXV, da CF/88, o qual prevê que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Uma leitura contemporânea do referido princípio, resulta na certeza de que seu alcance extrapola uma acepção de cunho meramente formal, para fins de estruturar a tutela jurisdicional que deve ser alcançada para o cidadão. Partindo dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, especialmente da cidadania e da dignidade da pessoa humana, é possível aferir a importância de tal princípio para fins de melhor delinear o que seria uma tutela jurisdicional efetiva e justa.

A partir de um embasamento teórico fundado no pilar máximo do Estado de Direito constituído, que é a democracia, o princípio do acesso à justiça engendra uma atuação essencial para fins de que se depure uma noção adequada do que seria a tutela jurisdicional efetiva que, sob certo aspecto, está relacionada com o alcance da tutela de pessoas, tanto para a parte autora quanto para a parte ré.

Entender o princípio do acesso à justiça previsto em nossa Constituição Federal, é entender o próprio Estado Democrático de Direito, que está fundado num primeiro momento na vontade popular, o que é devidamente expresso no parágrafo único do art. 1º da Constituição Federal. É, assim, a expressão popular que resulta na ideia de instituições públicas sólidas e na possibilidade de o cidadão buscar do Estado-Juiz a solução do litígio em que esteja envolvido para defesa de seus direitos, evidentemente com temperamentos que o caso concreto exigir para sua efetiva consecução.

Não é toa que o princípio do acesso à justiça foi introduzido no capítulo da Constituição brasileira que trata dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, convivendo com os mais essenciais direitos e garantias fundamentais que homens e mulheres devem ter para o completo exercício da cidadania.

A evolução da noção de acesso formal à justiça para uma ideia de acesso material, de modo a que o cidadão tenha efetiva garantia de exercício de seus direitos e garantias essenciais, é contínua.

A reforma do poder judiciário, introduzida pela Emenda Constitucional nº 45/2004, e a consequente adoção do princípio da duração razoável do processo (art. 5º, inciso LXXVIII), com os meios e recursos a ele inerentes é um indicativo extremamente importante no rumo conferido para o conteúdo do princípio do acesso à justiça e sua noção material, já tratada nos itens anteriores.

Tal modificação de paradigma pode ser creditada à melhor intelecção das noções de tutela jurisdicional efetiva e justa já acima referidas, no momento em que o sistema processual pátrio passou a primar pela qualificação e tempestividade da tutela jurisdicional, com vistas ao alcance do bem jurídico para a parte interessada quando ainda presente interesse em sua obtenção.

Desse modo, o acesso à justiça, um princípio fundamental e basilador garantido pela Constituição Federal, vem amenizar e priorizar a todos uma justiça igualitária sem precedentes, garantindo ao cidadão buscar meios alternativos de resolver as controvérsias que se instalam na sociedade.

1.5 Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos

Há muito se fala em formas e ferramentas de pacificação social, a fim de extinguir ou minimizar a onda de conflitos interpessoais, principalmente em que se perfaz a incapacidade do Estado em corresponder plenamente a todas as necessidades da sociedade, realizando a sua função de jurisdição, qual seja na linguagem popular: “dizer o direito”. Nesse viés, surge a necessidade de se buscar mecanismos mais eficientes de solução de conflitos, onde o Estado devolve para os cidadãos a responsabilidade de dirimir seus impasses, tendo um papel apenas regulador.

Estes mecanismos podem ser conceituados como sendo as formas de promover a solução de conflitos de forma célere e precisa, com a redução de custos tanto financeiro quanto emocional. Dessa forma, permite que, ultrapassando o problema existente monetariamente, as partes continuem a realizar as suas atividades sem que haja um desgaste.

Conforme José Maria Rossani Garcez, temos que:

MASCs - Métodos Alternativos de Solução de Conflitos, uma sigla que em verdade representa um novo tipo de cultura na solução de litígios, distanciada do antagonismo agudo dos clássicos combates entre autor e réu no judiciário e centradas nas tentativas para negociar harmoniosamente a solução desses conflitos, num sentido, realidade, direcionado à pacificação social quando vista em seu conjunto, em que são utilizados métodos cooperativos.⁶

Dessa forma, os MASCs têm-se apresentado como forma ideal de se buscar solucionar os conflitos existentes, especificamente nas questões em que as partes podem transigir livremente sem que haja a necessária intervenção estatal.

Nessa vertente, importa abranger as formas de MASCs mais conhecidas, quais sejam: a Mediação; a Conciliação e a Arbitragem, ressaltando que além dessas existem outras.

Quanto à mediação, este conceitua-se como um método de solução de controvérsias extrajudicial, em que surge a figura de um terceiro - o mediador, cuja função precípua é aproximar as partes, e mediante a clarificação de idéias elas conseguem negociar de forma direta a solução do conflito existente.

A mediação é uma das formas mais antigas e mais naturais de solução de conflitos. Na mitologia grega, o papel de mediador estava reservado a Hermes, que mediava a relação entre Zeus e os Homens, o hermeneuta, nome que deriva de Herme, é aquele que interpreta a mensagem entre dois sujeitos. É portanto, aquele que mediatiza a comunicação de modo a propiciar a dissolução de possíveis conflitos que se estabeleceriam desde o início do processo de comunicação.

⁶ GARCEZ, José Maria Rossani. Negociação. ADRS. Mediação. Conciliação e Arbitragem. Rio de Janeiro: Editora Lumem Juris, 2004, p. 1.

Assim, entende-se que na mediação há um interesse em buscar o contexto do conflito de maneira aprofundada, onde o mediador facilita o entendimento das partes quanto ao que será decidido.

Na conciliação, meio este que será aprofundado mais á frente, as partes envolvidas no conflito, confiam a uma terceira pessoa, que é neutra nesse procedimento, denominado Conciliador, que este as oriente na busca de um acordo. Tendo como base a condução do conciliador para a promoção do acordo que dará por fim o problema existente, onde este sugere e apresenta soluções viáveis.

Já a Arbitragem, regulada pela Lei de Arbitragem, Lei n 9.307/96, tendo como base estruturante o Princípio da Autonomia da Vontade das partes, trata-se de um método de solução extrajudicial de conflitos, no qual as partes escolhem livremente um árbitro, o qual, legitimado por estas, tem autoridade para decidir sobre o conflito, predispondo a sujeição de sua decisão, á todas elas.

É importante ressaltar que o papel desempenhado pelos métodos consensuais, fora da estrutura do Poder Judiciário, possui um papel de destaque no momento de solucionar as disputas existentes, principalmente quando essas disputas estiverem no âmbito das relações econômicas e da internacionalização do capital, de tal forma que buscar respaldo no judiciário torna-se um tanto inadequado e desestimulante.

1.6 A Resolução nº 125/2010 do CNJ

Com base no artigo 5º, LXXVIII, da CF/88, o CNJ (Conselho Nacional de Justiça), passou a estabelecer metas para a realização da razoável duração do processo. Em síntese, o CNJ possui competência para efetivar os princípios do artigo 37 da CF/88. Desse modo, por intermédio da Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010, o órgão traz objetivos estratégicos para a composição de conflitos.

A Resolução é composta por 19 (dezenove) artigos distribuídos em quatro capítulos que versam sobre a política pública de tratamento adequado dos conflitos de

interesses (capítulo I); das atribuições do Conselho Nacional de Justiça (capítulo II); das atribuições dos Tribunais (capítulo III) e do Portal da Conciliação (capítulo IV).

O capítulo I da Resolução 125 é composto de três artigos. O artigo primeiro trata criação da política judiciária nacional de tratamento adequado de interesses, com o objetivo de assegurar a todos, o direito à solução dos conflitos, de acordo com sua natureza e peculiaridade.

Para que os serviços e a disseminação da cultura de pacificação tenham uma boa qualidade, a implementação da Política Judiciária Nacional, está alicerçada em três pilas: a centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores e o acompanhamento estatístico específico.

Em sua disposição e competência, o CNJ trouxe nessa resolução a organização de programas de incentivo à autocomposição de litígios e pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Merece destaque a questão atinente aos mecanismos aptos a efetivar o movimento em prol da conciliação. Nesse sentido, no art. 7º da Resolução, foi determinada a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, com amplas atribuições, em especial destaque para : I - desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses; II- planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas; III - criação de uma rede de interlocução com outros Tribunais e com os órgãos participantes do movimento conciliatório, tais como entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino; IV- instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos; V- promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos; VI- incentivar a promoção de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos; VII - firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins do movimento em prol da conciliação.

Cabe pontuar que as políticas do CNJ também possuem o intuito de firmar parcerias com entidades públicas e privadas que tendem a assegurar o direito e a solução dos conflitos através dos meios consensuais. Assim, é importante que os órgãos judiciários implementem ainda mais essas políticas, que também tratam de orientações aos cidadãos.

Dessa forma, acredita-se que o incentivo do CNJ não busca apenas a efetivação por parte do poder judicial em responder aos anseios sociais, mas também acompanhar as políticas promovidas por cada Tribunal, elaborando relatórios e atualizando o desempenho de cada um deles em relação à sua eficácia e eficiência.

Todo esse incentivo e as novas técnicas apresentadas pela resolução, além de benefícios, trouxe também novos desafios aos profissionais do direito. Advogados, juízes e até empresas de um modo geral, estão aprendendo a conviver com essa nova forma de lidar com os conflitos, que sem dúvidas, são de grande valia e eficácia para melhorar a fluidez dos processos e a facilitação da solução de controvérsias.

CAPÍTULO II - DA CONCILIAÇÃO

2.1 O Conceito de Conciliação

A palavra “conciliação” deriva do latim “*conciliatione*”, que traz como significado a harmonização entre pessoas, coisas ou ideais. A conciliação pode ser conceituada como um meio judicial ou extrajudicial de resolução de conflitos em que as partes confiam a um terceiro imparcial – o conciliador, a função de aproximá-las, orientá-las, e ainda auxiliar estas na construção de um acordo satisfatório para ambas.

Segundo Adriana Goulart de Sena (2011), a conciliação “é o método de solução de conflitos em que as partes agem na composição, mas dirigidas por um terceiro.” E complementa:

Compreende-se a conciliação em um conceito muito mais amplo do que o “acordo” formalizado. A conciliação significa entendimento, recomposição de relações desarmônicas, empoderamento, capacitação, desarme de espírito, ajustamento de interesses.

Assim, a conciliação permite que os reais interesses das partes sejam identificados e trabalhados de uma maneira mais adequada.

A conciliação pode ser aplicada em conflitos de diversas naturezas, no entanto, tende a ser mais eficaz em conflitos que envolvam relacionamentos sem grandes laços afetivos, isto é, conflitos novos e pontuais. Como exemplo, pode-se citar conflitos surgidos em virtude de um acidente de trânsito, ou mesmo algumas relações de consumo. A conciliação tem como objetivo maior a pacificação das partes em conflito, sendo que as mesmas atuam, conjuntamente, na elaboração das decisões. Mesmo que o conciliador possa sugerir soluções, fica a cargo das partes a decisão final.

O procedimento conciliatório pode ser utilizado tanto na esfera extraprocessual quanto na processual, isto é, antes de iniciado o processo ou durante seu curso – o objetivo é o mesmo, qual seja estimular as próprias partes a chegarem num consenso.

Sendo realizada extrajudicialmente, isto é, diretamente entre os interessados, sem intervenção do Poder Judiciário, o acordo celebrado terá validade como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 585, inciso II do CPC. Para se obter a validade de título executivo judicial, o acordo deverá ser levado para homologação judicial, conforme preceitua o artigo 475-N, incisos III e V do CPC.

Caso a conciliação se dê no âmbito do Judiciário, será conduzida pelo próprio juiz da causa ou pelo setor técnico competente que lhe auxilie, caso exista. Se a conciliação restar frutífera, resultará na extinção do processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 269, inciso III do CPC.

Dessa forma, em linhas gerais, a conciliação se constitui em um conjunto de vários atos procedimentais, no qual o conciliador trabalha no sentido de facilitar a negociação, fazendo apontamentos e sugestões, bem como estimular o diálogo entre as partes envolvidas para que encontrem a melhor solução para a contenda, satisfazendo suas necessidades e interesses numa relação benéfica para ambos os lados.

O Conselho Nacional de Justiça, quando classifica conciliação, o faz se atendo apenas à conciliação judicial quando afirma que:

Conforme o momento em que for feito o acordo, a conciliação pode se dar na forma processual, quando a lide já está instaurada, ou pré-processual, também denominada informal, quando os conflitos ainda não foram jurisdicionalizados.

Na hipótese, a conciliação pré-processual pode dispensar homologação judicial posterior, enquanto a conciliação judicial, pelo fato de ocorrer juntamente ao processo em curso, traz em si a exigência de sua homologação.

Já a conciliação extrajudicial é aquela que se desenvolve sem que haja processo judicial em curso, podendo ser denominada pré-processual, quando antecipa a existência de um processo judicial.

No âmbito processual civil, a conciliação é destaque por estar prevista entre os art. 447 a 449 do CPC. O parágrafo único do referido artigo, dispõe que em causas relativas à família, terá lugar igualmente a conciliação, nos casos e para os fins em que a lei consente a transação. O art. 448 aduz que antes de iniciar a instrução, o juiz tentará conciliar as partes. Chegando a um acordo, o juiz mandará tomá-lo por termo. Por fim, o art. 449 dispõe que o termo de conciliação, assinado pelas partes e homologado pelo juiz, terá valor de sentença.

Por semelhante modo, o art. 125 do mesmo diploma processual civil estabelece que, dentre outros, ao juiz compete velar pela rápida solução do litígio e tentar a qualquer tempo conciliar as partes, inclusive em audiência preliminar (art. 125, II e IV e art. 331 do CPC).

Com efeito, com o advento da Lei nº. 9.099, de 26 de setembro de 1995, a conciliação passou a ser regra em se tratando de infrações penais de menor potencial ofensivo e de demandas que não ultrapassem 40 (quarenta) salários mínimos.

No Direito Comparado encontramos inúmeros países que se utilizam do método da conciliação como uma forma mais pacífica, menos informal para a resolução de conflitos sem que seja necessária a abertura de um processo judicial e todas as inconveniências que ele traz consigo. Nos Estados Unidos há a “Small Claims Courts”, que se aplica aos conflitos de menor valor e existem em todos os Estados da Federação; em Portugal há as de conciliação, onde estão presentes juizes leigos e juizes de paz; na França há o “Juges de Proximité”, que se aplica às pequenas causas e contravenções penais, e são no total de 3.300, metade da jurisdição é por eles exercida; no Japão há a cultura milenar da conciliação.

No Brasil, na segunda metade do século XIX, a conciliação começou a ser banida, sendo esquecida pelo Código de Processo Civil de 1939. Só em 1974 com o Código de Processo Civil de tal ano que se ressuscitou a Conciliação.

A Conciliação voltou ao ordenamento jurídico brasileiro devido à inúmeros motivos, quais sejam: sobrecarga dos tribunais; complexidade da estrutura da Justiça

Comum, pouco ou nenhum acesso do povo à Justiça; despesas altas com os processos; solução rápida para os litígios; decisões são mais bem aceitas; alternativa de pacificação social.

O CNJ – Conselho Nacional de Justiça, ciente da importância do instituto da conciliação, criou o Dia Nacional da Conciliação, celebrado em todo país aos 08 (oito) de dezembro, data em que os tribunais e juízes participam de um verdadeiro mutirão pela conciliação. O CNJ, junto com os demais juízes e tribunais em todo Brasil, também mantém o projeto Semana Nacional da Conciliação, em que diversas controvérsias são rapidamente solucionadas, sem necessidade de processo judicial. O CNJ lançou ainda em 27/08/2010 o prêmio Conciliar é Legal, incentivando magistrados e tribunais a apresentarem práticas de conciliação individuais ou em grupos. Os prêmios incluem até mesmo menções honrosas.

2.2 Princípios da Conciliação

No Direito, tem-se que os princípios fundamentam o ordenamento jurídico, inspirando as normas e dando sentido a elas. Tais princípios dividem-se em princípios informativos e fundamentais. Os informativos referem-se mais às questões técnicas, de cunho axiomático. Já os princípios fundamentais constituem as verdadeiras premissas da ciência processual. Nos dizeres de Gonçalves (2011, p.43): “Os princípios gerais erigem-se em verdadeiras premissas, pontos de partida, nos quais se apóia toda ciência.”

Assim, conforme pesquisa no manual de conciliadores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, oportuno destacar a existência de alguns princípios que são peculiares ao procedimento conciliatório.

2.2.1 Princípio da Autonomia da Vontade

O princípio da autonomia da vontade deve ser sempre a máxima a ser observada na conciliação. Isto porque, para que se produzam efeitos satisfatórios, as partes devem querer se compor por livre e espontânea vontade, pois tal postura pressupõe concessões mútuas, tendo inclusive, a possibilidade de se ter de abrir mão de parte do direito.

Assim, nenhuma das partes em conflito deve ser obrigada a realizar um acordo. Pelo contrário, o conciliador apenas atuará como um facilitador, sugerindo alternativas, na tentativa de se restabelecer o diálogo entre elas. Sem dúvidas é de grande importância a observância desse princípio, pois uma vez que a solução é construída pelas partes, mesmo que com o auxílio do conciliador, os acordos tendem a ser mais facilmente cumpridos, ao contrário de quando a solução é imposta por um terceiro.

2.2.2 Princípio da Boa-Fé

A conciliação deve ser pautada pela boa-fé das partes, pressupondo que estas assumam um comportamento com o intuito de se chegar a um acordo que satisfaça as necessidades de ambas de forma que uma não leve vantagem sobre a outra, mantendo-se o respeito mútuo, bem como o respeito às leis.

Cuida verificar que, na condição deste princípio para o tratamento de litígios, os processos de conciliação devem observar, imperiosamente, o corolário da boa-fé, desde a forma de se conduzir as audiências, até a fase de cumprimento do acordo realizado, pondo fim à relação antes existente entre as partes.

Ainda assim, inobservância do princípio da boa-fé pode gerar diversas consequências na seara jurídica, inclusive, alcançar a responsabilidade civil e processual do agente de má-fé.

2.2.3 Princípio da Aptidão Técnica

O processo de conciliação deve ser estruturado e conduzido com base em técnicas adequadas no transcorrer de seu desenvolvimento e no alcance da solução, e não baseado em “achismos” ou na intuição do conciliador. O conciliador deve ser

imparcial, sob pena de se comprometer os resultados da conciliação. Uma conciliação pautada em técnica adequada faz com que as partes se sintam mais seguras e confortáveis, além de transmitir maior confiabilidade no papel exercido pelo conciliador e, conseqüentemente, em suas propostas.

2.2.4 Princípio do Empoderamento

Falar em princípio do empoderamento é falar no caráter pedagógico da conciliação. A experiência de uma conciliação bem conduzida é capaz de produzir efeitos futuros, no sentido de influenciar na formação do cidadão que a partir da experiência vivida, conseguirá administrar de uma maneira mais adequada os possíveis conflitos em que venha a estar envolvido.

Trata-se da possibilidade que oferta às partes envolvidas diretamente no litígio, por meio do diálogo, a edificação de acordos e avenças que reflitam, imperiosamente, os anseios daqueles, atentando-se para as particularidades e nuances caracterizadores do litígio, de modo que satisfaça a todos.

2.2.5 Princípio da Celeridade

Como a conciliação visa à efetivação de um acordo entre as partes que estejam envolvidas num conflito de interesses, acaba por concentrar nesse acordo vários atos processuais. Assim, pode-se dizer que a conciliação propicia a fluência do processo, com maior rapidez e presteza.

2.2.6 Princípio da Confidencialidade

A conciliação deve ser baseada na confiança. As partes devem confiar no conciliador, até mesmo para que possam relatar seus problemas e seus reais interesses no problema em questão. Portanto, o sigilo é essencial quando se trata do conteúdo das

conversas mantidas entre as partes e o conciliador. Estes são, precipuamente, os princípios que norteiam a conciliação, e, portanto, devem ser observados quando da sua realização.

2.3 A Figura do Conciliador

Não obstante o crescente interesse de órgãos da Administração Direta ou Indireta, bem como do Poder Judiciário, em estimular a utilização dos métodos consensuais de solução de conflitos, em especial a conciliação, faz-se necessário destacar a importância dos agentes que atuam nesse procedimento, a saber, os conciliadores, e o papel que desenvolvem dentro da conciliação, uma vez que para que ocorra uma conciliação bem sucedida com a obtenção de um acordo que satisfaça as partes envolvidas no conflito, imperioso se ter profissionais qualificados e bem preparados para atuarem nessa área, de forma a prestar um serviço jurisdicional de qualidade.

Conforme já exposto, trazendo ao enfoque a figura do conciliador, como agente ativo da conciliação, a doutrina e a lei trata-o como um terceiro imparcial que tem o papel de auxiliar as partes envolvidas no conflito a encontrarem a melhor solução para a controvérsia existente, através de um acordo que seja vantajoso para ambas. Assim, atua de maneira a sugerir opções de soluções e fazendo apontamentos quando pertinente. Seu papel não é fazer juízo de valor sobre nada que for discutido no processo conciliatório, mas apenas auxiliar para um melhor diálogo e entendimento das partes.

A atuação do conciliador contribui para uma melhor prestação jurisdicional por parte do Estado, seja judicial ou extrajudicialmente, por dispor de mais tempo para realizar a conciliação, ao contrário dos juízes, que têm uma pauta sobrecarregada diariamente. Importante ressaltar que os conciliadores também estão sujeitos às regras de impedimento e suspeição, nos termos dos artigos 134, 135 e 138, II, do CPC, tudo de forma a garantir a imparcialidade no trato da conciliação. Por fim, pode-se dizer que a maior contribuição do conciliador é sua atuação na construção de uma cultura de pacificação na sociedade.

Sendo assim, espera-se que este agente promova a tentativa de conciliação e de acordo com princípios de imparcialidade, equanimidade e justiça, apreciando as pretensões das partes e os seus fundamentos, de sorte que deve o mesmo, fazendo uso das técnicas da escuta dinâmica e de perguntas concernentes ao momento e ao caso, poder colher das partes os elementos e informações complementares, sugerindo formas de desfecho para a controvérsia.

Quando da utilização das técnicas da conciliação, o conciliador atua mediante o esforço de conduzir as partes para que estas cheguem a um acordo, lembrando que estas não podem ser obrigadas a acatar as sugestões do conciliador, devendo o mesmo utilizar algumas fases da conciliação, se não as mais importantes, que podem assim serem resumidas: a) Sensibilização das partes para buscarem uma solução amigável para o problema; b) Entendimentos em torno de critérios objetivos em que as partes irão basear a negociação dos interesses; c) Estabelecimento e discussão das bases para um acordo; d) O fechamento do acordo proposto e a formalização das responsabilidades e direitos das partes.

Contudo, a importância deste profissional, seja no âmbito judicial ou administrativo, é sem dúvidas imensurável, necessitando que a sua atuação receba a valorização equivalente ao benefício por ele realizado, que dia após dia vem contribuindo muitíssimo para o desafogamento do Poder Judiciário.

CAPÍTULO III - OS PROCONS E SUA DINÂMICA NA COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS

Para a efetivação da tutela dos interesses de consumidores, o ordenamento jurídico brasileiro delegou poderes a determinadas instituições corporativas para que exerçam o papel de representantes da sociedade difusa de consumidores, legitimando sua atuação em ações coletivas. Nesse contexto em que o Estado passa a intervir mediante uma atuação protetiva-ativa, consolidam-se como política de proteção e efetivação dos direitos de consumo, os PROCONS: órgãos da administração direta ou indireta dos Poderes Executivos Estaduais e Municipais que se dedicam à proteção dos interesses individuais e coletivos dos consumidores.

O papel dos PROCONS extrapola a esfera da necessidade de justificação dos direitos da categoria de consumidores, seja ela analisada individualmente ou coletivamente. Representa a superação da declaração dos direitos dessa natureza, inaugurando uma nova fase, na qual os esforços convergem para torná-los efetivos. Assim, os órgãos de defesa e proteção do consumidor foram criados para que a tarefa do Estado de proteger ativamente o consumidor, fiscalizando as relações de consumo e solucionando os conflitos individuais, fosse realizada por meio do Poder Executivo.

Os PROCONS já existiam mesmo antes da vigência do CDC. No entanto, a princípio, as atividades destas instituições se resumiam à orientação dos consumidores e tentativa de solucionar conflitos de interesse individual. Foi a partir do advento do CDC que ganharam autonomia para realizar a tutela dos interesses coletivos e difusos dos consumidores a partir dos poderes que foram delegados a estes órgãos para a fiscalização das relações de consumo e punição dos fornecedores que ignorassem os preceitos do CDC, configurando verdadeiro poder de polícia, e para propositura de ações coletivas, além de outros instrumentos de tutela dos interesses coletivos. Com seus diversos tipos de procedimento, o Sindec procura dar alternativas e ferramentas aos órgãos de defesa do consumidor para gestão de seus atendimentos e para implementação da política de enfrentamento dos problemas manifestados pelas demandas individuais de consumidores.

Através da Secretaria Nacional do Consumidor, anualmente é publicado um boletim Sindec que consolida todos os atendimentos (demandas) registrados pelos Procons integrados ao Sindec, para permitir uma análise sobre os Assuntos, Problemas e Fornecedores que mais levam os consumidores aos Procons.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar o respeito e a qualidade do atendimento prestado ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento.

Entretanto, mesmo com poderes atuais de proteção e defesa da coletividade, os PROCONS ainda mantêm a antiga prática de funcionar como verdadeira instância de solução dos problemas individuais dos consumidores por meio das chamadas "audiências de conciliação".

A inexistência de custos para o cidadão e a celeridade do processo administrativo elevam os níveis de satisfação da comunidade em relação aos trabalhos dos PROCONS, fazendo com que a procura por estes órgãos seja muito maior do que em relação aos Juizados Especiais Cíveis. Os altos índices de solução dos conflitos através das audiências de conciliação, é a principal causa do constante aumento da demanda nos PROCONS.

A maneira com a qual os PROCONS conduzem todo o atendimento aos indivíduos, demonstra a forma em que o acesso à justiça se dá por meio destas instituições públicas.

3.1 Da Orientação ao Consumidor as Audiências de Conciliação

Todos os dias, os órgãos públicos de defesa do consumidor atendem milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. Para atender com celeridade a esses consumidores, os Procons se utilizam de alguns tipos de atendimento, que vão desde telefonemas, contatos por email, audiências de conciliação, bem como instauração de processos administrativos.

No decorrer dessas atividades, existem situações em que a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor. Há casos em que o Procon tenta obter, de forma mais desburocratizada, um acordo entre consumidor e fornecedor por telefone ou por meio de uma carta preliminar à abertura do processo administrativo. Entretanto, em algumas situações a instauração do processo administrativo se faz necessária, o que pode ocorrer tanto pela resistência do fornecedor em resolver o conflito, quanto pela urgência, complexidade ou gravidade da demanda apresentada pelo consumidor.

Como primeiro passo, realizada a queixa do consumidor contra o fornecedor, esta será apurada. Para isso, o Procon entra em contato com o fornecedor por telefone para questionar sobre o problema apresentado pelo consumidor. Nessa etapa, o caso ainda não é denominado como “reclamação”, e sim como “atendimento” ou “demanda”.

Não sendo suficiente o primeiro contato, o órgão emite uma Carta de Informações Preliminares (CIP) ao fornecedor ou empresa, e dá o prazo de 10 dez dias, contados a partir da data de seu recebimento, para que estes respondam à demanda. Se a resposta for positiva, a queixa é dada como encerrada.

No caso do problema não ser solucionado com a CIP, instaura-se, então, um processo administrativo e a demanda passa a ser chamada de “reclamação fundamentada”. O prazo para resposta é entre 20 ou 30 dias corridos. Nesse período, conforme o caso, o órgão pode convocar uma audiência presencial de conciliação entre o consumidor e o fornecedor para tentar um acordo.

Desse modo, alimentando expectativas positivas para a resolução de suas Reclamações, os consumidores, embora podendo obter a satisfação de seus interesses no

Judiciário, acreditam que as audiências de conciliação constituem um meio de efetivo acesso à justiça e à ordem jurídica. De sua parte, o fornecedor, espera responder ao pedido do consumidor e de prestar os esclarecimentos ao Procon de forma a solucionar o impasse, evitando a imposição de sanções administrativas e de ser demandado no Judiciário pelo consumidor.

Nesse sentido, a conciliação, em âmbito administrativo, tem sido uma prática aceita pela sociedade e que vem sendo incorporada nas rotinas de muitos espaços públicos e, inclusive, tem sido incentivada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com o *slogan* "Conciliar é Legal", para que os tribunais brasileiros possam promover a desjudicialização dos conflitos sociais.

3.2 Críticas á Utilização, Pelo Procon, da Conciliação como Método Alternativo de Resolução de Conflitos

Como já destacado anteriormente, os métodos alternativos de resolução de conflitos vêm ganhando notoriedade como vias alternativas de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça.

No Brasil, a crescente demanda por prestação jurisdicional, aliada à impotência prestacional do Estado, têm influenciado o desenvolvimento e aplicação de políticas públicas de práticas informais de prevenção e resolução de conflitos, evitando-se o processo judicial e todos os entraves que advindos deste. Neste aspecto, os dizeres de Antonio Carlos Wolkmer:

Ainda que seja um lócus tradicional de controle e de resolução de conflitos, na verdade, por ser de difícil acesso, moroso e extremamente caro, torna-se cada vez mais inviável para controlar e reprimir conflitos, favorecendo, paradoxalmente, a emergência de outras agências alternativas 'não institucionalizadas' ou instâncias judiciais 'informais' (juizados ou tribunais de conciliação ou arbitragem 'extrajudiciais') que conseguem, com maior eficiência e rapidez, substituir com vantagens o Poder Judiciário.

Sabemos que é dever dos PROCONS e seus agentes promover a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, enquanto indivíduos hipossuficientes. Contudo, pelo fato de que um conciliador jamais poderá carregar consigo qualquer interesse no resultado da causa, sendo-lhe proibido inclinar-se em prol da satisfação dos interesse de um dos envolvidos no processo por ele presidido, sob pena de violação do atributo imparcialidade que lhe é inerente, pode-se considerar que o emprego das audiências de conciliação nos referidos órgãos, torna-se desproporcional e divergente em relação ao papel fundamental a ser empregado por estes.

A exigência da imparcialidade dos agentes dos PROCONS é manifestamente incompatível com o dever constitucional que carregam, de atuarem de forma parcial, na proteção e defesa dos interesses dos consumidores. Como, então, exigir dos referidos agentes, a isenção típica de um conciliador (a mesma que se presentifica nas figuras do mediador, do árbitro e do juiz de direito), se é seu dever promover a proteção dos interesses individuais e coletivos dos consumidores?

Exigir que um agente do PROCON balize sua atuação na imparcialidade de um terceiro desinteressado, significa impedir que cumpra sua função precípua, de proteção e fiscalização, dos interesses dos consumidores. Assim, são despropositadas, portanto, os diversos decretos, resoluções e portarias, que regulamentam das audiências de conciliação em diversos PROCONS estaduais e municipais.

Não é possível, realizar uma audiência de conciliação, baseada na harmonia e no equilíbrio de relações conflituosas imparcialmente administradas, e, ao mesmo tempo, observar o imperativo da defesa dos interesses do consumidor. Outrossim, a atuação dos seus agentes deve ser pautada numa atuação parcial, agindo como autênticos negociadores de interesses daqueles que, por exigência legal, devem representar.

É certo que as audiências de conciliação realizadas pelos PROCONS, configuram uma das principais vias de resolução de conflitos, tendo seu incremento e difusão, cada vez maior. Porém, ainda que ocorram índices consideráveis de acordos, não podemos comprovar que estes tem garantido efetivamente o alcance dos interesses dos consumidores bem como a proteção dos seus direitos. Ao passo que tira-se a

parcialidade da atuação dos seus agentes, absolutamente injustificada, impedindo seu exercício legal.

Coerente seria, que os PROCONS passassem a atuar com transparência na representação extrajudicial de consumidores interessados na resolução de seus conflitos, e é claro, sem afetar a continuidade de uma importante política de resolução consensual de conflitos, como as audiências de conciliação. Sem dúvidas, tais órgãos melhor desempenhariam sua função facilitadora do acesso à justiça pelos consumidores.

3.3 O Duplo Papel do Procon: Compatibilidade Entre a Solução ao Conflito no Âmbito Individual e a Tutela dos Interesses Difusos

Tratar as reclamações individuais de consumidores como isoladas, significa desconsiderar toda a lógica corrente, já exposta, das relações de consumo de massa nas sociedades complexas. No que se refere às relações de consumo, como já dito, dificilmente haverá uma reclamação individual que não revele uma macro-lesão.

A própria natureza dos interesses dos consumidores numa sociedade de consumo de massas, de produção e distribuição uniforme, nos leva a acreditar que poucas são as angústias e reclamações de um indivíduo consumidor que não refletem interesses difusos de toda a comunidade de consumidores.

Vicente de Paula Maciel Junior ilustra este pensamento:

Os direitos dos consumidores podem ser agrupados dentro da perspectiva individual de um consumidor, o que não elimina a possibilidade de a relação de consumo ter abrangido uma série indeterminada de pessoas além dele. Nisto reside o caráter tipicamente difuso dos interesses dos consumidores. Todas as pessoas são potencialmente consumidoras e um determinado fato pode afetar diretamente um consumidor, e de maneira difusa, uma série imprecisa de outros interessados.

Considerando que os produtos distribuídos no mercado de consumo são produzidos em massa, e os serviços prestados são disponibilizados também de forma massivamente uniforme, quando se verifica, que determinado produto ou serviço foi capaz de gerar dano a um indivíduo, isso significa, em uma análise ampla, que um ou outros indivíduos também foram lesados ou correm os mesmos riscos. Tal conclusão se faz, como dito, a partir da própria análise de uma sociedade de consumo de massa.

Os órgãos de defesa do consumidor não podem interpretar uma reclamação de um consumidor como um fato isolado. E, sendo assim, não podem dar tratamento a essa reclamação de forma a acreditar que, satisfazendo o interesse individual do consumidor reclamante, terá cumprido a sua finalidade mais ampla. Para o efetivo cumprimento de suas funções de proteção do consumidor, tanto em sua esfera individual, como de coletividade difusa, é necessário tratar cada reclamação apresentada como uma demonstração de que toda a coletividade corre o risco de ser lesada pela mesma prática.

Dar tratamento de tutela coletiva às reclamações apresentadas não representa, de forma alguma, prejuízo à solução da reclamação individual. Tais medidas são conciliáveis. Se os PROCONS instauram processos administrativos a partir de reclamações fundamentadas, desde o princípio, ou a partir da audiência realizada entre as partes, já é possível verificar se a conduta do fornecedor reclamado representa ou não infração às normas do CDC. Neste sentido, a solução do conflito em âmbito individual não pode representar o fim do processo administrativo.

Ao extinguir um processo em que se faz cabível a aplicação da penalidade administrativa, o PROCON contribui para que a prática lesiva seja perpetuada pelo fornecedor denunciado, ainda que o interesse individual do consumidor tenha sido atendido. Disso resulta afirmar que, para cada acordo realizado em prol de um consumidor individualizado, se providências outrás não forem tomadas pelo PROCON, um incalculável número de consumidores poderá ainda ser lesado.

Tanto o Poder Judiciário (quando divulga os seus altos índices de ações julgadas), quanto o Executivo (quando divulga os números de reclamações individuais

solucionadas pelos PROCONS), pecam ao não fazer desses números, ações que contribuam para a inexistência de futuras demandas equivalentes.

De nada adianta garantir vias eficazes de acesso a justiça aos indivíduos se, em caráter contínuo, não se consubstancia esse direito em soluções efetivas para os interesses da sociedade, aqui representados pela proteção dos igualmente importantes direitos difusos dos consumidores.

A solução da reclamação individual em audiência de conciliação, não deve ser tratada como fim do processo administrativo, mas apenas como atenuante à possível penalidade administrativa que o fornecedor sofrerá pela mesma conduta, como estabelece o artigo 25, III do Decreto Federal 2181/97, diploma que regulamenta o processo administrativo punitivo dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

A compatibilização dos papéis fundamentais do PROCON, se dá, nesse sentido, quando se promove a solução dos conflitos bilaterais de consumo, sem prejuízo da tomada de ações posteriores de defesa dos interesses difusos dos consumidores, exemplificadas nas práticas de implantação e constante divulgação de cadastros de reclamações fundamentas, reunião de reclamações individuais semelhante em um único processo administrativo com caráter de tutela coletiva ou difusa, instauração de ofício de processos administrativos ou inquéritos que busquem investigar danos ou ameaças de lesões coletivas, aplicação de penalidades mais severas e adoção de dosimetrias de multas que levem em consideração não apenas a proporção da lesão mas também a poder econômico do fornecedor denunciado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema desenvolvido no presente trabalho abordou o mecanismo da conciliação enquanto método consensual de solução de conflitos de consumo e sua eficácia quanto a sua aplicação nos órgãos de proteção ao consumidor, Procons. Para uma melhor compreensão do tema proposto, de início contextualizou-se a evolução das relações de consumo ao longo da história do desenvolvimento das sociedades, bem como os elementos propulsores da origem de normas efetivas e adequadas à proteção do direito do consumidor. Adiante, discorreu-se sobre o direito do consumidor no Brasil, sua origem, normatização, a política nacional de relações de consumo, o direito do acesso à justiça e os mecanismos alternativos de solução de conflitos, especificamente a conciliação e a figura do conciliador, que na prática de sua função de terceiro imparcial, figurando este no momento desta atividade, um representante ativo do órgão de Proteção ao Consumidor, invalida sua função precípua de fiscal e agente qualificado para promover a tutela e proteção dos direitos individuais e difusos do consumidor.

Sendo assim, ao analisar a prática das audiências de conciliação nos órgãos de Proteção ao Consumidor espalhados em todo o território nacional, entendemos que ainda que este mecanismo de solução de conflitos, se mostre simples e de sobremodo eficaz, apresentando um significativo progresso na condução de solucionar estes conflitos de consumo, não garante que os direitos individuais e difusos dos consumidores, estejam sendo de fato aplicados em sua totalidade, sem causar prejuízos á estes. Ao passo que como conciliador - terceiro imparcial, o agente do Procon não pode impor, sancionar ou interferir parcialmente no contexto do conflito, á favor do consumidor, conclui-se assim que de certo modo torna-se prejudicado e ineficaz o papel desses órgãos, frente a essa realidade.

Desse modo, é sugestivo para aprimorar a prática do mecanismo de audiências de conciliação junto aos Procons, que seus agentes reconheçam e pratiquem a defesa inegociável dos interesses do consumidor, de forma técnica e de acordo com suas prerrogativas.

Por outro lado, necessário se faz a edição de normas que deem mais autonomia á estes órgãos, na execução de suas prerrogativas, com a possibilidade de aplicação de

maiores sanções e multas mais vultosas a fim de punir fornecedores já acostumados a praticarem de maneira recorrente, condutas ilícitas contra os consumidores.

Só a partir daí, que os Procons de fato promoverão a devida e eficaz aplicação do direito fundamental de acesso á justa e composição de conflitos de consumo.

Destarte, nota-se que pelo fato destes órgãos pertencerem a esfera da Administração Pública Direta ou Indireta dos Estados e Municípios, tendo em sua maioria um quadro de agentes que mantém um vínculo temporário com a Administração Pública, sem se submeterem a concurso público, percebe-se, a ocorrência de um empobrecimento cognitivo desses agentes, os quais, muitas vezes não possuem um conhecimento adequado do Código de Defesa do Consumidor, prejudicando de certo modo, a coerência e celeridade no atendimento prestado por estes aos consumidores que buscam soluções para suas demandas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. LENZA, Pedro (Coord). **Direito do consumidor esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2013.

BOTELIM SINDEC 2011. **Secretaria de Nacional do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/BoletimSindec2011.pdf>>. Acessado em: 25 de Outubro de 2014.

BOTELIM SINDEC 2012. **Secretaria de Nacional do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/BoletimSindec2012.pdf>>. Acessado em: 25 de Outubro de 2014.

BOTELIM SINDEC 2013. **Secretaria de Nacional do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/BoletimSindec2013.pdf>>. Acessado em: 25 de Outubro de 2014.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acessado em: 15 de Setembro de 2014.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acessado em: 13 de Agosto de 2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125/2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf>. Acessado em: 11 de outubro de 2014

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **O direito do consumidor no limiar do século XXI**. Revista de direito do consumidor. Revista dos Tribunais, nº 35, jul/set. 2000, p. 105

DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2011.

GARCEZ, José Mara Rossani. **Negociação. ADRS. Mediação. Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2004.

GIRADE, Marcelo. **Técnicas de conciliação, composição e mediação de conflitos**. Florianópolis. Disponível em:
<http://www.trf4.jus.br/trf4/upload/editor/dpn_marcelogirade.pdf>. Acessado em :15 de novembro de 2014.

MENDONÇA, Ângela. **A Mediação e a Arbitragem no Mundo Contemporâneo**. Brasília: Edição independente do Projeto CACB / SEBRAE / BID, 2003.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2012.

PORTAL EDUCAÇÃO - Cursos Online : **política nacional das relações de consumo**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/direito/artigos/27832/politica-nacional-das-relacoes-de-consumo#ixzz3JNc2M700>>. Acessado em: 12 de outubro de 2014.

PACHÁ, Andréa Maciel. **Conciliação e Mediação: Estrutura da Política Judiciária Nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

REVISTA DO IDEC. Novembro 2013. Consumidor. Disponível em:
<http://www.idec.org.br/uploads/revistas_materias/pdfs/ed-182-servico-defesa-consumidor1.pdf> Acessado em: 25 de outubro de 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa (org.). **Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

SENA, Adriana Goulart. **A Conciliação Judicial Trabalhista em uma Política Pública de Tratamento Adequado e Efetivo de Conflitos de Interesses**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

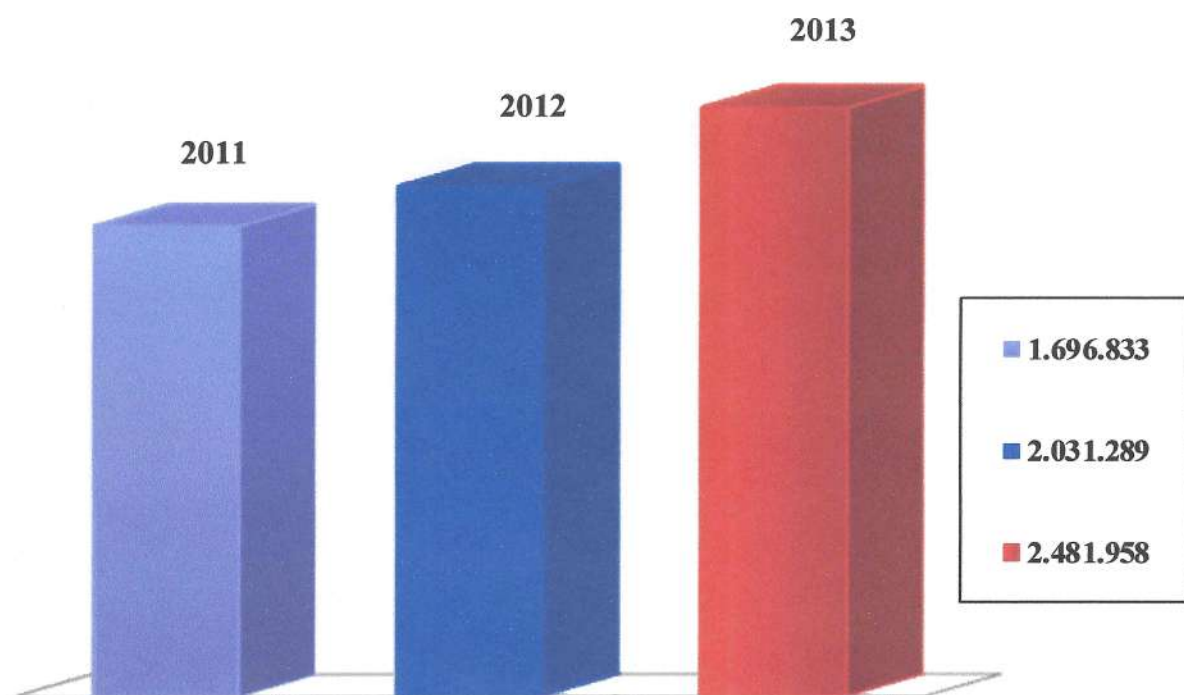
TAVARES, André Ramos. **Direito Constitucional Econômico**. São Paulo: Método, 2006.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WATANABE, Kazuo. **Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. In CEZAR PELUSO, Antônio; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). **Conciliação e mediação: estruturação da Política Judiciária Nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

ANEXOS

ANEXO A - Atendimentos Realizados Pelos Procons Nacionais



Fonte: Boletim Sindec