

MEDIAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR¹

Eduarda Zeni Granetto², Kauã Willian Manfro³, Leticia Jordana Schäfer⁴, Luana Andrieli Muller Correa⁵, Ryan Michel Karkow⁶

¹ Trabalho desenvolvido na disciplina de Projeto Integrador: Relações Negociais, Jurisdição e Formas Alternativas de Solução de Conflitos, do Curso de Graduação em Direito, da Unijuí, sob orientação do professor André Giovane de Castro e mentoria da advogada Vanessa Polesso.

² Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos.

³ Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos.

⁴ Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos.

⁵ Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos.

⁶ Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos.

A presente pesquisa consiste em um estudo de caso do Balcão do Consumidor relacionado ao contrato de compra e venda de um veículo, a um acidente ocasionado por problemas desconhecidos no funcionamento do automóvel e às várias divergências identificadas entre as partes: uma consumidora, uma concessionária e uma oficina mecânica. Tendo isso em vista, este trabalho acadêmico ancora-se na análise e solução do litígio com base no método da mediação. O objetivo geral concerne a avaliar os limites e as possibilidades da mediação como forma alternativa de resolução de um conflito fundado em uma relação consumerista. De forma mais detalhada, os objetivos específicos são: a) identificar as questões jurídicas envolvidas no caso; b) analisar decisões judiciais, discussões doutrinárias e previsões legislativas relacionadas ao assunto da mediação a fim de identificar especificidades desse tema; c) entrevistar um mediador da Comarca de Três Passos para constatar os desafios que o profissional enfrenta na sua atuação; d) solucionar o caso a partir da mediação com elaboração de um parecer jurídico; e e) simular uma audiência de mediação. Por meio desta investigação científica, busca-se ampliar os conhecimentos, notabilizar a importância de meios alternativos de solução de contendas e contribuir mediante a solução pacífica de um imbróglio jurídico à luz das instituições, das partes e dos interesses em disputa. Para isso, a metodologia baseia-se no método do estudo de caso, que toma como plano de fundo a análise de uma situação concreta; abordagem qualitativa, levando-se em consideração bibliografias, documentos e observações; natureza aplicada, pois os conhecimentos abordados visam a uma aplicação prática; objetivo explicativo, visto que explica o caso e suas especificidades com aprofundamento do conhecimento; e procedimentos bibliográfico e documental, bem como pesquisa de campo, buscando embasar o estudo de caso. Por fim, tratando-se de um Projeto Integrador em fase de desenvolvimento, ainda não há uma conclusão.

Palavras-chave: Contrato. Direito do Consumidor. Estudo de caso. Formas alternativas de solução de conflitos. Mediação.