

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVI Jornada de Extensão

A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO ALTERNATIVO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR¹

Jaqueline De Castro Da Veiga², Tobias Damião Corrêa³, Fabiana Fachinetto⁴.

¹ Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e extensionista no projeto “Balcão do Consumidor”.

² Estudante do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e extensionista no projeto “Balcão do Consumidor”; E-mail: silaveiga@hotmail.com

³ Professor vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul e Coordenador do Projeto; E-mail: tobias.correa@unijui.edu.br

⁴ Professora vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul e Coordenadora do Projeto; E-mail: fachinetto.fabiana@gmail.com

Resumo

A mediação é caracterizada como uma forma de lidar com conflitos consumeristas, em que um terceiro ajuda consumidores e fornecedores a se comunicarem melhor, a negociar e, sempre que possível, chegar a um acordo. Na atualidade, por muitas vezes o direito do consumidor não é atendido, o que acaba por gerar uma relação conflituosa entre as partes envolvidas. Neste contexto, a presente ação de extensão tem por objetivo trabalhar diretamente nas relações de conflito envolvendo relações de consumo, utilizando as técnicas de mediação como instrumento alternativo de resolução das situações conflituosas no âmbito do balcão do consumidor.

Palavras-chave: Audiência de mediação; Relações de Consumo; Mediação extrajudicial; Resolução de conflitos.

Introdução

O balcão do consumidor é um projeto de extensão do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, em parceria com a Prefeitura Municipal de Ijuí (PROCON) e o Ministério Público Estadual, que tem como foco trabalhar a mediação nas relações de consumo, de maneira que com o atendimento preliminar dos munícipes de Ijuí, se evite que os conflitos de cunho consumerista cheguem até o Poder Judiciário. Todas as questões, como, por exemplo, um produto que apresente defeito, uma má prestação de serviços ou descumprimento de oferta, podem ser resolvidas no espaço do balcão, o qual se encontra instalado em anexo ao PROCON, na Rua 20 de Setembro, nº 533, no Centro da cidade de Ijuí/RS.

Metodologia

Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XVI Jornada de Extensão

A metodologia usada no balcão do consumidor é a do atendimento preliminar, em que é feito o contato telefônico com os fornecedores e prestadores de serviços para tentar a resolução do conflito. Nesta linha, cabe ressaltar que, na maioria das vezes, a solução é possível já no atendimento acima referido. No entanto, não sendo possível a resolução imediata da controvérsia, há dois caminhos a serem trilhados, sendo o primeiro o envio de uma carta de informações preliminares (CIP) ao fornecedor/prestador de serviço para que este se manifeste, fornecendo explicações para possibilitar o tratamento da ocorrência. O segundo caminho é o agendamento de uma audiência de mediação, na qual consumidores e fornecedores são convocados a comparecer até o balcão do consumidor para buscar a composição do litígio por meio do diálogo.

Resultados e Discussão

A mediação junto ao Balcão do Consumidor é uma estratégia alternativa e democrática de resolução de conflitos referentes às relações de consumo, aplicável às situações em que se visualiza ser possível o restabelecimento do diálogo entre as partes e a continuidade do relacionamento entre consumidores e fornecedores. No balcão do consumidor, a mediação é mais comumente empregada para o tratamento de reclamações referentes a problemas envolvendo atrasos de pagamentos, má qualidade de serviços prestados, produtos com vício, etc.

José Luis Bolzan de Moraes (1999, p.164) explica que há duas formas de mediação que podem ser utilizadas para mediar conflitos:

Voluntária é aquela que tem início por vontade das partes que acordam em desenvolver tal processo. É iniciada pelo consentimento de todos os envolvidos e, é claro, sem que qualquer destes possa impô-la aos demais.

Por Mediação Mandatória entende-se aquela que tem início por iniciativa do Juiz, cumprindo determinação legal ou, ainda, a mediação que é provocada por determinada cláusula contratual que previa tal procedimento em caso de litígios que porventura viessem a ocorrer.

As audiências de mediação realizadas no balcão do consumidor são voluntárias, pois tanto fornecedor quanto consumidor desejam chegar a um consenso. As sessões compõem-se com a presença do mediador, de um aluno do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e do consumidor e do fornecedor. O objetivo é conseguir que estes desenvolvam competência para lidar com o conflito e decidir a respeito de um possível acordo para solucioná-lo. A primeira etapa para que seja possível a discussão do problema é de suma importância, uma vez que é neste momento que os canais de comunicação começam a ser restabelecidos, sendo o papel desenvolvido pelo mediador extremamente relevante para a compreensão dos anseios que cada uma das partes tem em relação ao litígio. Para Fiorelli, Fiorelli, Malhadas Junior (2008), “a mediação constitui um processo de transformar antagonismos em convergências, não obrigatoriamente em concordâncias, por meio da intervenção de um terceiro escolhido pelas partes.”

Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XVI Jornada de Extensão

O mediador atua de maneira a facilitar as convergências e promover o encontro de consensos, possibilitando, desta forma, que se chegue a um acordo. O método deve ser amigável e confiante, para que as solicitações das partes tenham uma resposta benéfica. Segundo Fiorelli, Fiorelli, Malhadas Junior (2008, p.58), “o terceiro, o mediador, atua para promover a gestão do conflito por meio do realinhamento das divergências entre as partes, os mediandos.” O mediador não é como um juiz, pois não sentencia, mas sim auxilia para que os conflitantes cheguem a uma solução, pois ambas as partes saem ganhadoras, conforme explicam Spengler e Lucas (2011):

Na mediação, o mediador não atua como um juiz, uma que não pode impor uma decisão, mas auxilia os oponentes a identificar os pontos de conflito e a pesquisarem as possíveis vias de solução, sublinhando as consequências de não se chegar a um acordo. Facilita a discussão e estimula as partes a conciliarem seus interesses. A relação entre as partes é exposta em termos de cooperação, com uma projeção no futuro e com um resultado no qual todos ganham, trocando a atitude que adotam no litígio judicial – em que a postura é antagônica, pelo que uma parte ganha e a outra perde.

Embora o mediador nas audiências realizadas faça sempre esforços para chegar a um acordo amigável entre as partes, nem sempre isso é possível. A experiência levada adiante no âmbito do balcão do consumidor evidenciou que dentro de um horizonte de análise de 117 casos, foram marcadas e realizadas 99 audiências de mediação no ano de 2014, das quais 59 foram exitosas no sentido de ter sido alcançado um acordo, ao passo que em outras 40 sessões não foi possível a realização de uma saída conciliada. As razões mais comuns para a frustração dos acordos, nas análises efetuadas, demonstraram que na maioria das vezes o fornecedor não desejava atender a solicitação do consumidor, seja porque não se sentia responsável pela situação, seja porque a pessoa responsável pela empresa não tinha poderes para negociar uma saída. Uma situação que merece ser destacada refere-se ao fato de que, em 14 casos, tão logo o fornecedor foi comunicado da audiência, este procurou o consumidor para realizar um acordo, ou seja, as próprias partes, de forma autônoma e sem auxílio do mediador, conseguiram compor e acabar com a controvérsia.

O estudo realizado demonstra que a mediação apresenta uma solução extrajudicial benéfica para as relações de consumo conflituosas, pois promove o enxugamento das demandas que desembocam no Poder Judiciário, por se tratar de método alternativo para resolver impasses considerados menos graves. Ainda, por meio da presente ação de extensão, é possível compreender que é imprescindível que se invista ainda mais no aperfeiçoamento da mediação como forma de resolução de conflitos, no sentido de se alcançar mais resultados satisfatórios nas relações conflituosas, seja no âmbito do balcão do consumidor ou em outras relações interpessoais, de modo a evitar que muitos casos aportem ao judiciário de forma desnecessária.

Conclusões



Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XVI Jornada de Extensão

Em última instância, conclui-se que a ação de extensão levada adiante no âmbito do balcão do consumidor tem cumprido de forma satisfatória os seus objetivos, revelando que a mediação nas relações de consumo apresenta-se como uma saída absolutamente viável para resolver situações de controvérsia. Por fim, esta alternativa permite a resolução dos conflitos em um tempo bem mais exíguo, além de se colocar como uma via de menor custo tanto para fornecedores quanto para consumidores, permitindo, em vista de tudo isso, uma justiça de melhor qualidade.

Referências

Estudos em arbitragem, mediação e negociação / André Gomma de Azevedo (org.). – Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais/ Fabiana Marion Spengler, Douglas Cesar Lucas. – Ijuí : Ed. Unijuí, 2011.- 360 p. – (Coleção direito, política e cidadania; 24).

Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição! / Jose Luis Bolzan de Moraes, com a colaboração de Anarita Araujo da Silveira, Adriano Luís de Araujo.- Porto Alegre: Livraria do Advogado,1999.

Mediação e solução de conflitos : teoria e prática / José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli, Marcos Julio Olivé Malhadas Junior. – São Paulo: Atlas, 2008.