Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornanda de Extensão

A EFICÁCIA DAS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR EM IJUÍ-RS[1]

Queli Cristina Braz Persich[2], Fabiana Fachinetto[3], Tobias Damião Corrêa[4].

[1] Trabalho vinculado ao Projeto de Extensão Universitária: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução

[2] Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, bolsista PIBEX/UNIJUÍ, quelipersich@gmail.com.
[3] Professora orientadora, Mestre em Desenvolvimento, Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, fabiana.fachinetto@unijui.edu.br.
[4] Professor orientador, Mestre em Desenvolvimento Regional, Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, tobias.correa@unijui.edu.br.

INTRODUÇÃO

Outrora, não havia um conjunto de normas que regulassem a vida em sociedade, assim, para dirimir conflitos, os indivíduos utilizavam-se do uso da força. Com a institucionalização de normas, surge a forma hierarquizada de solução de conflitos, devendo ao Estado, no que couber, auxiliar na resolução da lide. Todavia, diante da crescente demanda e da ineficácia das tradicionais formas de tratamento dos conflitos existentes, hodiernamente, necessita-se de um novo modelo jurisdicional.

A crítica à atuação na solução de conflitos se deve ao fato do excesso de burocratização dos serviços, morosidade, custos elevados e má qualidade da prestação jurisdicional, frente as demandas contemporâneas produzidas por uma sociedade que avança tecnologicamente. Diante dessa ineficiência e insuficiência do aparato estatal há a necessidade da criação de meios alternativos de solução dos conflitos, através de um modelo que esteja voltado para o consenso.

Essa busca por mecanismos alternativos para a solução de conflitos considera que o meio mais legítimo e simples é a autocomposição, pois emana da própria natureza humana, o querer-viver-em-paz. A autocomposição pressupõe um ajuste de vontade entre as partes, isto é, há a solução da lide por decisão consensual das próprias partes que figuram no conflito, "os envolvidos revelam os problemas que os envolvem, sem a preocupação de fixar posições específicas, mas sim o interesse genuíno de cada um" (KLUNK, 2012, p. 63)

A mediação e a conciliação são modalidades de autocomposição praticadas em âmbito nacional, em que as partes tentam resolver um conflito por meio de um intermediário. Há o uso intenso da oralidade e da flexibilidade, a fim de transformar uma situação problemática em um momento de diálogo que seja satisfatório para ambos.

Tem como base o princípio da autonomia da vontade, em que pese as partes possuam a liberdade de escolha, pode-se optar pela conveniência ou não da instauração da mediação. A principal diferença entre a mediação e a conciliação é que ao passo que na primeira, terceiro neutro e

imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que há a melhor solução do litígio, na segunda, terceiro adota uma posição mais ativa, propondo às partes uma solução para o conflito.

Assim, este estudo visa discorrer acerca das alternativas extrajudiciais de solução de conflitos, com ênfase na mediação, trazendo a definição desse mecanismo, bem como sua aplicação no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí, ratificando as características, de celeridade e efetividade, desses métodos.

METODOLOGIA

Este trabalho resulta de pesquisa bibliográfica e análise de dados referentes aos atendimentos realizados no Balcão do Consumidor de Ijuí. O projeto do Balcão do Consumidor vinculado ao Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, constitui-se em trabalho de extensão universitária, através do qual se busca a socialização de informações, a integração entre a Universidade e a comunidade, promovendo a criação e qualificação dos espaços públicos que garantam o exercício da cidadania, assim como ações individuais e coletivas que busquem a efetivação de direitos fundamentais, especialmente os relacionados ao direito do consumidor. Além disso, o projeto tem como objetivo promover a discussão e a aplicação prática de meios alternativos/adequados de tratamento de conflitos oriundos das relações de consumo, por meio da conciliação e mediação extrajudicial.

As atividades desenvolvidas consistem em receber as demandas e identificá-las no que tange à sua natureza por meio da escuta da reclamação efetuada pelo consumidor e posterior preenchimento de uma ficha cadastral aberta no ato do atendimento. Primeiramente é realizada a triagem na chegada do consumidor, que consiste em analisar o caso para então dar prosseguimento ao atendimento. O consumidor que efetua a reclamação não tem contato direto com o fornecedor, cabendo aos estagiários vinculados ao projeto o esclarecimento das dúvidas e a orientação a partir da narrativa dos fatos, para em seguida entrar em contato com o fornecedor para buscar, de forma imediata, as possíveis soluções para o conflito relatado.

Não sendo possível a resolução imediata do problema, é enviada uma Carta de Informações Preliminares - CIP, com o objetivo de formalizar o acolhimento e obter um posicionamento do fornecedor acerca da controvérsia, sendo que o documento enviado poderá ser utilizado para instruir possível Processo Administrativo. Em alguns casos, ainda, são realizadas audiências extrajudiciais de tentativa de conciliação/mediação quando evidenciado que o melhor caminho na busca da solução seja a criação de um canal de aproximação entre o consumidor e o fornecedor e/ou prestador de serviços.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verifica-se, ao longo dos anos, profundas transformações na sociedade. É nesse sentido que emerge a mediação, uma forma alternativa de solução de conflitos, que não pode ser considerada

fenômeno novo, mas sim, algo que passa a ser redescoberto em meio à crise profunda dos sistemas judiciários de regulação de litígios que existem hodiernamente (BOLZAN DE MORAIS, 1999).

Diante da ineficiência das formas tradicionais de tratamentos dos litígios existentes, evidencia-se a necessidade de um novo modelo jurisdicional, isto é, outras formas de tratamento de conflitos, pautados em uma perspectiva voltada ao consenso.

Nesse sentido, é visível o papel relevante da mediação, que é "forma de tratamento mais adequado à complexidade conflitiva atual, pois propõe uma "nova cultura", que vai além da jurisdição tradicional, inovando mediante práticas consensuadas e autônomas que devolvam ao cidadão (responsabilizando-o) a capacidade de lidar com a litigiosidade inerente a sua existência" (SPENGLER, 2011, p. 202).

Através da mediação é possível instaurar a comunicação rompida entre as partes devido a posição antagônica que adveio do conflito, bem como os litígios levados a discussão tendem a ser resolvidos em tempo inferior ao que levariam, se fossem debatidos de maneira tradicional.

Há um processo informal, em que os envolvidos podem debater os problemas, almejando encontrar a melhor solução, eis que se visualiza uma das suas características mais marcantes, que é a oralidade (BOLZAN DE MORAIS, 1999). Assim, ratifica Spengler (2011, p. 204) trata-se de "um intercâmbio comunicativo no qual os conflitantes estipulam o que compete a cada um no tratamento do conflito em questão, a mediação facilita a expressão do dissenso, definindo um veículo que possa administrar a discordância e chegar a um entendimento comunicativo".

Se tem como intuito, ao contrário da jurisdição tradicional, a aproximação das partes, primando sempre pelo debate e o consenso para a resolução das pendências, e por fim, a restauração das relações entre os envolvidos. Ao mediador não cabe oferecer a solução do conflito, todavia, é de sua competência a manutenção e orientação do processo (BOLZAN DE MORAIS, 1999).

Sob esse viés, corrobora Sica (2011, p. 162) "também parece natural que o conteúdo da mediação, ou de qualquer prática de resolução de conflitos, seja a sua solução por meio da reparação do dano, da conciliação ou restauração das relações afetada". Acrescenta o autor que a solução é construída através de atitudes e compromissos de reconhecimento de ambas as partes, para que se possa restabelecer o diálogo e alcançar o resultado mais satisfatório possível para todos.

Hodiernamente, as práticas sociais de mediação "configuram-se em um instrumento de exercício de cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisão, sem a intervenção de terceiro que decidam pelos afetados em um conflito" (SPENGLER, 2011). Ainda, pode-se dizer que é democrática, uma vez que acolhe a desordem e, consequentemente, o conflito como oportunidade positiva de evolução social.

A resolução de conflitos resultantes da relação de consumo antes que cheguem até o poder judiciário é o principal objetivo do Balcão do Consumidor de Ijuí/RS. Qualquer cidadão,

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornanda de Extensão

independente de condição econômica, ao comparecer ao Balcão do Consumidor tem sua reclamação acolhida, em se tratando de relação de consumo é realizado os encaminhamentos junto ao fornecedor de produtos e prestadores de serviços para tentar a solução amigável do problema.

Não ocorrendo a solução imediata, é realizado o envio de uma Carta de Informações Preliminares ao fornecedor, solicitando-lhe esclarecimentos, a solução imediata, ou, ainda, é designada audiência para tentativa de solução extrajudicial do conflito. Assim, se utiliza de três vieses para a resolução de conflitos, que são a mediação, a negociação e a conciliação.

No que concerne à mediação, objeto desse estudo, é possível verificar que segundo dados armazenados no SINDEC - Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor, referentes aos atendimentos realizados no Balcão do Consumidor de Ijuí/RS, no período do último trimestre de 2013 ao primeiro semestre de 2016, totalizaram 230 audiências de mediação, sendo 153 exitosas, 60 inexitosas e 17 não realizadas. Sendo a empresa com maior incidência as Lojas Quero-Quero, com 38, sendo apenas 10 exitosas, seguida das Lojas Magazine Luiza, com 27, com apenas 12 audiências exitosas. Isto deve-se às propostas prontas, as quais, muitas vezes acabam não sendo favoráveis ao consumidor, restando frustradas as tentativas de mediação. As mulheres representam o maior número de consumidores, cerca de 54% e a faixa etária preponderante varia de 31-40 anos.

CONCLUSÃO

Tendo como base os resultados apresentados, pode-se afirmar que muito embora haja divergência entre as partes, na maioria das vezes, as audiências de mediação e conciliação são eficazes. Assim, demonstram que o modo de tratar o conflito e o próprio ambiente fazem toda a diferença na hora de solucioná-lo.

A ação direta dos mediadores e conciliadores junto aos conflitantes demonstra ser eficaz na resolução pacífica dos conflitos e, consequentemente, geram muitos resultados positivos. O objetivo fundamental da ação mediadora, de promover a justiça do diálogo, é persuasivo e bem recepcionado pelos conflitantes. Percebe-se, ainda, a satisfação dos usuários com o atendimento pelo grupo, na maioria das vezes.

Com o uso da mediação e da conciliação, emergem os principais efeitos advindos da solução de conflitos extrajudicial: a celeridade, a informalidade. É visível a celeridade, pois o litígio é resolvido com maior brevidade do que se tido em meio judicial. Já em relação à informalidade, evidencia-se que as partes são trazidas a debater o litígio de maneira objetiva.

O diálogo pode ser a melhor opção para que se trate das realidades conflitantes, não um simples diálogo, mas aquele considerado transformador, uma forma de intercâmbio que possa mudar uma relação. Assim, através do trabalho exercido pelo Balcão do consumidor, nota-se a sua relevância para auxiliar na solução de litígios, através de métodos alternativos, baseados no consenso.

Palavras-Chave: Métodos alternativos. Solução. Extrajudicial.

REFERÊNCIAS

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição! Porto Alegre: Livraria do advogado, 1999.

KLUNK, Luzia. O conflito e os meios de solução: reflexões sobre mediação e conciliação. In: SPENGLER, Fabiana M.; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs). Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. 1 Ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SICA, Leonardo. Mediação e Reconstrução do Sistema de Regulação Social "Crime Pena". In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas Cesar (Orgs). Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e alteridade: a necessidade de "inovações comunicativas" para lidar com a atual (des)ordem conflitiva. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas Cesar (Orgs). Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.