

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: Bolsistas de Extensão da Unijuí

MEDIAÇÃO: MÉTODO EXTRAJUDICIAL PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, NAS RALAÇÕES DE CONSUMO¹
MEDIATION: EXTRA-JUDICIAL METHOD FOR SETTLEMENT OF CONFLICTS, IN CONSUMER RELATIONS

Elismara Angelita Penz Vieira², Tobias Damião Corrêa³

¹ Estudo de Iniciação Científica - vinculado ao projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

² Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, bolsista PIBEX/UNIJUI, elismara.angelita@outlook.com

³ Mestre, Coordenador do projeto Balcão do Consumidor, tobiascorrea@gmail.com

INTRODUÇÃO

Desde a Revolução Industrial ocorrida na Inglaterra em meados do século XVIII, tem-se passado por transformações em escala global. Tais transformações, de ordem econômica, política e social deram início a segunda fase do capitalismo, chamado de capitalismo Industrial.

Por intermédio deste sistema, grande parte da população abandonou o campo, concentrando-se nas grandes cidades, em busca de trabalho e melhores salários. Desde então, com o passar dos séculos houve “[...] uma intensa reivindicação por bens de vida, dentre os quais se incluem serviços públicos, e nestes, encontra-se inserido o dever do Estado de distribuir a justiça e aplicar o direito [...]” (MORAIS, 1999, p. 105).

Conforme definido por Engels (2012, p.164) o Estado é uma organização que nasceu da complexidade da manutenção da ordem perante as diferentes classes sociais frente as dissidências irreconciliáveis.

Ao Estado compete regular as relações humanas, garantir a manutenção da ordem, e promover métodos alternativos para a resolução de conflitos, afim de descongestionar o sistema judiciário que se encontra abarrotado de processos “ou seja, a provocação dos tribunais, que se dá em nível inicial, passaria a ter um caráter subsidiário. O sistema judicial só seria acionado depois de tentados outros métodos de resolução [...]” (MORAIS. 1999, p. 107).

Deste modo, colaborando para que sejam aplicados os métodos alternativos para a resolução de conflitos, foi criado o projeto de extensão Balcão do Consumidor vinculado ao Curso de Graduação de Direito na Unijuí, sendo um convênio firmado entre A Universidade Regional do Noroeste do

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: Bolsistas de Extensão da Unijuí

estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI, junto ao Município de Ijuí, e o Ministério Público Estadual. O balcão do Consumidor encontra-se instalado junto ao prédio do PROCON municipal.

Desta forma, a pesquisa visa, promover a inserção da cultura dos métodos de resolução alternativos de conflitos entre o consumidor e o fornecedor, buscando a resolução dos litígios através do diálogo, sem a intervenção do sistema judiciário, contando apenas com um mediador, que tem por objetivo facilitar o diálogo entre as partes.

METODOLOGIA

O presente estudo foi desenvolvido através do método dialético, que analisa de forma crítica o objeto a ser pesquisado, ou seja, fomenta a discussão frente a diferentes tipos de posicionamentos. Desta forma buscou-se unir a teoria e a prática, através de pesquisas bibliográficas e estudos de casos relacionado ao programa de métodos alternativos para a resolução de conflitos, desenvolvido no âmbito do Balcão do Consumidor na cidade de Ijuí/RS.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quando se discorre acerca das relações de consumo, automaticamente se associa à palavra consumismo. Vive-se em uma sociedade em que a única forma de se sentir aceito é adquirindo bens de consumo.

O ser humano necessita consumir bens que supram suas necessidades mais básicas e lhe proporcionem uma certa qualidade de vida. Desta necessidade, nascem os sujeitos das relações de consumo, sendo eles o consumidor e o fornecedor.

A lei 8.078/1990, em seu artigo 2º diz que: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. E em seu art. 3º que “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

Conforme Schmitt e Barbosa (2016, p. 17) “A sociedade de consumo, devemos frisar, é formada pela grande massa de consumidores, tendo suas necessidades supridas pelos fornecedores de produtos e de bens.” Esse sistema capitalista, gera relações de consumo que podem se transformar em litígios, caso um bem ou serviço adquirido pelo consumidor venha a apresentar vício, esteja em desacordo com o que foi solicitado, ou se o consumidor se sentir lesado.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: Bolsistas de Extensão da Unijui

O consumidor é sempre a parte mais vulnerável da relação de consumo, visto que o fornecedor detém de conhecimento e vantagens frente ao despreparo do consumidor que nada entende na maioria das vezes sobre seus direitos. Nesse cenário de demandas litigiosas consumeristas, desponta o mediador, amparado pela Lei n.13.140, que dispõe sobre métodos alternativos para a resolução de conflitos, buscando desafogar o judiciário, evitando que novos casos de litígios ingressem no sistema e pendurem por anos sem resolução de mérito.

Deste modo, as atividades desenvolvidas no âmbito do Balcão do Consumidor são voltadas para a resolução de conflitos por meio de métodos alternativos, como a mediação.

Sica (2011, p. 161-162) define que:

A mediação pode ser, inicialmente, definida como meio intuitivo e natural para enfrentar problemas ou conflitos que opõem duas ou mais pessoas, dois ou mais pontos de vista ou posições antagônicas. É intuitivo que pessoas envolvidas em um conflito recorram ao diálogo para sair daquela situação incômoda, problemática. É natural que se ambas não conseguem estabelecer condições para dialogar, recorram a um terceiro para facilitar a conversa e, eventualmente, criar um ambiente favorável à solução consensual.

Diante disso, a mediação preocupa-se com o bem-estar social dos envolvidos, possibilitando que as partes exponham seus sentimentos e frustrações, promovendo a cultura do diálogo e não a simples resolução do litígio, pois este pode ser resolvido e as partes continuarem em conflito.

No âmbito do Balcão do Consumidor, após efetuado o atendimento preliminar realizado pelos alunos do Curso de Graduação em Direito, que consiste em inserir em sistema próprio os dados do consumidor e do fornecedor, relatar o caso com base na exposição do consumidor e, posteriormente, tenta-se contato com o fornecedor com o intuito de resolver a demanda. Existem casos em que o contato telefônico não surte efeito, haja vista que o fornecedor não apresenta propostas viáveis, nem mesmo possibilita que o consumidor as faça.

Feito isso, pode ser enviada uma Carta de Informações Preliminares - CIP, sendo que o fornecedor tem um prazo para responder essa carta de forma escrita, para que seja repassado ao consumidor a resposta. Outra possibilidade é que seja marcada uma audiência de mediação, mediante o envio de carta para a realização desta, em que o consumidor solicita a presença do fornecedor, contudo, este não é obrigado a comparecer. Na hipótese de aceite, o fornecedor deve comparecer na sessão de mediação previamente marcada munido de documentos da empresa que demonstrem seu vínculo com a mesma.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: Bolsistas de Extensão da Unijuí

Comparecendo ambas as partes para a sessão, as partes são colocadas frente a frente e cada qual pode expor seus anseios, de um lado o consumidor relata o problema e como poderia este ser solucionado e, de outro, o fornecedor, que apresenta uma proposta ou não, assim como pode recusar a proposta feita pelo consumidor. O mediador irá facilitar o diálogo entre as partes, buscando o respeito mútuo, sem contudo, impor uma decisão às partes.

Na mediação tem de haver sacrifício de ambas as partes, cada lado tem que ceder um pouco para que o litígio possa ser resolvido de forma amigável, caso isto não ocorra a parte que se sentir lesada pode procurar seus direitos na esfera judicial, porém terá que lidar com a morosidade e onerosidade do sistema judiciário.

A mediação é um procedimento rápido para a resolução de litígios, é um método de transformação social, que promove a cultura do diálogo, que vem se perdendo em nossa sociedade. Os indivíduos perderam a arte de se comunicar, tudo se resolve base do grito, as pessoas não sabem sentar e conversar, não sabem resolver seus problemas consumeristas de forma amigável, sem envolver o sistema judiciário.

É nesse contexto que surge a mediação, inserindo uma nova cultura aonde os indivíduos possam aprender a resolver seus litígios sem acionar a máquina judiciária, buscando métodos alternativos para a resolução de conflitos.

No período de 1º de janeiro de 2018 à 11 de julho de 2018, foram marcadas 34 audiências de mediação no âmbito do Balcão do Consumidor. Das quais, resultaram: 12 acordos Extra Procon (quando as partes realizam acordo antes da data agendada para audiência de mediação), 06 audiências não realizadas (quando uma das partes, ou ambas não comparecem na data marcada), 10 audiências exitosas (quando as partes entram em comum acordo) e 06 audiências inexitosas (quando não há acordo entre as partes).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esse estudo foi possível verificar que projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, é de grande importância para os habitantes de Ijuí, visto que o consumidor que se sentiu lesado pode buscar de forma alternativa a resolução do litígio, sem envolver o judiciário e sofrer com a morosidade de um processo.

Também se concluiu, que muitos fornecedores não estão abertos para a cultura da mediação, participam das audiências, porém são inflexíveis na formulação de propostas, não estando dispostos a realizar um acordo que seja benéfico para ambas as partes, isto é, não estão abertos para a cultura do diálogo e preferem que os litígios terminem na justiça.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: Bolsistas de Extensão da Unijuí

Contudo, há aqueles que estão dispostos a ouvir o consumidor, e encontrar uma solução para que a lide termine de forma vantajosa para ambas as partes.

Palavras-chave: Judiciário. Consumerista. Diálogo. Litígio.

Keywords: Judiciary. Consumerist. Dialogue. Litigation.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF, Senado, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm. Acesso em: 17/06/2018.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado**. 4. ed. São Paulo: Centauro, 2012.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. **Mediação e Arbitragem**: Alternativas à Jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

SCHMITT, Cristiano Heineck; BARBOSA, Fernanda Nunes. **Manual de Direito do Consumidor**. Escola Superior de Defesa do Consumidor do Estado Do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2016.

SICA, Leonardo. **Mediação e Reconstrução do Sistema de Regulação Social "Crime - Pena"**. **Justiça Restaurativa e Mediação**: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Editora Unijuí, 2011.