XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

LUIZ FERNANDO BELLINETTI

LEONARDO RABELO DE MATOS SILVA

MAURO JOSÉ GAGLIETTI

Copyright © 2016 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos.
Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN
Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP
Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC
Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:
Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches – UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)
Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF
Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDi
Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC
Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG
Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA
Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

F724
Formas consensuais de solução de conflitos I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UNICURITIBA;

Coordenadores: Leonardo Rabelo de Matos Silva, Luiz Fernando Bellinetti, Mauro José Gaglietti – Florianópolis: CONPEDI, 2016.
Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-369-6
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.
1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Solução de Conflitos. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34

CONPEDI
Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Florianópolis – Santa Catarina – SC
www.conpedi.org.br

XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

A presente obra é fruto dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Formas consensuais de solução dos conflitos I durante o XXV Congresso Nacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), realizado na cidade de Curitiba-Pr, entre os dias 7 e 10 de dezembro de 2016, no Centro Universitário Unicuritiba. O Congresso teve como pano de fundo a temática "Cidadania e Desenvolvimento Sustentável: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito", perfeitamente adequada ao presente momento vivido pela sociedade brasileira e mundial, em que o desenvolvimento sustentável representa valor necessário à própria preservação da espécie humana. Os trabalhos apresentados se relacionam, de forma bastante direta com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que indica uma preocupação com a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho vinte e um artigos relacionados ao tema.

Os oito primeiros com objetos variados em torno do eixo temático que nomeia o GT, e os treze últimos tratando de diferentes aspectos da mediação. O primeiro bloco se inicia com o texto intitulado A COLABORAÇÃO PREMIADA (DELAÇÃO PREMIADA) COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM INTERESSES TRANSINDIVIDUAIS", de autoria de Fernando Augusto Sormani Barbugiani e Luiz Fernando Bellinetti, que procura demonstrar que este instituto é um excelente meio alternativo de solução de conflitos na seara transindividual, instrumentalizando técnicas jurídicas de proteção de interesses através de modelos que fogem do processo judicial tradicional, que privilegiam a composição e celeridade. Em seguida, veio, com igual brilhantismo, o trabalho "A HOMOLOGAÇÃO EXTRAJUDICIAL DO PENHOR LEGAL CONFORME AS NORMAS DO CÓDIGO CIVIL, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL", de Tatiana Alves Almada Naugeri, em que a partir do marco teórico legal do novo CPC, objetivou-se esclarecer a melhor forma de realização da homologação extrajudicial do penhor legal juntamente com as normas do direito civil e do direito do consumidor. Na sequência, com conteúdo igualmente relevante, foram apresentados artigos muito bem desenvolvidos com os títulos assim elencados:"AS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E A SUSTENTABILIDADE – UMA VISÃO PARA A RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NOS CONTRATOS

ELETRÔNICOS” de Leandro André Francisco Lima e Samantha Ribeiro Meyer-Pflug, em que se discute a aplicação da metodologia de Alternative Dispute Resolution (ADR) realizada online como forma de buscar a sustentabilidade na solução de controvérsias resultantes de transações comerciais que se perfaçam no espaço virtual; “CÂMARA NACIONAL DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS – MÉTODO ALTERNATIVO DE CONFLITOS NO FUTEBOL” , de Amilar Fernandes Alves e Leonardo Rabelo de Matos Silva, tratando de uma nova forma alternativa de resolver conflitos no âmbito do futebol; " DA ORIGEM DAS FAVELAS AOS SEUS DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS, A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS POR CAMINHOS QUE NÃO PASSAM PELAS PORTAS DO JUDICIÁRIO”, de Luciana Caramore Romaneli e Ana Carolina Bueno Ferrer, que tem por objeto apresentar a forma como surgiram as favelas da cidade do Rio de Janeiro, os problemas enfrentados pela sua população e o modo pelo qual resolvem seus conflitos; “O USO DA CONCILIAÇÃO COMO SOLUÇÃO DOS CONFLITOS AMBIENTAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO NA ESFERA ADMINISTRATIVA”, com o escopo de indicar a natureza jurídica da solução administrativa, a identificação do perfil socioeconômico e principais infrações ambientais, assim como, a compreensão do instituto da conciliação nessas questões específicas; Posteriormente, consta no roteiro de leitura, um texto cuja singularidade já expressa os resultados da pesquisa no próprio título “A IMPORTÂNCIA DE PRÁTICAS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NO COMBATE AO TRÁFICO DE DROGAS”, de Osvaldo Resende Neto e Henrique Ribeiro Cardoso, no qual se esboça a preocupação em relação ao aumento muito significativo do número de presos por tráfico de drogas, ensejando mudanças na política criminal diante da hegemônica perspectiva punitiva em detrimento de form as mais eficientes de busca de equacionamento do problema. No segundo bloco, com temas vinculados à mediação, iniciou-se com ênfase a outra temática, agora, associada aos limites e às possibilidades do uso da mediação junto aos conflitos entre fornecedores e consumidores, tratada no texto intitulado “A JUSTIÇA MEDIÁTICA E PREVENTIVA NAS RELAÇÕES CONFLITUOSAS DE CONSUMO E O ESPAÇO E O TEMPO DA MEDIAÇÃO”, de autoria de Mauro Gaglietti. Nesse caso, a proposta centra-se na mediação como tópico da justiça mediática e preventiva nos conflitos de consumo. No caso, examinam-se os aspectos sobre a regulamentação da mediação no Brasil e as particularidades dos conflitos entre fornecedores e consumidores abrindo a possibilidade de se vislumbrar a complexidade dos seres humanos em espaços de desavenças. Na sequência, consta o texto “A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SEUS EFEITOS À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL” de Vanessa Cruz de Carvalho e Carmen Lucia Sarmento Pimenta. Nele, as autoras apresentam o conceito de mediação, a sua evolução histórica e a legislação atual pertinente ao assunto, especialmente no que tange ao Novo Código de Processo Civil. Eudes Vitor Bezerra e Marcelo Negri Soares, por sua vez, anunciam no capítulo “A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO: UM DIÁLOGO ENTRE A LEI 13.140

/2015 E O NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL" um estudo comparativo com o objetivo demonstrar os vários aspectos do marco regulatório do instituto da mediação extra e judicial. Já, Carla Faria de Souza nas linhas do "A MEDIAÇÃO NO BRASIL: MARCO LEGAL, SUA EFETIVIDADE E A INCORPORAÇÃO DE UMA CULTURA DE PAZ", estabelece interfaces com o capítulo anterior na medida em que analisa a positivação da mediação no cenário nacional, tendo em consideração a eficácia das normas publicadas no ano de 2015, e a promoção de políticas de incentivo à incorporação de uma cultura de paz, sobretudo, ao lançar um olhar, por um lado, na direção do sentido pedagógico da lei carregar em si o potencial educador do comportamento da sociedade, e, por outro lado, a população efetivar a mediação em termos da internalização de hábitos e procedimentos civilizatórios cujas dimensões culturais encaminham-se para a busca do diálogo e do entendimento como ação gestora do conflito. Marcelo Lessa da Silva, por seu turno, aborda no "A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO E SUA EFETIVIDADE NO ÂMBITO DAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS" a efetividade da mediação nas serventias extrajudiciais (cerca de 15 mil cartórios no Brasil) e a interpretação aplicada ao artigo 42 da lei de medi ação brasileira. Nessa mesma linha de preocupação, insere-se o texto "CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E A FAZENDA PÚBLICA: MUDANÇA DE PARADIGMA E ENTRAVES POR SUPERAR", de autoria de Emilio de Medeiros Viana e Iasna Chaves Viana buscando no novo Código de Processo Civil a mudança de paradigma jurídico e social mediante a possibilidade de que as fazendas públicas utilizem-se da mediação e da conciliação na busca do tratamento mais adequado aos conflitos. Ainda versando sobre mediação foram também apresentados os seguintes textos: DEBATES ACERCA DA MEDIAÇÃO NO BRASIL, de Diogo Lopes Cavalcante e Fabiane Grando, trabalho que aponta o instituto da mediação como um equivalente jurisdicional e sua previsão no novo Código de Processo Civil e sua uma mudança de paradigma, no qual excessos e desvios se manifestam; DOS CONFLITOS NAS STARTUPS E DA ADEQUABILIDADE DA MEDIAÇÃO, de Flavia Antonella Godinho Pereira e Luana Figueiredo Juncal, apontando os conflitos das startups e demonstrar como a mediação pode vir a ser valiosa para estas empresas e concluindo que é o momento para se considerar a mediação um método adequado para gerir positivamente seus conflitos; MEDIAÇÃO CONSTRUTIVISTA NOS CONFLITOS FUNDIÁRIOS URBANOS de Bruno Cesar Fonseca e Renata Dias De Araujo Lima trazendo à lume que a mediação construtivista pode ser o referencial para testabilidade e aplicação da mediação na composição de danos possessórios e proprietários e analisando a função social da propriedade; MEDIAÇÃO JUDICIAL E PRÁTICA SUSTENTÁVEL NO ACORDO CONSENSUAL: VÍNCULOS DE COMPATIBILIDADE COM O "OUTRO" de Pedro Jorge de Oliveira Rodrigues trazendo o tema sob a ótica da pacificação no conflito de interesses em que, a solução dialogada, se torna intrínseca ao acesso à justiça, por meio da efetivação de direitos, na consecução do processo "justo". ; O CAMPO DE TRABALHO DO MEDIADOR JUDICIAL NO BRASIL:

PERSPECTIVAS E DESAFIOS PRÁTICOS A PARTIR DA LEI DE MEDIAÇÃO (LEI Nº 13.140/2015) E DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (LEI 13.105/2015) de Thais Borzino Cordeiro Nunes e Joaquim Leonel De Rezende Alvim focado em pesquisa em andamento sobre o campo de trabalho do mediador judicial no Brasil, a partir da publicação do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação (2015); O MARCO LEGAL DA MEDIAÇÃO NO BRASIL: APLICABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA de Juliana Ribeiro Goulart e Paulo Roney Ávila Fagúndez averiguando a aplicação do marco legal da mediação de conflitos na seara pública tendo como escopo uma virada cultural que exige um novo comportamento do Estado, que envolva a consensualidade; OS INSTITUTOS DA MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: MEIOS ALTERNATIVOS E ADEQUADOS NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS de Taise Rabelo Dutra Trentin e Carina Deolinda Da Silva Lopes, tratando ainda a respeito da mediação e conciliação previstas no novo Código de Processo Civil, trazendo sua evolução legislativa, bem como suas atualidades. A grande amplitude dos debates e das questões objeto de discussão no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Assentou-se a necessidade de aprofundar nas instituições de ensino e na prática jurídica o estudo e a compreensão adequada das formas consensuais de solução de conflitos, expondo-as como importantes instrumentos para a concretização de justiça, que devem ter sua utilização cada vez mais ampliada. Gostaríamos que as leituras dos trabalhos pudessem reproduzir, ainda que em parte, a riqueza e satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado sobre o tema. Assim, é com muita felicidade que apresentamos a toda sociedade jurídica a presente obra, que certamente será bastante importante para futuras pesquisas a partir dos inúmeros ensinamentos aqui presentes.

Prof. Dr. Leonardo Rabelo de Matos Silva – UVA/RJ

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti – UEL

Prof. Dr. Mauro José Gaglietti – URI

A JUSTIÇA MEDIÁTICA E PREVENTIVA NAS RELAÇÕES CONFLITUOSAS DE CONSUMO E O ESPAÇO E O TEMPO DA MEDIAÇÃO

JUSTICE FOR MEDIATION OF MIDDLE AND PREVENTION BETWEEN SELLERS AND BUYERS AND SPACE AND DIALOGUE OF TIME

Mauro José Gaglietti [1]

Resumo

A proposta centra-se na mediação como tópico da justiça mediática e preventiva nos conflitos de consumo. Examinam-se, assim, os aspectos sobre a regulamentação da mediação no Brasil e as particularidades dos conflitos entre fornecedores e compradores. A metodologia empregada concebe o conflito sob o ponto de vista da percepção sistêmica. Os dados têm origem na observação participante dos autores em suas experiências em mediação extra e judicial. Além disso, buscou-se apoio junto à bibliografia especializada, à legislação e à documentação por intermédio da construção de suportes teóricos voltados à investigação da complexa comunicação entre as dimensões "sociedade", “cultura” e "direito".

Palavras-chave: Acesso à justiça, Conflitos, Consumo, Direitos dos consumidores, Mediação

Abstract/Resumen/Résumé

The proposal focuses on mediation as a topic of justice dialogue and preventive in consumer disputes are examined, thus the aspects of the regulation of mediation in Brazil and the particularities of disputes between suppliers and buyers. The methodology sees the conflict from the point of view of systemic perception. The data come from the participant observation of the authors on their experiences in mediation. In addition, it sought support from the relevant literature, legislation and documentation through the construction of theoretical supports research focused on the complex communication between dimensions "society", "culture" and "right".

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Conflict, Consumer rights, Consumption, Mediation

[1] Doutor em História/PUCRS; Mestre em Ciência Política/UFRGS. Graduado e Especialista em História do Brasil/UFSM. Professor do PPG em Direito (Doutorado e Mestrado) – URI Santo Ângelo, RS.

INTRODUÇÃO

Buscam-se elementos substanciais à construção de respostas adequadas aos conflitos de interesse na seara das relações entre fornecedores e consumidores. A relevância do tema acerca do consumo percebido como lazer, distinção social e endividamento têm atingido todos os segmentos sociais na medida em que se trata de um fenômeno característico de uma sociedade insaciável, motor de inúmeros conflitos nos espaços escolares, familiares e empresariais.

Para tanto, leva-se em consideração que nos procedimentos de tratamento dos conflitos pode haver possibilidades educadoras dos agentes envolvidos nas disputas. Inicialmente, examina-se a tentativa de uma construção cultural - via legislação associada à justiça mediática e preventiva (mediação) por iniciativa do Estado - com certa participação de segmentos da sociedade civil - de um novo paradigma dialógico no Direito assentado no princípio da cooperação presente no novo processo civil brasileiro. Em segundo lugar, apresentam-se os caminhos da institucionalização dos métodos adequados de tratamento de conflitos como a mediação e a conciliação autocompositivas.

Posteriormente, traça-se um diagnóstico acerca das possíveis direções que a institucionalização desses métodos não adversarias podem tomar a partir do seu marco regulatório no Brasil. Assim, os diferentes paradigmas e enfoques que sustentam a pesquisa qualitativa deslocam-se para o sentido e a importância da complementaridade dos enfoques teórico-metodológicos qualitativos para ampliar o conhecimento acerca da complexidade dos conflitos sociais associados direta e indiretamente à dinâmica de uma sociedade de consumidores.

Nesses termos, faz-se uso das seguintes técnicas de pesquisa: entrevista, observação participante, análise documental/legislação, técnicas participativas, as técnicas de consenso, como o grupo nominal e as técnicas projetivas. Além disso, adotam-se os critérios associados à adequação teórico-epistemológica, à credibilidade, à transferibilidade, à dependência, à confirmabilidade, à relevância e às estratégias para garantir a qualidade da informação obtida, com destaque para a triangulação e a verificação dos dados.

Assim, investiga-se o significado dos fenômenos para os sujeitos que se envolvem em conflitos (fornecedores e compradores); confirmação ou rejeição de teorias; ampliação da compreensão da realidade de forma compreensiva e geração de teorias.

Nesse âmbito metodológico, considera-se, ainda, que a divulgação dos resultados torna-se um elemento fundamental do processo investigativo, contribuindo para dar voz às

partes do conflito e para transformar a realidade. Desse modo, assinala-se que os dados da pesquisa qualitativa foram obtidos mediante o emprego do método sistêmico tendo por parâmetro a mediação transformativa (LUIS ALBERTO WARAT, 2004). Por fim, assinala-se que o exame dos dados, a respectiva sistematização e a interpretação dos mesmos, incorporou o olhar à luz da experiência – dos últimos dez anos - em mediação de conflitos no âmbito extra e judicial dos próprios autores deste ensaio.

1. OS CONFLITOS CONSUMERISTAS E O CAMPO DA MEDIAÇÃO

As práticas de consumo podem ser percebidas como um campo de disputas entre as determinações da esfera da produção e os diferentes modos de apropriação social dos bens e serviços. Demonstra-se que as transformações na produção cultural e no acesso à cultura oportunizadas pela industrialização, globalização e digitalização, se revelam mais claramente no comportamento dos consumidores (CANCLINI (2006). Nesse caso, a multidão tende a ser levada à categoria de cidadão e de consumidor, em suas distintas qualidades, tornando cada indivíduo "diferente" diante do gosto e da posse das mercadorias ofertadas. No entanto vigora com muita expressão, no mercado, uma concepção segundo a qual ser cidadão é poder consumir.

Desse modo, ser um consumidor – participar ativamente como um agente de consumo - conduz à inserção social e política. Tanto o nexo entre consumo e cidadania quanto entre cultura e entretenimento são questionados pelo crescente endividamento como um fenômeno social relevante. Percebe-se, nesse caso, que a cultura de consumo se constitui, da mesma maneira, na ampliação do acesso ao crédito, ampliando velozmente certos comprometimentos com a sua lógica. Destaca-se, nesses termos, que tal prática implica em estratégias sociais da busca de inclusão. Em uma sociedade integrada por pessoas insatisfeitas - mas que busca suprir um imaginário de necessidades - os indivíduos ao sinalizarem na direção do consumo, revelam, em certa medida, o que lhes parece mais adequado enquanto suposta fonte de realização de sonhos e de felicidade, ou seja, o consumo torna-se o objetivo central de suas vidas (TASCHNER, 2009, p.39-74).

Constata-se, ao mesmo tempo, que os indivíduos ao adquirirem mercadoria como exercício prático de compra como lazer – reforçam, na verdade, a cultura de consumo – proporcionando o entretenimento misturado, muitas vezes, ao endividamento, fomentando, desse modo, o consumo compulsivo, podendo alimentar uma desestabilização financeira de

um país. Isso se deve à lógica das regras do mercado que se sustentam à base da sobreposição da ideia da abundância sem igual e, ao mesmo tempo, a destruição permanentemente de bens para criar escassez (TASCHNER, 2009, p.53-92). Assegura-se, ainda, que a cultura caracterizada pelo binômio consumo e qualidade de vida possui uma desconexão com as causas enfocadas pela crise ambiental. Os dilemas apresentados junto ao nexo entre consumo e cidadania referem-se, fundamentalmente, à ausência de movimentos sociais para realizar mudanças radicais econômicas, culturais, políticas e ecológicas para situar em outro patamar o mesmo nexo. Percebe-se, assim, que o cenário convive com múltiplas formas de reformismo ecológico ou de capitalismo verde, que constituem práticas sociais ou proposições paliativas ante as causas profundas da crise ambiental.

Pierre Bourdieu, Jean Baudrillard e Zygmunt Bauman há muito enfatizaram, cada qual ao seu modo, que o consumo tem se tornado uma possibilidade de "distinção" social e cultural, ao apontarem, necessariamente, para uma tendência nova já captada, ainda no final do século XX, por suas pesquisas. Assim, Bourdieu (1983, p.82-121) examina a construção do gosto da classe média desvelando a emergência de um grupo social "pequeno-burguês", composto por trabalhadores de várias áreas sociais.

Diante disso, estabelece uma comparação entre essa classe média e as demais e como os diferentes modos de aquisição de cultura – o gosto estético, principalmente – resultam de gostos próprios das classes, espaço no qual as escolhas são também modos de diferenciação entre segmentos e grupos sociais. O Baudrillard (1996, p.9-49) percorre caminho que se aproxima do primeiro ao acrescentar à discussão elementos que se aproximam da semiologia, quando define os diferentes significados que os objetos assumem de acordo com a classe social estudada.

Assim, como em Bourdieu, encontramos em Baudrillard uma percepção do consumo material como elemento diferenciador a ponto de poder incluir ou excluir. Zygmunt Bauman (2004, p. 117-164), por sua vez, atualiza e complementa as reflexões realizadas anteriormente ao assinalar que o consumo deixa de ser meramente um elemento de distinção para ser o elemento de inclusão por excelência.

Ao considerar que a modernidade carrega em si os graves problemas de exclusão social, o consumo – força motriz do capitalismo – se traveste, por seu turno, em única solução para o conjunto da sociedade. Decorre disso, que tudo se torna ainda mais transitório, e, consequentemente, mais descartável, fluído.

Nessa mesma direção, Guillermo Orozco Pardo e Miguel Ángel Moreno Navarrete, mais recentemente, destacam:

> *La llamada sociedade de consumo supone que el eje central de la atividade económica ya no se centra exclusivamente em la producción, sino que um gran número de personas acceden hoy al mercado de bienes y servicios, lo que incide em um mayor volumen de negócios y, a la vez, debe traducirse em um aumento de la competência. A partir de la segunda mitad del siglo XX, el aumento del consumo, la contratación em massa, las situaciones de domínio que algunas empresas ostentam em el mercado y la falta de uma consciência individual y colectiva de los consumidores han provocado determinados abusos en distintos sectores del mercado en los que ciertas emrpesas se valieron de los llamados contratos de adhesión para imponer um concreto contenido negocial como lex contractus unilateral y predispuesta por la parte fuerte de la relación, cuya aceptación em pleno se convirtió em condición necesaria para obtener el bien o servicio demandado*. (OROZCO e NAVARRETE, 2015, p.243)

Desse modo, verifica-se que o consumo pode ser caracterizado como uma atitude econômica voltada à satisfação das necessidades e dos desejos construídos socialmente (NOGAMI, 2012, p.15-16). Percebe-se, dessa maneira, que inúmeras reações são apresentadas nas relações humanas perpassadas pelo mercado de consumo quando os procedimentos de troca são interrompidos e a expectativa do consumidor torna-se frustrada. Há, nesse caso, a expressão de um princípio tácito de identificação entre as pessoas que se envolveram em uma dada transação econômica, aparecendo como necessário à circulação normal da economia.

Nesses termos, observa-se a existência de uma certa equivalência postulada entre os parceiros da relação entre fornecedor e comprador, que, de certo modo, permite neutralizar a assimetria dos participantes no mercado (BEVILAQUA, 2008, p.09-14). Pelo visto, tal perspectiva ao se desdobrar torna-se crucial para entender a aparição do conflito. Assim, os conflitos de consumo tendem a ter como sujeitos (partes) um consumidor e um profissional ou empresa.

Além disso, esse tipo singular de conflito pode decorrer de expectativas, valores e interesses contrariados cujo desdobramento vai ao encontro da constituição de um cenário no qual cada uma das partes da disputa concentra todo o raciocínio e elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de desmerecer, enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional adversarial e litigante, pelo visto, estimula a movimentação dos extremos - das posições opostas - na esfera das polaridades ao dificultar a percepção das necessidades, dos interesses e sentimentos envolvidos nessa trama envolvendo fornecedores e consumidores.

Observa-se, desse modo, que nas relações de consumo, o fornecedor busca a satisfação de dois interesses que lhe são primordiais: o lucro e a fidelização da clientela. Dessa maneira, o mercado de consumo torna-se o *locus* de obtenção desses interesses. Nos casos nos quais o consumidor suspende as compras, o fornecedor não alcançará seus objetivos, pondo em risco o sentido objetivo da existência dos seus negócios. Portanto, o interesse do consumidor é único: obter dos fornecedores produtos e serviços na exata conformidade com que são apresentados no mercado.

Esta conformidade significa que o produto ou serviço objetiva causar satisfação ao consumidor na medida em que se consideram as características dos produtos (ou serviços) ofertados aos consumidores. Em outros termos, quando os mesmos apresentarem problemas que os tornem impróprios, imprestáveis ou inadequados para os propósitos que deles – razoavelmente - se espera. Ou até mesmo, nas situações nas quais os produtos (e serviços) não estiverem condizentes com o que constava na "propaganda" realizada do referido produto. Nesse caso, o fornecedor não estará atendendo aos interesses e necessidades dos consumidores.

Outro aspecto que se pode examinar refere-se à relação entre consumidor e fornecedor e as respectivas atribuições no âmbito do mercado. Salienta-se que mesmo sabendo-se que é dever do fornecedor apresentar produtos e serviços adequados, seguros, saudáveis e que atendam às necessidades dos consumidores - conforme preconizado pelo Art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - a atividade humana não está isenta de cometer erros que comprometam a natureza das atividades associadas à compra e à venda de produtos e serviços.

Embora a industrialização e o conhecimento humano tenham alcançado avanços consideráveis, as práticas humanas tendem a cometer, em algum momento, falhas em suas ações. Constata-se, ainda, que a qualidade dos produtos e serviços a serem oferecidos no mercado pode se tornar um objetivo a ser perseguido pelos fornecedores, não importando o ramo de sua atividade. Nesse caso, os fornecedores, por buscarem, em uma economia de mercado, o lucro, precisam fazer da qualidade dos serviços e dos produtos a serem comercializados, o ponto de equilíbrio entre as suas finalidades e a satisfação dos consumidores.

Nesse sentido, haverá a concretização efetiva de um conflito na esfera das relações de consumo toda vez que o fornecedor ao tomar conhecimento de que o produto fabricado - ou o serviço prestado - não atende à finalidade à qual fora concebido, e, ao mesmo tempo, não tenha tomado iniciativa alguma para retomar a satisfação do consumidor na relação

consumerista. Nesse caso, o elemento fundante desse tipo de discórdia será a resistência sem causa do fornecedor à pretensão do consumidor, levando este a procurar sua resolução, em um primeiro momento, diretamente - por meio da negociação - com o fornecedor. Caso esse procedimento não tenha êxito, então, haverá a necessidade, em segundo lugar, de se buscar a intermediação de outra pessoa (instituição), que poderá utilizar os mecanismos de mediação por meio da instalação de um processo administrativo, ou junto ao PROCON, ou Balcão do Consumidor ou Câmaras privadas de mediação (Lei 13.140/2015) ou, ainda, no âmbito do Estado, via Juizados Especiais Civis (JECs) ou a tradicional ação judicial[1].

Assinala-se, em virtude do exposto, que esse tipo de conflito é bastante complexo e singular ao se examinar que há a interferência por meio da presença constante de um jogo entre desejos estruturantes no âmbito sociocultural. Desse modo, as mercadorias e as práticas de consumo por meio desse jogo latente, servem, também, para ordenar politicamente a sociedade. Verifica-se, nessa direção, que o consumo é um procedimento no qual os desejos se transformam em demandas e em atos socialmente regulados. Ainda, quando vemos a proliferação de objetos e de marcas, de redes de comunicação e de acesso ao consumo, a partir da perspectiva dos movimentos de consumidores e de suas demandas, percebe-se que as regras — móveis — da distinção entre os segmentos sociais, da expansão educacional e das

[1] Zamorra Y Castillo (1991, p.2236-239) demonstra que o processo rende, em vários casos, muito menos do que deveria em virtude dos defeitos e problemas procedimentais, ficando lento e oneroso, fazendo com que as partes quando possível, o abandonem. Assinala-se, ainda, que a cultura do litígio que vigora no Brasil é bastante expressiva, sendo suficiente atentar para o levantamento realizado, a cada ano, pelo programa "Justiça em Números", junto ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), registrando 99,7 milhões de processos no ano de 2014 junto aos 90 tribunais brasileiros, este número já supera os 110,1 milhões de ações judiciais. Em outros termos, existia um acúmulo de 70,8 milhões de processos judiciais que somados aos 28,9 milhões de casos novos em 2014, repetindo, assim, a taxa média de 3,4% de crescimento nos últimos cinco anos. A média é de um processo para cada dois brasileiros. Como em cada processo, atuam pelo menos duas partes, e, em muito casos mais de três, somados aos processos em que são impetrados recursos, (Mandado de Segurança Ação Cautelar, Rescisória e Embargos de Terceiros), estima-se que podem existir nesses primeiros meses de 2016 cerca de 130 milhões de ações judiciais tramitando no Poder Judiciário brasileiro. Além disso, os números do CNJ comprovam que o poder público é responsável por 15% dentre 23,7 milhões de ações que ingressaram na Justiça e que se referem a matéria tributária, previdenciária ou de Direito Público, em todas as áreas que envolvem a administração pública em seus diferentes níveis - federal, estadual e municipal. A máquina judiciária brasileira é, pelos dados apontados em destaque pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), voraz. Em 2014, por exemplo, consumiu o orçamento total de R$ 68,4 bilhões (89,5% consumido com sua folha e salários). Um crescimento de 4,3% em relação ao ano anterior, o que corresponde, a 1,2% do PIB e a 2,3% do total dos gastos públicos do País. Dividindo pelo número de brasileiros, o Judiciário custou R$ 337,00 para cada habitante em 2014. Em média, cada processo em tramitação teve um custo de R$ 686,00 para cada brasileiro. A Justiça do Trabalho gastou 20,8% (R$ 14,3 bilhões). Mas o Judiciário não é tão pobre, embora extrapole, ele arrecadou em 2014, R$ 26,9 bilhões. As receitas se referem aos recolhimentos com custas, emolumentos e taxas, do imposto causa mortis nos inventários, receitas da execução fiscal e outras. Quando se ataca a morosidade na prestação jurisdicional, figura no polo da passividade o juiz, o serventuário e o Estado que retardam a justiça e a remetem como atividade jurisdicional que traz prejuízos para os litigantes. Pergunta-se, dentro deste quadro no qual a cultural do litígio é hegemônica, pode o particular que sofreu dor psíquica e prejuízos patrimoniais, em razão da excessiva duração de um processo, ser ressarcido pelos danos que lhe foram causados? Ver http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros

inovações tecnológicas e da moda também intervêm nestes mecanismos de práticas sociais (BOURDIEU, 1988).

Ao mesmo tempo, afirma-se que o consumo é percebido como um espaço temporal no qual os conflitos entre os grupos sociais, originados pela desigual participação na estrutura produtiva, ganham continuidade por intermédio da distribuição e apropriação dos bens. Assim, pode-se conceber que o ato de consumir encontra-se associado à necessidade humana de se participar de um cenário de disputas por aquilo que a sociedade produz e, sobretudo, pelos usos sociais e culturais, estabelecendo a distinção entre os que possuem e os que não têm acesso aos bens materiais. Nessa direção, observa-se, cada vez mais, a incidência nos conflitos sindicais do aumento das reivindicações pelo aumento do consumo e pelas demandas do salário indireto, o que enseja a ampliação de uma reflexão crítica desenvolvida pelos agrupamentos de consumidores de todos os grupos sociais[2].

Deparamo-nos, contemporaneamente, com as diversas dimensões das relações sociais entorno do consumo como algo mais complexo do que a relação entre meios manipuladores e dóceis audiências. Sabe-se que um bom número de estudos sobre comunicação de massa tem mostrado que a hegemonia cultural não se realiza mediante ações verticais nas quais os dominadores capturariam os receptores: entre uns e outros se reconhecem mediadores culturais como a família, o bairro e o grupo de trabalho[3].

Verifica-se, nessa direção, que as relações sociais nas práticas associadas ao consumo, ao gerarem conflitos, apontam, na ordem do dia, para a necessidade de se pensar em formas mais apropriadas para o tratamento desses conflitos, buscando-se criar formas de resolução que não se restrinjam à judicialização das relações consumistas. Desse modo, cabe destacar que além dos defeitos já apontados ao processo judicial o fato de que, em diversas situações, tal procedimento aborda o conflito como se fosse um fenômeno jurídico (litígio) e, ao tratar exclusivamente daqueles interesses tutelados do ponto de vista jurídico, exclui a dimensão mais ampla do conflito que tendem a ser tão importantes quanto ao até mais relevantes do que aqueles juridicamente tutelados (ZAMORRA Y CASTILLO, 1991).

Depreende-se disso, que ao se gestar um conflito entre fornecedores e consumidores, a circulação das trocas comerciais pacíficas se interrompe e, ao mesmo tempo, verifica-se que

---

[2] Em Bauman (2008) o que mais aproxima as pessoas que fazem uso das redes sociais, contando com a formação de um elo que os aproximam, é criação do mercado mediante a transformação das pessoas em mercadorias à medida que os indivíduos se tornam promotores de mercadorias e, ao mesmo tempo, as próprias mercadorias que promovem.

[3] Maria Teresa Manfredo, inspirada em vários estudiosos, entre os quais Canclini (2006), examina a temática que envolve espaço, cultura, consumo e identidade. file:///C:/Users/Windows%207/Downloads/5969-13028-4-PB.pdf

os bens encontram-se imobilizados. Essa é a conjuntura na qual a parte que se considera lesada (ou as instituições que a representam) inicia ações e, por decorrência, as reações são provocadas a ponto de tender a transformar o conflito. Nesse caso, pode ocorrer o trânsito por uma vasta rede que inclui instituições estatais e não estatais; que se prolonga habitualmente até a imprensa, mas que também tende a alcançar outras dimensões de segmentos sociais, podendo, inclusive, percorrer escritórios de advocacia até espaços religiosos.

Somam-se a tais possibilidades, outras no sentido de poder derivar na formação de tumultos, recorrendo a relações pessoais influentes ou a sugestões dos conhecidos (BEVILAQUA, 2008), chegando, diante da falta de alternativas, à ameaça de violência contra o outro e, no limite, contra si mesmo. Se a morte física aparece no extremo do campo de significados do mapa traçado, no entanto, mais eminente é a presença da "morte simbólica" que deriva da anulação comercial da pessoa no "Serviço de Proteção ao Crédito", o que explica boa parte dos movimentos e das emoções dos consumidores que reclamam junto aos grupos sociais aos quais pertencem.

Diante da gênese dos conflitos e das respostas dos oponentes, percebe-se que há algo que é compartilhado: a existência de um certo padrão no deslocamento - no trânsito - de pessoas em conflito. Os comportamentos comuns mostram a utilização das mesmas armas, das mesmas alianças e as mesmas formas de neutralizá-las. Dizem respeito também às particularidades que se apresentam quando as situações analisadas envolvem, por exemplo, pessoas de classe média e pessoas com poucos recursos financeiros, de informação e econômicos, sobretudo quando se tratam de conflitos individuais, coletivos ou no âmbito dos direitos difusos.

Salienta-se, aqui, que um dos principais aspectos é o fato de que algumas reclamações se reduzirem à sua dimensão material e outras ficarem restritas ao plano dos sentimentos envolvidos, gerando, muitas vezes, posturas tortuosas e custosas para o próprio consumidor, do qual ele teria provavelmente desistido caso o fornecedor tivesse reagido de outra maneira. Em outros termos, muitas vezes os conflitos não se restringem à dimensão financeira e econômica (mesmo o acordo tendo sido exitoso, permanece, ainda, o sentimento de mal estar). Assim, a transação pacífica e o conflito de direitos - a troca e a disputa - mostram como a relação econômica é subsumida pela dimensão relacional e, mais uma vez, como os objetos da troca sempre levam consigo alguma coisa do sujeito.

A partir da introdução dos elementos que disparam o conflito no mercado de consumo - aqueles que para muitos não fariam parte da economia de mercado (BEVILAQUA, 2008). A partir da descrição de conflitos de direitos do consumidor, este território do Direito aparece

longe do poder coercitivo. Assim, os processos vinculados a esses direitos se mostram apoiados em estratégias que aparecem como externas à lei e aos procedimentos normativos oficiais. Vemos, assim, como esses processos dependem em grande medida da insistência dos consumidores, dos operadores do Direito ou dos responsáveis por instituições que às vezes "resolvem" (encaminham) os conflitos só por meio de escândalos, gritos ou ameaças de propaganda negativa da empresa na imprensa e de processos judiciais que nunca se iniciam.

Todo tipo de direito está certamente aberto à negociação e à disputa, mas os direitos do consumidor parecem aqui depender muito mais do que outros da diligência dos envolvidos. Do lado dos fornecedores, essa fragilidade cede lugar ao aproveitamento da sua posição de vantagem no mercado, como vemos na facilidade com que as empresas se ausentam das instâncias de mediação, firmando acordos que não cumprem, e até contestam - junto ao Poder Judiciário - a propriedade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para regulamentar suas atividades. Nesse momento, enfatiza-se o conflito à medida que os consumidores obrigam-se a restabelecer seus direitos em um ambiente de briga e confusão. As ações fora da lei, no entanto, são também mais legítimas do que outras, em um campo no qual se sabe que a equivalência das partes não é respeitada pelas empresas fornecedoras.

As diferentes maneiras o Estado agir diante dos conflitos envolvendo consumidores e fornecedores são decisivas e fundamentais na regulamentação do mercado financeiro e dos direitos do consumidor, após a deflagração dos conflitos analisados, o Estado - que até então tinha participado das transações pacíficas de modo marginal e difuso - impõe-se como terceiro termo entre o consumidor e o fornecedor, posicionando-se em lugar-chave para definir o curso do conflito no terreno estatal de juizados, delegacias e órgãos de defesa do consumidor. E, embora em alguns casos o Estado apareça do lado demandado, o seu lugar a ocupar na busca do equilíbrio da relação rompida, quando a troca comercial não se desenvolve normalmente segundo a perspectiva do consumidor.

No caso, podem-se conceber agentes estatais com a cultura da mediação internalizada buscando a pacificação dos envolvidos. Portanto, é ao Estado que o consumidor recorre para efetivar seus direitos. Nessa busca, o consumidor pode perde autonomia, mas, ao mesmo tempo, pode encontrar uma ferramenta para restabelecer seu lugar como sujeito moral diante do fornecedor (BEVILAQUA, 2008). Com a aparição em cena do Estado, é agora o fornecedor quem perde sua posição de vantagem, e quem voltará a estar no nível do consumidor, ou até abaixo dele caso a empresa, claro, assista às audiências conciliatórias do juizado especial ou do PROCON. Os agentes que atuam representando o Estado, no entanto, falham, muitas vezes, no desempenho do seu papel de equilibrador da relação, apesar de o Código de Defesa do Consumidor ultrapassar o direito individual e fornecer ferramentas para corrigir algumas assimetrias do mercado. Seria ainda mais significativo se olhássemos mais além, para o universo de consumidores lesados, vítimas da assimetria das relações mercantis, mas que não saem da resignação silenciosa dos que não reclamam.

Reforçando tais percepções do fenômeno do consumo, Guillermo Orozco Pardo e Miguel Ángel Moreno Navarrete (2015, p. 244-245), compartilham de um critério para examinar as especificidades dos conflitos no âmbito das relações de consumo ao apontar que tais desavenças na esfera do mercado estão permeadas, via de regra, por um certo desequilíbrio, uma certa hipossuficiência (TARTUCE; NEVES, 2013, p.34-36) entre a situação de quem adquire produtos/serviços e os que oferecem os serviços/produtos junto ao mercado. Quando os conflitos se instalam, verifica-se, como fator resultante, a caracterização denominada de "transpersonalismo" na medida em que envolve interesses individuais, coletivos e difusos.

Além disso, destacam que há uma disparidade (no caso da União Europeia) entre o elevado número de casos de desentendimentos na esfera fornecedor/consumidor e a quantidade de registro oficial das reclamações. Ao que parece, há um desestímulo em acionar (na esfera judicial ou extrajudicial) os responsáveis pelos danos causados em virtude da recorrência de quem já prejudicou os consumidores. Diante disso, argumentam que é necessário assegurar a existência de mecanismos voltados ao acesso à justiça para que os consumidores possam ter respostas rápidas, ágeis, simples, com baixos custos e eficazes.

1. PERSPECTIVAS DA MEDIAÇÃO NO BRASIL

Atesta-se que os conflitos consumeristas – dada a singular e complexa teia social - tendem a atingir outras dimensões sociais como a família, a comunidade, a escola, os locais de trabalho, e, acentuar a dinâmica conflituosa toda vez que os interesses, as necessidades e os sentimentos distintos se encontram nesse espaço temporal denominado de conflito.

Diante disso, percebe-se que essa situação já vem sendo tratada em outras partes do mundo. Por exemplo, a União Europeia e o Brasil vêm recebendo o impacto – nas últimas décadas – das repercussões originárias da ineficiência sistêmica de seus Tribunais, impactando significativamente nas respostas às demandas judiciais por intermédio da garantia – material e efetiva - do acesso à justiça de seus cidadãos, entendido como acesso ao tratamento adequado aos conflitos enquanto direito humano fundamental. Assim, muitos países buscando aperfeiçoar os serviços dos Tribunais, tentam criar alternativas à crise do acesso à justiça tanto em sistemas de jurisdição *civil law* quanto *common law*. Como resultado, a institucionalização dos métodos não-adversariais de tratamento adequado de conflitos, particularmente a mediação, vem se traduzindo numa rotineira presença em códigos de processo civil e a sua prática é defendida pelos tribunais.

Contudo, a institucionalização deve ser uma excepcionalidade que precisa ser adotada com cautela. A diretiva da União Europeia, por exemplo, e a experiência brasileira com a inserção da mediação no Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e a sua complementaridade por intermédio da Lei 13.140/2015, novo marco regulatório da mediação, denotam que o progresso e a difusão da mediação não requer, necessariamente, o rompimento com os seus fundamentos, e particularmente quanto à mediação, a perda da sua identidade, para que sejam inseridas no contexto do acesso à justiça na esfera extra e judicial.

Dois sinais ao se cruzarem fortalecem os métodos (privados e estatais) pacíficos de busca de entendimento – por meio do diálogo - diante da instalação dos conflitos e controvérsias junto à sociedade brasileira. Trata-se, em um primeiro momento, das iniciativas dos integrantes do Poder Judiciário que almejam diminuir o volume de ações judiciais com o propósito de diminuir trabalho para proporcionar a prestação de um serviço público mais qualificado.

Em segundo lugar, a presença constante de segmentos sociais ávidos pela implantação da mediação no âmbito privado e estatal, ainda que minoritários, adquiriram certa notoriedade nas audiências públicas realizadas junto ao Congresso Nacional no período no qual se estava formulando as diretrizes para o novo processo civil brasileiro por meio da normatização da mediação, da conciliação e da arbitragem. Tais grupos tiveram suas origens em experiências pioneiras de mediação junto a iniciativas de universidades, de integrantes do Ministério Público, do Poder Judiciário, da Defensoria Pública e junto às políticas públicas de acesso à justiça associadas à Secretaria de Reforma do Judiciário no Ministério da Justiça e do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) entre 2008 e 2014.

Assim, os dois movimentos se encontraram e a institucionalização da mediação no Brasil pode criar - em médio e longo prazo – uma nova cultura do diálogo construída e compartilhada entre as pessoas que se envolvem em desavenças, bem como os seus respectivos advogados ao buscarem as soluções autocompositivas, consensuadas e pacíficas, preferencialmente, antes de ingressar com a demanda junto ao Poder Judiciário. Aqui, ao se conceber a cultura como sendo uma situação dada, concreta, e, ao mesmo tempo, subjetiva - complexa por excelência, contendo conhecimentos compartilhados, artes, crenças, leis, aspectos morais, os costumes/hábitos e as aptidões adquiridas pelo ser humano na família e no conjunto da sociedade - faz com que se projete para um período de médio prazo a efetividade material do novo marco regulatório que se instalará mediante a experiência dos sujeitos ao longo do tempo.

Salienta-se, ainda, que se está de acordo com as formulações sistematizadas por Sales (2010) e Pinho (2015) segundo a qual seria necessário criar-se um sistema equilibrado entre a mediação judicial e a extrajudicial de modo a garantir o acesso à justiça como direito humano fundamental, e, ao mesmo tempo, propiciar maior agilidade, rapidez, efetividade, eficiência e eficácia aos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Uma vez ajuizada a demanda, por meio de um sistema de filtros para as causas repetitivas, e, ao mesmo tempo, a instalação de um sistema multiportas que se adapte a cada tipo de conflito.

No caso, centrais de mediação e conciliação (câmaras privadas), as instituições de ensino universitário, sobretudo as Universidades (estatais, comunitárias [públicas não estatais] e privadas), Cartórios Extrajudiciais, Associações de Classe, Defensoria Pública, Ministério Público e Advocacia Pública (Prefeituras) poderiam, caso assim desejassem, na esfera do novo processo "neoconstitucionalizado" e "pós-positivado", realizar uma espécie de triagem e adequação à gestão do conflito, mediante o olhar atento à singularidade e a natureza do conflito em termos concretos.

Desse modo, chama-se a atenção acerca de que todos os órgãos que gerenciam conflitos poderão se preparar para estimular o tratamento adequado dos conflitos por meio da cultura da justiça mediática e preventiva fazendo-se uso de profissionais preparados na arte e na ciência da mediação.

Para tanto, torna-se pertinente repensar o modelo de gestão no âmbito da administração da justiça. Nesses termos, ao se pensar a ação permanente para uma resolução das controvérsias sociais incentivando à adoção das práticas cooperativas voltadas ao melhor interesse das partes, seguindo, assim, um dos princípios do Novo CPC, buscando-se, ao mesmo tempo, os tópicos elementares que integram a gestão mediada por intermédio de decisões sábias, com bom senso, agilidade e rapidez, obtidos com treinamento e ação sistêmicos por parte dos agentes negociadores, mediadores e conciliadores. Somente assim pode-se perceber que o diálogo e o entendimento poderão gerar acordos cuja origem atenda os sentimentos, as necessidades e os desejos dos envolvidos nos conflitos subjetivos (simbólicos) e/ou materiais.

Destaca-se, ainda, que a mediação, a conciliação e a arbitragem não irão – por si só – resolver a chamada "crise do Judiciário". O foco tão somente na mediação judicial não vai resolver o problema das mais de 110 milhões de ações judiciais no Brasil. Ao contrário, a magistratura ao ser incentiva a encaminhar os casos para os CEJUSCs e CEJUSCONs, na Justiça Estadual e Federal, respectivamente, não irá encontrar – em um primeiro momento – a estrutura humana e profissional necessária para responder aos litígios na medida em que há a

necessidade de concursos públicos, salários compatíveis com a natureza do trabalho e uma excelente capacitação e formação dos conciliadores e mediadores.

CONCLUSÃO

As considerações finais, diante da problemática apresentada, sistematiza a origem dos conflitos entre consumidores e fornecedores não se concentra exclusivamente nos atributos intrínsecos dos bens trocados, mas no rompimento das premissas que haviam possibilitado inicialmente a troca comercial. Assim, examinaram-se as razões e as sensibilidades movidas a partir da singular experiência do conflito oriunda das relações de consumo ao mobilizar fortemente as emoções, chegando a afetar a saúde psíquica de muitos consumidores, indicando o caráter englobante da dimensão relacional sobre a dimensão unilateral do interesse econômico, sobretudo junto às práticas na esfera do consumo entre os brasileiros e as brasileiras.

Percebeu-se, assim, a existência implícita da equivalência dos parceiros nas relações comerciais, que permite neutralizar a assimetria de suas respectivas posições na esfera do fornecimento e da aquisição de produtos e serviços. A par de existir um tratamento privilegiado dispensado pela legislação ao consumidor – isto é, a conhecida posição mais frágil nas relações de consumo – como expressão de uma superioridade substantiva do consumidor em relação ao fornecedor, percebe-se que os conflitos no mercado de consumo servem também para firmar a pessoa como valor em uma esfera pública, e não apenas no âmbito privado, que revela a impropriedade de uma distinção rígida entre essas duas esferas e entre os valores que cada uma delas representa no caso específico das práticas relacionais e culturais à brasileira. De fato, no Código de Defesa do Consumidor, a lei não constitui (apenas) um mecanismo de afirmação do indivíduo como cidadão livre, autônomo e igual, mas também dos atributos diferenciais da pessoa como ser relacional e moral. No entanto, a emergência da pessoa como valor no seio dos conflitos envolvendo relações de consumo não constitui uma forma de evitar ou burlar a lei – como sucede nas situações em que o "jeitinho" ou o "você sabe com quem está falando" prevalecem sobre a norma –, mas ocorre no procedimento de aplicação dos dispositivos legais. Ao mesmo tempo, o sentido e o significado da pessoa não são dados previamente pela posição que ocupa, mas são construídos e avaliados à luz das particularidades das relações concretas, em conformidade com os valores da honestidade e da boa fé subjetiva.

Nesse caso, os conflitos decorrentes de relações de consumo parecem abrir espaço, assim, para acionar um mecanismo de redefinição do sentido da pessoa humana e da cidadania, que não se explicita da mesma forma nas transações econômicas rotineiras. Assim, ao hipotecar parte de sua autonomia à organização estatal, abre-se para o consumidor – mas não para o fornecedor – a possibilidade de firmar uma superioridade substantiva, de ordem moral, em relação ao seu oponente, bem como, no mesmo movimento, seus direitos como indivíduo-cidadão. Constata-se, dessa maneira, que os processos educativos a partir do aproveitamento dos conflitos nas relações de consumo, serão facilitados mediante o emprego da mediação dialógica como um modo prático e ágil de se garantir a efetivação da democracia, no âmbito da resolução de conflitos no Brasil.

Esse espaço e tempo do diálogo tende a gerar maior entendimento do que a via judiciária por meio dos processos. Por tudo o que foi desenvolvido, assinala-se que o estudo realizado partiu da análise do paradigma adversarial e não participativo de solução de conflitos, caracterizado, principalmente, pelo sistema judicial tradicional, no qual o ajuizamento de demandas é marcado por decisões impositivas, verticais, unilaterais e não construídas com o envolvimento das partes. Após tal análise, apresentou-se a mediação como espaço/tempo de acesso à justiça como direito humano fundamental, como um procedimento imparcial, porém não neutro, no qual a participação democrática, a escuta empática, a responsabilização e o "empoderamento" dos mediandos associam-se ao conhecimento de cidadania como condição de se concretizar "o direito a ter direitos".

Diante disso, torna-se pertinente, em primeiro lugar, considerar a percepção associada à fixação de um marco legal regulatório da mediação e da conciliação autocompositivas está contribuindo, ainda que lentamente, à promoção e à assimilação da cultura de métodos adequados de tratamento de conflitos entre alguns operadores do direito e profissionais no campo da psicologia e do serviço social. Em segundo, chega-se à conclusão acerca do princípio da cooperação entre os envolvidos no conflito e os agentes que integram o sistema de justiça, que amparados no Novo CPC, são orientados às práticas que privilegiam o diálogo, buscando, assim, concretizar o melhor interesse das partes envolvidas no conflito, diferentemente, da visão anterior segundo a qual o juiz era o protagonista do processo civil.

Agora, pelo visto, a construção da cultura associado ao novo processo civil volta-se ao atendimento do que é o melhor para os clientes do sistema de justiça, no caso, a cidadania. Isso é válido para as esferas extra e judiciais, assinalando que no âmbito privado, portanto, extrajudicial, há mais razões para acentuar a possibilidade das mediações trabalharem, com mais tempo, o espaço e as complexas dimensões plurais dos sentimentos dos conflitados de

acordo com os ensinamentos de Luis Alberto Warat (2004), ao apresentar a mediação como uma espécie de encontro amoroso com amplas propriedades terapêuticas.

Assinala-se, mediante esse esboço conclusivo, que o novo paradigma do Direito em curso, volta-se à direção da concretização da uma nova cultura por meio da renovação de mentalidades com o intuito de afastar o individualismo do processo civil brasileiro, de modo que o exercício da função de cada um dos operadores do direito seja a de cooperar com boa-fé em uma eficiente administração da justiça. Portanto, o processo civil pode tornar-se um mecanismo orquestrado pelo juiz que irá promover o diálogo entre as partes, encaminhando-as para a mediação (extrajudicial ou/e judicial), intermediadas pelos advogados (e demais profissionais) que irão, com o passar dos anos, entender cada vez mais que a ética na operação do direito é auxiliar as partes a formularem saídas para os seus problemas.

Essa é uma via bem diferente da atual militância hegemônica que tem se voltado, nos últimos séculos, somente ao processo judicial como se fosse a única porta de acesso à justiça. Tal diretiva, fruto do jogo de impulso egoístico e da cultura não pacífica voltada ao ganha/perde, esbarra, via de regra, no sentido - propriamente dito – de Justiça que tem amparo na história do direito na medida em que só é justa a solução que beneficie todos os envolvidos e que estes tenham o direito à palavra.

Nesse sentido, verifica-se a necessidade de serem fortalecidos e incentivados os conteúdos acerca da mediação de conflitos, da negociação, da conciliação, da arbitragem, da administração da justiça, do acesso à justiça e da justiça restaurativa. Uma forma de se alcançar tal intento, é fazer com que tais abordagens sistêmicas possam, desde já, integrar, cada vez mais, os editais de concursos para a magistratura, defensoria, promotorias, procuradorias, bem como unto aos editais do Exame Nacional da OAB, além de sua inserção nos currículos dos Cursos de Graduação em Direito por meio de conteúdos junto às disciplinas teóricas e as práticas jurídicas.

Assim, a inclusão do estudo da mediação, especialmente nos cursos de graduação e pós-graduação em Direito, faz-se necessária para estimular o estudo teórico e prático na temática em tela. Ao mesmo tempo, é preciso que a formação jurídica esteja em consonância com esta dimensão democrática dada à solução dos conflitos, baseada na participação, no "empoderamento", no diálogo, na intercompreensão e na não adversariedade. Pelo visto, os operadores do Direito precisam, por sua vez, aprender novos meios de solucionar questões conflituosas, que não se restrinjam ao sistema judicial tradicional, e que promovam um efetivo envolvimento das partes na construção de uma saída para suas demandas.

Ressalta-se, no entanto, que para uma mudança cultural perene na gestão dos conflitos, torna-se imprescindível uma mudança no perfil da formação acadêmica dos futuros juristas como um todo, ou seja, a disciplina de mediação não surtirá um efeito desejável se constar isolada das demais. O tema deve estar presente transversalmente em todas as disciplinas do curso de direito. Desse modo, o estimulo para a real mudança de paradigma jurídico e social proposto pelas leis 9.307/1996, 13.105/2015, 13.129/2015 e 13.140/2015 irá ser mais amplamente fortalecido se atentarmos para os obstáculos culturais que povoam o imaginário dos operadores do Direito que há anos acostumados em se deter apenas no processo judicial e não para o melhor interesse das partes litigantes.

Constata-se, ainda, que no País as instituições são avançadas e muito bem delineadas, mas em geral o Brasil carece, ainda, da concretização de uma cultura/hábito voltada à sabedoria no âmbito do planejamento, da execução monitorada, bem como da cultura da avaliação para correção de rumos, buscando o aperfeiçoamento. Desse modo, a grande preocupação de todos aqueles que não mediram esforços para viabilizar a mediação no Brasil, hoje, é sua plena implementação, juntamente com as normas dos demais marcos regulatórios da Justiça Mediática e Preventiva (Novo CPC/2015 e Lei de Mediação/ 13.140/2015). O aspecto a ganhar notoriedade é que a institucionalização não se faz só pela previsão normativa, é necessário, portanto, que as iniciativas institucionais sejam acompanhadas por ações no campo da educação e da cultura junto às famílias, empresas, comércio, indústria, escolas e a mídia.

Em conclusão, pode-se afirmar, com segurança, que as soluções extrajudiciais - em especial a mediação, a conciliação e a arbitragem - representam o avanço do processo civilizatório da humanidade, que, de maneira consciente, busca mecanismos de pacificação social eficientes. De certo modo, o mesmo pode-se afirmar no caso das conciliações e das mediações extrajudiciais que estão sendo implementadas na sociedade, o Ministério da Justiça sistematizou dados muito favoráveis nos últimos dez anos.

Ao mesmo tempo, no âmbito do Poder Judiciário, em alguns casos, como os representados pelo trabalho do NUPEMEC junto ao Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, têm-se obtido bons resultados - entre 2014 e março de 2016 - em termos qualitativos e quantitativos no âmbito das conciliações. Essa é a esperança que pode direcionar as boas energias para se buscar entre as cinzas da cultura litigante uma nova humanidade que não apenas tolere, mas, fundamentalmente, reconheça e respeite a diferença entre os semelhantes em ambientes de conflito como é o caso das relações entre fornecedores e compradores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, J L; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de . "Contemporary Tendencies". In: **Mediation**. 1. ed. Madrid: Dykinson / Universidad Carlos III, 2015.

APPADURAI, Arjun (ed.). **La Vida social de las cosas**. México: Grijalbo, 1991.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, v.3.

BARBERO, Jesus Martín. **De los médios a las mediaciones**. México: Gustavo Gili, 1987.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Vidas Desperdiçadas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2004.
BAUDRILLARD, J. **A Economia Política dos Signos**. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996.

BOURDIEU, Pierre. "Gostos de classe e estilos de vida". In.: ORTIZ, Renato (Org). **Pierre Bourdieu**: Sociologia. São Paulo: Ática, 1983.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do processo e técnica processual**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

BEVILAQUA, Ciméa Barbato. **Consumidores e seus direitos**: um estudo sobre conflitos no mercado de consumo. São Paulo: Humanitas/NAU, 2008.

BOURDIEU, Pierre. **La Distinción**. Madrid: Taunis, 1988.

CANCLINI, Néstor García. **Consumidores e cidadãos**: conflitos multiculturais da globalização. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**, Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988.

CARNELUTTI, Francesco. **Diritto e processo**. Nápoles: Morano, 1985.

CASTELLS, Manuel**. La Cuestión urbana**. México: Siglo XXI, 1974.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CEBOLA, Cátia Marques. "Mediação e arbitragem de conflitos de consumo: panorama português". In.: FROTA, Mário (Org.): **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. Curitiba: Bonijuris; JM Livraria, . v.2, n.2, junho 2012, p. 11-46.

DEUTSCH, Morton. **The resolution of conflict**: constructive and destructive processes. New Haven: Yale University Press, 1973.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. São Paulo: Malheiros, 2009.

DOUGLAS, Mary, ISHERWOOD, Baron. **El Mundo de los bienes**. Hacia una antropologia del consumo. México: Grijalbo-CNCA, 1990.

OROZCO, Guillermo (compilador). **Hablan los televidentes**. Estudios de recepción en varios países. México: Universidad Iberoamericana, 1992.

EWEN, Stuart. Todas las imágenes del consumismo. México: Grijalbo-CNCA, 1991.

GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline (Org.). **O novo no direito**. Ijui: Unijui, 2014.

MAILLART, Adriana Silva; DIZ, Jamile Bergamaschine Mata; GAGLIETTI, Mauro José. **Justiça mediática e preventiva** [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFS; Coordenadores: Adriana Silva Maillart, Jamile Bergamaschine Mata Diz, Mauro José Gaglietti – Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em: http://www.conpedi.org.br/publicacoes/c178h0tg/0j0ub037 . Acesso em 20 julho 2016.

MANFREDO, Maria Tereza. Entre a uniformização e a diferença: breve debate sobre cultura, espaço, consumo e identidade. In.: **Caderno eletrônico de Ciências Sociais**, Vitória, v. 1, n. 1, 2014, p. 106-120.

MARINONI, Luiz Guilherme. Estudos de direito processual civil (Org.). São Paulo: **Revista dos Tribunais,** 2005.

MAUS, Ingeborg. "Judiciário como superego da sociedade: o papel da atividade jurisprudencial na 'sociedade órfã'"**Novos Estudos** CEBRAP N.° 58, novembro 2000, p. 183-202.

MITIDIERO, Daniel. **Colaboração no processo civil**: pressupostos sociais, lógicos e éticos. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2011.

MORAIS,Ezequiel; PODESTÁ,Fábio Henrique; CARAZAI, Marcos Marins. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**.São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NOGAMI, Otto. **Economia**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

NUNES, Dierle José Coelho. **Processo jurisdicional democrático**. Curitiba: Juruá, 2008.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro de. **Do formalismo no processo civil**. São Paulo: Saraiva, 1997.

PARDO, Guillermo Orozco; PÉREZ, José Luis Monereo; PATTO, Rosa M. González de; MARTÍN, Antonio M. Lozano (Org.). **Tratado de mediación en la resolución de conflitos**. Madrid: Tecnos, 2015.

PARDO, Orozco Guillermo; NAVARRETE, Miguel Ángel Moreno. "La mediación em consumo". In.: PARDO, G. O.; PÉREZ, J. L. M.; PATTO, R. M. G. de; MARTÍN, A. M. L.

(Org.). **Tratado de mediación en la resolución de conflitos.** Madrid: Tecnos, 2015, p. 241-262.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **O novo processo civil brasileiro**: métodos adequados de resolução de conflitos. Curitiba: Juruá, 2015.

PINHO, H. D. B. **Direito Processual Civil Contemporâneo**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

PINHO, H. D. B.; CARNEIRO, P.C.P. (Org.). **O novo Código de Processo Civil anotado e comparado**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015

PINHO, H. D. B. **Breves comentários ao novo Código de Processo Civil**. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; Godinho R ; Martins G M ; Araujo A . **Direito em debate: da teoria a prática.** 1. ed. Rio de Janeiro: CONAMP, 2015.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; Hale D (Org.) ; Cabral, T N X (Org.) . **O Marco Legal da Mediação no Brasil: comentarios à Lei n 13.140/15.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; PAUMGARTTEN, Michele. L'esperienza italo-brasiliana nell'uso della mediazione in risposta alla crisi del monopolio statale di soluzione di conflitti e la garanzia di accesso alla giustizia. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais** FDV, n. 11, pp. 171-201, ago. 2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernadina de. A procedural Reading of human rights: the fundamental right to proper protection and the option for mediations a legitimate route for the resolution of conflicts. **Revista Juridica Universidad Interamericana de Puerto Rico,** vol. XLIV, n° 3, agosto-mayo, 2009-2010, p. 545/560.

SALES, Lília Maia de Morais; NETO, Adolfo Braga (Org.). **Aspectos Atuais sobre a Mediação e outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos**. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

SALES, Lília Maia de Morais. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ Editora LTDA, 2010.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor*:*** direito material e processual. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2013.

TASCHNER, Gisela. **Cultura, consumo e cidadania**. Bauru,SP: EDUSC, 2009.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca**. O ofício do mediador. Florianópolis: Boiteux, 2004.a

WARAT, Luis Alberto. **Territórios desconhecidos**. A procura surrealista pelos lugares do abandono do sentido e da reconstrução da subjetividade. Florianópolis: Boiteux, 2004.b.

ZAMORRA Y CASTILLO. **Processo, autocomposição e autodefensa**. Cidade do México: Universidad Autónoma Nacional de México, 1991.