XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

KEILA PACHECO FERREIRA

VIVIANE COÊLHO DE SÉLLOS KNOERR

JOANA STELZER

Copyright © 2015 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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

Diretoria – Conpedi
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UFRN
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. José Alcebíades de Oliveira Junior - UFRGS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR
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

Conselho Fiscal
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG /PUC PR
Prof. Dr. Roberto Correia da Silva Gomes Caldas - PUC SP
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches - UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS (suplente)
Prof. Dr. Paulo Roberto Lyrio Pimenta - UFBA (suplente)

Representante Discente - Mestrando Caio Augusto Souza Lara - UFMG (titular)

Secretarias
Diretor de Informática - Prof. Dr. Aires José Rover – UFSC
Diretor de Relações com a Graduação - Prof. Dr. Alexandre Walmott Borgs – UFU
Diretor de Relações Internacionais - Prof. Dr. Antonio Carlos Diniz Murta - FUMEC
Diretora de Apoio Institucional - Profa. Dra. Clerilei Aparecida Bier - UDESC
Diretor de Educação Jurídica - Prof. Dr. Eid Badr - UEA / ESBAM / OAB-AM
Diretoras de Eventos - Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen – UFES e Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - UNICURITIBA
Diretor de Apoio Interinstitucional - Prof. Dr. Vladmir Oliveira da Silveira – UNINOVE

D598

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFS;
Coordenadores: Viviane Coêlho de Séllos Knoerr, Joana Stelzer, Keila Pacheco Ferreira – Florianópolis: CONPEDI, 2015.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-049-7
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: DIREITO, CONSTITUIÇÃO E CIDADANIA: contribuições para os objetivos de desenvolvimento do Milênio.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Globalização. 3. Relações de consumo. I. Encontro Nacional do CONPEDI/UFS (24. : 2015 : Aracaju, SE).

CDU: 34

CONPEDI
Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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

XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

O presente estudo consubstancia-se em obra que reúne uma coletânea de artigos de excelência acadêmica comprovada não apenas em razão de sua seleção pelo sistema double blind peer review, mas, também por sua apresentação no Grupo de Trabalho Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo ocorrido por ocasião do XXIV Encontro Nacional do CONPEDI, realizado na Universidade Federal de Sergipe (UFS), na cidade de Aracaju SE, entre os dias 3 a 6 de junho de 2015, reunindo pesquisadores e estudantes oriundos de diversos Programas de Pós-Graduação em Direito do Brasil.

Dentre os traços mais marcantes desse Grupo de Trabalho, teve-se a profundidade na discussão sobre o consumo e o consumismo, o fenômeno da globalização, o superendividamento e aspectos de responsabilidade que norteiam as relações de consumo. Os trabalhos promoveram uma crítica científica de cunho altamente reflexivo sobre o cenário contemporâneo, mediante uma interlocução comprometida por parte dos expositores que demonstraram possuir qualificação para argumentar sobre essas complexas questões contemporâneas.

A diversidade dos temas apresentados também trouxe um anseio generalizado pelas novas abordagens que as temáticas merecem e que não se resumem a uma ótica exclusivamente normativa. As discussões de alto nível entre os pesquisadores de diversas partes do País trouxeram imensa satisfação às Coordenadoras desse Grupo de Trabalho que puderam vivenciar tão enriquecedora experiência.

No intuito de revisitar os temas e autores, passa-se a fazer breve descrição do conteúdo que será encontrado ao longo de toda a obra.

Os autores Marcelo Cacinotti Costa e Vinicius de Melo Lima, apresentam um estudo sobre o superendividamento e seus reflexos na sociedade contemporânea partindo da compreensão da modernidade líquida e dos novos pobres no artigo O Superendividamento como um problema de Direitos Fundamentais.

Partindo das patologias do consumo na sociedade moderna, e as diferentes implicações nas questões sociais, ambientais e econômicas as autoras Livia Gaigher Bosio Campello e

Mariana Ribeiro Santiago discorrem sobre as novas dinâmicas da locação de coisas, ressignificação da propriedade e efetivação do consumo solidário e sustentável.

Em Comércio Justo e Consumo Responsável: avanços normativos para a certificação brasileira, os pesquisadores Everton Das Neves Gonçalves e Joana Stelzer ao tratar de diagnosticar o cenário contemporâneo da certificação do Comércio Justo, especialmente no âmbito brasileiro, demonstram que os princípios jurídicos, as regras de certificação e os códigos de conduta nada mais são do que estímulos normativos para uma mudança do comportamento de consumidor para agente de transformação social.

Analisando a aplicação dos sistema S1 e S2 de Daniel Kahneman no sistema consumista e evidenciando conceitos e origens do sistema consumista, os autores Jose Everton da Silva e Marcos Vinícius Viana da Silva buscam compreender qual dos dois sistemas é aplicado no momento da compra dos novos produtos.

Trazendo à tona e inserindo o conceito da obsolescência programada no contexto da sociedade de risco, os autores Sérgio Augustin e Daniel Bellandi realizam uma breve crítica ao pensamento econômico da era da modernidade e apontam que, se observadas a pleno o conceito de obsolescência programada, consumo, consumismo e crescimento econômico, encontraremos intrínsecas inúmeras possibilidades de atenuação da crise ambiental em nosso planeta.

Tratando em seu artigo de formas a potencializar a segurança do consumidor e ao mesmo tempo fomentar o mercado de incorporações imobiliárias, os pesquisadores Leandro de Assis Moreira e Franco Giovanni Mattedi Maziero apresentam a utilização conjunta dos dois instrumentos, ou seja, o patrimônio de afetação em sociedade de propósito específico para o desenvolvimento de cada empreendimento de incorporação imobiliária.

Já em O apelo midiático e a publicidade subliminar no atual contexto das relações de consumo: Implicações e Responsabilidades, a autora Alana Gemara Lopes Nunes Menezes traz à tona a problemática das práticas publicitárias enganosas, especialmente a técnica subliminar e o merchandising, sua tutela pelo Direito e as suas consequências para o consumidor brasileiro.

Sergio Leandro Carmo Dobarro e Andre Villaverde de Araujo, ao estudar o instituto da desconsideração da personalidade jurídica no Código de Defesa do Consumidor, demonstram

que o mesmo deve funcionar como arcabouço de concretização de direitos e imputação de saldo benéfico ao processo, protegendo de modo mais energético àqueles que findam encaixilhados como vítimas pontuais na sociedade consumerista.

Partindo da conceituação enquanto bem jurídico supraindividual e a ausência de efetividade no plano da concretude, os autores Ângelo Maciel Santos Reis e Felipe Carneiro Pedreira da Silva em A (in)eficácia dos tipos penais do Código de Defesa do Consumidor tratam acerca dos tipos penais presentes no referido código, demonstrando que a proteção aos direitos da coletividade se torna inadequada ou insuficiente sob a perspectiva do Direito Penal.

Ao apresentar o caso do superendividamento sob o enfoque da legislação brasileira e a importância da propositura de soluções eficazes para frear tal fato, os pesquisadores Giovanna Paola Batista de Britto Lyra Moura e Manoel Alexandre Cavalcante Belo demonstram a necessidade emergencial de uma reforma no Código de Defesa do Consumidor, bem como, que o superendividamento é uma questão de ordem pública, e como tal deve ser tratado.

Em A incidência e aplicabilidade do recall nas relações de consumo brasileiras, Patricia Martinez Almeida e Vladmir Oliveira da Silveira tratam do tema citado concluindo que nas relações em que ocorre o presente instrumento ainda não são satisfatórias, tanto em relação à falta da necessária transparência nas informações, seja pela abrangência de sua incidência prática.

Relatando a atividade administrativa das audiências de conciliação no âmbito do PROCON-TO como uma tentativa de dar uma resposta do poder público satisfatória ao consumidor, as autoras Renata Rodrigues de Castro Rocha e Liliane de Moura Borges reconhecem o serviço que vem sendo prestado à sociedade pelo PROCON-TO e Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, concluindo que os Estados podem lançar mão desse tipo de mecanismo para tentar superar o obstáculo organizacional.

Abordando o dever de informação nos Contratos de Seguro-Saúde como desdobramento do Princípio da Boa-Fé Objetiva, os pesquisadores Evelise Veronese dos Santos e Roberto Wagner Marquesi expõe esse dever como de extrema importância, por isso as partes devem observar com rigor seu dever de informar, atingindo, com isso, a ideia da transparência contratual.

Discutindo sobre a crescente demanda do Direito Contratual relacionado ao Direito do Consumidor, Stefania Fraga Mendes e Roberto Alves de Oliveira Filho em seu artigo O

princípio da boa-fé como instrumento de equilíbrio e proteção nas relações de consumo no Brasil e na União Européia apresentam a aplicação do instrumento ora citado como um meio para a redução da desigualdade negocial entre consumidor e fornecedor.

Por fim, os autores Sérgio Augusto Pereira Lorentino e Leonardo Macedo Poli fazem uma análise da autonomia dos consumidores nos contratos dentro da contemporaneidade.

As discussões a partir da apresentação de cada um dos trabalhos ora editados, permite o contínuo debruçar dos pesquisadores na área consumerista, fomentando e amadurecendo a pesquisa na área do Direito, visando ainda o incentivo a demais membros da comunidade acadêmica à submissão de trabalhos aos vindouros encontros do CONPEDI.

É com muita satisfação que apresentamos esta obra. É garantida rica leitura e reflexão a todos.

Coordenadoras do Grupo de Trabalho

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr UNICURITIBA

Profa. Dra. Keila Pacheco Ferreira - UFU

Profa. Dra. Joana Stelzer - UFSC

A IMPORTÂNCIA DO PROCON NA CONSOLIDAÇÃO DA CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO EXTRAJUDICIAL DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS: A EXPERIÊNCIA DO PROCON DE PALMAS - TOCANTINS

THE IMPORTANCE OF PROCON IN THE CONSOLIDATION OF RECONCILIATION AS METHOD OF EXTRAJUDICIAL SETTLEMENT OF DISPUTES CONSUMERISTAS: THE EXPERIENCE OF PALMAS'S PROCON - TOCANTINS

Renata Rodrigues de Castro Rocha
Liliane De Moura Borges

Resumo

Diante das novas configurações das relações jurídicas, é necessário discutir novas formas de tutelar os direitos dos consumidores. Diante da dificuldade de o Estado atuar como mediador destes conflitos, urge a necessidade de análise de outros mecanismos de acesso à justiça na seara consumerista. Nesta seara, o PROCON surge como um aliado que consagra e populariza a defesa constitucional ao consumidor. O presente trabalho destaca o alto índice de acordos firmados no órgão, o que denota que este assumiu para si a função de conciliação, através das audiências que restam frutíferas na maioria dos casos, com destaque para o PROCON da cidade de Palmas, Tocantins, analisando o cabimento da utilização da conciliação na pacificação de conflitos de consumo e questionando a capacitação de agentes dos PROCONS para o emprego de técnicas de conciliação. Finalmente, defende que, uma vez incentivados e preparados para atuarem na negociação assistida dos interesses da categoria que representam, os servidores dos PROCONS desempenhariam com sucesso as suas funções enquanto agentes facilitadores do acesso à justiça, sem prejuízo da prática de ações administrativas de prevenção de outros conflitos ampliados ou difusos de consumo.

Palavras-chave: Procon, Conciliação, Conflitos de consumo.

Abstract/Resumen/Résumé

By new configurations of legal relations, it is necessary to discuss new ways to protect the rights of consumers. Given the difficulty of the State mediate these conflicts, there is an urgent need to review other mechanisms of access to justice in consumerist harvest. In this area, the PROCON comes an ally who consecrates and popularizes the constitutional protection to the consumer. This work highlights the high rate of signed agreements, which indicates that this assumed for himself the reconciliation function, through hearings remaining fruit in most cases, especially PROCON the city of Palmas, Tocantins, analyzing the pertinence the use of conciliation in the pacification of consumer disputes and questioning the training of agents of PROCONS to the use of conciliation techniques. Finally, argues that once encouraged and prepared to work in assisted negotiation of interests of the category they represent, the servers of PROCONS would play successfully their

functions as facilitators of access to justice, notwithstanding the practice of administrative actions to prevent other extended or diffuse conflicts consumption.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Procon, Conciliation, Consumer conflict

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho ressalta a importância da utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos, sobretudo a conciliação no curso do processo administrativo no PROCON-TO, como meio de ampliar o acesso à Justiça e possibilitar a redução do número de demandas e tempo de duração das ações que tramitam pelo Poder Judiciário.

O desenvolvimento da economia e o avanço da tecnologia são marcos do século XX que induzem comportamento de consumo em grandes proporções, que refletem na intensificação e diversificação das relações de consumo, o que possibilita o surgimento de conflitos de consumo. Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor surgiu como uma ferramenta para os operadores do Direito que visam a prevenção e reparação dos conflitos de consumo no Brasil por meios processuais judiciais e administrativos.

O conflito de consumo consiste na resistência do fornecedor em solucionar o problema questionado pelo consumidor obrigando-o a recorrer à via judicial ou administrativa para solucionar a questão. O Sistema Judiciário sempre foi o alvo para dirimir os conflitos e demandas da sociedade, porém devido à morosidade e ao grande volume de processos, a solução demora e por fim, a justiça tardia acaba sendo uma injustiça.

Este é um problema que assola todo o país, como alternativa desenvolveu-se métodos alternativos para solução de conflitos: Mediação, Conciliação e Arbitragem. Cada uma com suas particularidades, sendo a Conciliação, o meio alternativo para resolver conflitos nas relações de consumo.

Existe uma carência de tutela de direitos difusos e coletivos que revela um dos principais obstáculos à efetivação do direito fundamental de acesso à justiça no final do século XX: *"obstáculo organizacional"*. O problema reside no fato de que o processo natural de surgimento ou conquista de novos direitos difusos, dentre os quais os de consumo, não foi acompanhado pela atuação positiva do Estado na proteção e efetivação desses direitos.

Destarte, deseja-se contextualizar a importância dos PROCONS na luta pela amenização dos efeitos produzidos pela ineficácia do Estado na tutela de direitos dos consumidores. Nesse sentido, Antonio Carlos Wolkmer asseverou:

> [...] o centralismo jurídico estatal montado para administrar conflitos de natureza individual e civil torna-se incapaz de apreciar devidamente os

> conflitos coletivos de dimensão social, ou seja, conflitos configurados por um indivíduo, grupos ou camadas sociais. (WOLKMER, 2001, p. 100).

No Estado do Tocantins, os consumidores, buscam o serviço público prestado pelo PROCON-TO para resolver a demanda, diante da negativa do fornecedor ou da dificuldade em ser atendido realiza-se a abertura de processo administrativo. Após formalizada a reclamação, os servidores do órgão administrativo, através de uma audiência de Conciliação, as partes ou seus representantes, tentam dirimir o dissenso.

Com base nessas linhas gerais, este artigo busca relatar a atividade administrativa das audiências de conciliação no âmbito do PROCON-TO como uma tentativa de dar uma resposta do poder público satisfatória ao consumidor, bem como levanta a importância não apenas jurídica, mas social diante do desejo de pacificação da sociedade e desjudicialização dos conflitos. Por fim, relata a criação do Convênio entre o Procon-TO e o Poder Judiciário para que os processos administrativos que não resultarem em acordo sejam diretamente encaminhados ao Juizado Especial Cível facilitando o acesso do consumidor à Justiça.

Para situar o presente estudo são necessárias algumas considerações acerca:

2 DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Trata-se de uma necessidade humana e social as interações quer seja com a natureza ou com a sociedade. Assim, Orlando de Almeida Secco (2009, 37) afirma com absoluta segurança que o homem é um animal gregário, essencialmente, que não só é próprio da sua natureza, como também inerente às suas condicionantes de sobrevivência o inter-relacionamento com os semelhantes. As interações relacionais exigem dos indivíduos certo limite para o exercício das suas vontades e que coube á Ciência Jurídica estabelecer os fundamentos para uma vida em sociedade, destacando que o Direito é um conjunto de normas impostas ao comportamento humano, autorizando o indivíduo a fazer ou não fazer algo, criando um sistema de normas e valores que determinarão a identidade do ser humano e da sociedade em que está inserido.

Seguindo esse raciocínio, o direito ramificou em diversos objetos de estudo a partir das suas vertentes fundamentais que são o Direito Público e o Direito Privado. Sendo que este último tratava das relações particulares e até meados do Séc. XX se ramificava em Direito

Civil, Comercial e do Trabalho. Com a Revolução Industrial, pode-se afirmar que criou-se a relação trabalhista, no entanto, configurava uma relação desarmoniosa em que um desumanizava o outro propagando conflitos sociais. Os trabalhadores eram explorados e submetidos às péssimas condições de vida tornando-se um fato inconteste e vergonhoso ao Estado, nesse contexto, explica Maurício Godinho Delgado, sobre a relação de trabalho que se configurava:

> No contexto histórico-social em que se reúnem esses fatores econômicos, sociais e políticos, o Direito vigorante à época, consistente no Direito Civil, de formação liberal-individualista, não tinha resposta jurídica adequada ao fato novo da relação empregatícia. A matriz civilista clássica tendia a reduzir todas as questões surgidas no interior da relação de emprego a questões típicas e próprias ao velho modelo de contrato bilateral. Portanto, questões de natureza civil e contratual, tratadas sob a ótica individual dos sujeitos isolados da relação empregatícia-de um lado o empregado e de outro o empregador. Ambos, tomados pelo direito Civil, como se indivíduos singelos fossem. (DELGADO, 2012, p.88).

Surgindo daí a necessidade da criação de um sistema legal protetivo, que estabelece limites, direito e coíbe abusos na relação entre empregador e empregado. Não tardou o momento em que a desigualdade relacional entre quem compra um produto ou serviço e quem oferta fosse reconhecida. O reconhecimento da desigualdade nas relações de consumo também percorreu uma *via crucis* até se consolidar.

O avanço da industrialização exigia que mais produtos fossem ofertados sem que houvesse maior rigor quanto à qualidade, ocasionando prejuízo aos consumidores, que se quisessem demandar em juízo deveriam provar a culpa do contratado/fornecedor. Essa situação imputava um ônus ao consumidor, que na prática lhe traria desvantagem econômica e injusto enriquecimento do fornecedor.

Os Estados Unidos, representantes de avançada industrialização, viu a classe consumidora queixar-se dessa postura irresponsável dos fornecedores o que motivou, em 1962 a criação de normas consumeristas que reconhecessem as relações de consumo e a vulnerabilidade do consumidor ensejando a proteção estatal nas práticas comerciais. Já em 1985 a ONU (Organização das Nações Unidas) convoca os países signatários para criarem legislação e políticas públicas voltadas para a defesa do consumidor.

No Direito Brasileiro, mesmo após a promulgação da Constituição Federal em 1988, os conflitos relacionados a consumo eram resolvidos com base no Código Civil de 1917 que seguia os moldes contratualistas do século passado. Em 1991, o Estado Brasileiro,

efetivamente, passou a proteger as relações de consumo com a promulgação da Lei 8.078 denominada Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Diante destes acontecimentos, o Direito do Consumidor, assim, como o Direito do Trabalho, reveste-se de caráter social e embora tenha brotado do ramo do Direito Privado a sua natureza jurídica é coletiva e não individualista.

Para Saldanha (2015), o consumidor é hipossuficiente diante do poder do fornecedor:

> A nota distintiva entre as relações civis e as de consumo está no reconhecimento legal de que o consumidor de produtos e serviços é um contratante frágil, vulnerável diante do pleno domínio técnico e econômico exercido pelo fornecedor contratado. Diversa é a situação nas relações civis, onde contratante e contratado têm condições iguais para celebrar um negócio. Nas relações de consumo, a vontade de um dos contratantes está mitigada, cabendo-lhe somente aceitar ou rejeitar o negócio. (SALDANHA, 2015, p.77).

Rizzatto Nunes (2012, p. 120) define que "há relação de consumo sempre que puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços."

Ainda nos dias de hoje, muitos fornecedores pretendem descaracterizar a relação de consumo, afastando suas atividades do rol protetivo do CDC e identificando-a como uma relação entre particulares. No entanto, a jurisprudência e a doutrina já firmaram entendimento a respeito dessa questão:

> Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.
>
> Súmula 321. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável á relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes.
>
> Súmula 469. Aplica-se o código de Defesa do Consumidor aos contratos de planos de saúde.

As relações de consumo ficaram mais equilibradas, após o advento das normas jusconsumeristas, a responsabilidade objetiva do fornecedor faz com que as relações de consumo não se encerram com a transferência de um produto ou serviço ao consumidor.

Neste contexto o artigo 2º do CDC diz que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. O legislador define ainda consumidor como aquele dito equiparado como a coletividade de pessoas, as vítimas de

evento danoso e todas as pessoas expostas às práticas de oferta, publicidade, submetidas a cobranças e mencionadas em cadastros e banco de dados dos fornecedores.

O outro sujeito relacional, o fornecedor está definido no artigo 3º do CDC:

> A pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Equivocada é a ideia que uma relação de consumo se resume na simples transação comercial, o que consagraria vantagem para o fornecedor e desvantagem para o consumidor, como bem assinalou o jurista Fábio Henrique Podestá:

> De forma específica, o Código do Consumidor não é, como se costuma pensar, uma lei exclusivamente voltada a proteger a parte mais fraca, mas essa proteção é direcionada para também promover o equilíbrio com o fornecedor de produto ou serviço que, no mais das vezes, dita as suas regras no mercado específico que é o de consumo. Daí então a necessidade da disciplina de uma relação jurídica padronizada por dois sujeitos (o consumidor e o fornecedor), o que não se limita a sujeitos determinados, mas pode atingir outros que estejam expostos a práticas abusivas ditadas pelo fornecedor, é o que se costuma denominar equivocadamente de consumidor por equiparação (arts.17 e 29 do CDC). (PODESTÁ, 2015, p.62).

Nesse patamar, insta salientar os limites da relação jurídica entre consumidor e fornecedor, uma vez que ambos têm convicção de que a compra de um bem ou a utilização de determinado serviço caracteriza e põe fim à relação de consumo. Porém, para o direito do consumidor estes são apenas momentos de uma relação de consumo. Outrossim, mesmo após a entrega do produto o fornecedor deve responder pelos defeitos e vícios que apresentar os produtos e serviços.

3 DOS CONFLITO DE CONSUMO

Analisando a dicotomia da relação de consumo tem se de um lado fornecedor cujo intento é o lucro e a fidelização e de outro o consumidor que almeja nada menos do que o produto ou serviço nos termos que lhe foi ofertado. Portanto, quando o produto ou serviço apresenta vício ou defeito, impossibilitando a satisfação do consumidor, o fornecedor não está atendendo ao interesse almejado pelo consumidor. O conflito de consumo, será configurado quando houver resistência por parte do fornecedor, ao tomar conhecimento de que o produto ou o serviço não cumpriu o seu fim, oferecer resistência à satisfação do consumidor e não apresentar solução plausível para a satisfação do cliente nesta relação de consumo.

Carlos Eduardo de Vasconcelos caracteriza conflito da seguinte maneira:

> O conflito é dissenso. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana e, portanto, algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga. Cada uma das partes da disputa tende a concentrar todo o raciocínio e elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional estimula as polaridades e dificulta a percepção do interesse comum. (VASCONCELOS, 2008, p.20)

Nas relações jurídicas, a controvérsia impede a mútua realização dos interesses e poderá desfazer a comunhão inicial, rompendo a relação construída. Pode-se dizer que o elemento central do conflito de consumo é a resistência sem causa do fornecedor à pretensão do consumidor, obrigando-o a buscar amparo junto ao poder público. Juridicamente, o fornecedor enriquece ilicitamente quando, ao provocar o dano material não efetua a substituição do produto ou a restituição da quantia devida pelo preço que foi pago. Restando claro, que se não houvesse resistência à pretensão de reparação do consumidor, o fornecedor não teria dado vazão ao conflito. Em razão disso, o fornecedor estará sujeito às sanções da lei.

Pode-se afirmar que o elemento essencial do conflito de consumo é a resistência do fornecedor à pretensão do consumidor, fazendo com que este busque o Estado, como recurso para a solução do problema.

4 DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Ao criar o Código de Defesa do consumidor o legislador brasileiro buscou regular as relações no mercado de consumo, definiu os direitos básicos do consumidor, as práticas abusivas que seriam vedadas e as sanções a que os fornecedores estão sujeitos. Definiu de modo cristalino que o fornecedor tem o direito à informação da insatisfação do consumidor. Assim, o artigo 4º definiu que:

> A política nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e <u>harmonia das relações de consumo,</u> atendidos os seguintes princípios: [...]
>
> III – harmonização dos interesses dos participantes dos interesses das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a

> necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
>
> IV – educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; [...] (grifou-se)

Tomando-se por base o Direito Comparado o conceito de acesso a Justiça tem se ampliado ao longo dos anos, com características diferentes em países como França, Portugal, Suíça e Estados Unidos, porém com resultados cada vez melhores para garantir ao cidadão diferentes alternativas para obtenção de uma ordem jurídica efetiva.

A exemplo de Portugal, que tem promovido a "desjudicialização" de conflitos, o Brasil vem, vagarosamente, incorporando meios alternativos à solução dos conflitos na legislação processual, como a instalação dos juízos arbitrais e das conciliações prévias.

Sendo o Estado, o recurso a que se valem os cidadãos para a solução dos seus problemas, assim, cabe a este a implementação desse novo paradigma de acesso à Justiça, mas não apenas o Poder Judiciário deve informar o cidadão sobre seus direitos, também a Administração Pública deve promover o exercício da cidadania, esse movimento é perceptível com a criação das agências reguladoras como a ANEEL (Agência Nacional de energia Elétrica), ANP (Agência nacional de Petróleo), ANS (Agência Nacional de Saúde), ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), que foram constituídas por legislação própria e atuam como instâncias administrativas de composição de conflitos entre fornecedores e consumidores.

Há outros órgãos na Administração Pública que desempenham a prevenção e resolução de conflitos como a AGU (Advocacia Geral da União) que tem utilizado de procedimento da conciliação ou arbitragem para promover a solução de controvérsias entre órgãos e entidades da Administração Federal, a DPU (Defensoria Pública da União) que busca promover prioritariamente a solução extrajudicial de conflitos, visando a composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos, conforme preleciona a Lei Complementar n. 80/94.

Os conflitos de interesses tem natureza diversa, neste trabalho nos interessa os conflitos de consumo. Conforme salientado, cabe ao Estado a defesa do consumidor. Desse

modo está claro que os conflitos consumeristas podem ser dirimidos nas vias administrativa ou judicial.

O consumidor que se sentir lesado ou ameaçado de sofrer lesão pela conduta de um fornecedor de produto ou serviço no mercado de consumo, poderá buscar o Poder Judiciário por meio da atuação dos Juizados Especiais Cíveis Federal e Estaduais ou pela Justiça Comum.

Paralelamente, a Administração Pública oferece os serviços dos órgão do DPDC (Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor), órgão de cúpula do sistema nacional de proteção ao consumidor, e os órgão públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor (PROCONS) para que o consumidor possa, por meio de um processo administrativo buscar a autocomposição do conflito.

Embora semelhantes, nas duas possibilidades reside uma diferença fundamental, no processo judicial, o conflito de consumo se resolve por heterocomposição, ou seja, o Estado, na figura do juiz, substituirá a vontade dos litigantes; sendo que no processo administrativo por meio da conciliação, ocorre a autocomposição, sendo o conciliador um terceiro que apenas auxilia os conflitantes a formar uma composição de suas vontades que seja mutuamente satisfatória.

A conciliação é um método que busca o acordo, por isso, apropriado para relações de consumo e também outras onde não há interesse em prevalecer o relacionamento, mas sim, objetiva equacionar interesses materiais, sendo que o conciliador atua como autoridade hierárquica, pois toma iniciativa, faz recomendações, advertências e apresenta sugestões, com vistas á conciliação.

Há quem critique a autocomposição realizada pelo PROCON no Brasil, sob alegação que os órgão de defesa do consumidor não podem compor conflitos, mas fiscalizar e impor sanções aos fornecedores, constituindo natureza jurídica punitiva e não harmonizadora, defendem a incompatibilidade com as definições previstas no CDC.

Outros, reforçam o entendimento que o CDC prevê um sistema protetivo e que à Administração Pública não cabe apenas fazer cumprir a lei, mas também promover a justiça social pela harmonização dos conflitos de consumo.

Para Santos e Britto (2015), a tarefa de mapeamento dos entraves à efetivação do acesso à justiça resultou na identificação de obstáculos reunidos em três naturezas: econômica, organizacional e processual.

Por obstáculo econômico entende-se a dificuldade vivenciada por indivíduos financeiramente impossibilitados de arcar com elevadas custas e honorários advocatícios. Trata-se da pobreza de indivíduos marginalizados que, segundo Cappelletti (2001, p. 84) , [...] por motivos econômicos, nenhum ou pouco acesso têm à informação e à representação adequada". O obstáculo processual por sua vez, consiste na inadequação do processo judicial, bem como das normas destinadas a regular as relações jurídico-processuais, à tutela efetiva de conflitos manifestados em juízo.

O obstáculo organizacional se faz representado pela inadequação da legislação processual de diversos países, à tutela de direitos difusos e coletivos. A conquista, a justificação ou o reconhecimento de direitos de grupos, não se fazia acompanhada pela evolução lenta, de legislações pouco ou nada receptivas a demandas que não fossem individuais.

Cappelletti esclarece que:

> [...] o indivíduo isolado é em regra incapaz de vindicar efetivamente os direitos em causa; uma vez que cuida de direitos difusos e coletivos, a única proteção efetiva será aquela que reflita o caráter 'coletivo' ou de 'classe' do direito. A ilustração mais óbvia é a do consumidor isolado de mercadoria produzida em cadeia e distribuída em grandes quantidades; outro exemplo é o caso do indivíduo lesado por poluição de massa. Ao indivíduo isolado inevitavelmente faltam suficiente motivação, informação e poder para iniciar e sustentar processo contra o poderoso produtor ou poluidor. Mesmo que viesse a 5974 ocorrer tão improvável fato, o resultado seria totalmente inadequado para desencorajar o transgressor de massa de prosseguir nas lucrativas atividades danosas; o litigante individual seria o 'titular' de insignificante *fragmento* do dano em questão. Daí haver-se patenteado que existe aqui nova espécie de 'pobreza', digamos *pobreza organizacional*, que, se não superada, torna-se de todo insuficiente a proteção judicial. (CAPPELLETTI, 2001, p. 84).

Como resposta aos entraves de efetivação do acesso à Justiça surge um movimento de superação do processualismo rígido, cuja tendência é transformar os procedimentos sumários, a exemplo da aplicação do artigo 125, inciso IV do Código de Processo Civil, onde diz que "compete ao juiz, tentar a qualquer tempo conciliar as partes". Ressaltando também que o Código de Ética e Disciplina da OAB em seu artigo 2º parágrafo único, inciso VI

destaca o “dever de estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível a instauração de litígios”.

É notório que a lentidão na solução de conflitos que abarrotam o Poder Judiciário é prejudicial, incomoda a sociedade civil e prejudica, as relações comerciais. Assim, a urgência da mudança de mentalidade da sociedade do litígio pelo litígio é um processo lento e que deve ser implantado em todos os segmentos da sociedade por meio da educação e de iniciativa como a do Procon Tocantins que será melhor detalhado.

5 ESTUDO DE CASO: PROCON – TOCANTINS

O Departamento Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo – Procon Tocantins é um órgão vinculado à Secretaria de Defesa e Proteção Social do Estado do Tocantins cuja missão é o atendimento às demandas consumeristas populares e ás que se refere aos bens comuns. São 10 (dez) núcleos de atendimento em todo o Estado, sendo que o órgão recentemente sofreu uma alteração em sua estrutura ficando estabelecidas quatro coordenadorias: Atendimento, Fiscalização, Pesquisa e Cálculo e Julgamento.

O objeto deste estudo é a Coordenadoria de Atendimento que corresponde ao atendimento ao consumidor para consultas e abertura de processos. A Conciliação está vinculada a esse setor e funciona como uma possibilidade de resolver a demanda, ou Reclamação como é chamada tecnicamente a queixa do consumidor, por meio de uma audiência conciliatória, que dependendo do resultado do processo, dará continuidade administrativamente ou judicialmente, como será melhor detalhado adiante.

O consumidor que se sentiu lesado pelo fornecedor, poderá se dirigir pessoalmente ao núcleo de Atendimento do Procon, que busca atender com celeridade aos consumidores, tratando alguma parte das demandas com procedimentos sumários, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo PROCON é suficiente para resolver o problema do consumidor, o Atendimento Preliminar, utilizado naquele caso em que o Procon obtém um acordo por telefone e a Carta de Informações Preliminares (CIP), quando o Procon envia uma carta ao fornecedor e por meio dela pode ser feito o acordo.

Todavia, há casos em que é necessário abrir um processo administrativo para analisar a demanda. A decisão de abertura de um processo administrativo decorre de algumas

situações, como a reincidência do fornecedor em determinadas condutas, da urgência e gravidade do objeto da demanda ou do descumprimento de acordos nos outros tipos de atendimento.

Este órgão utiliza o SINDEC que é o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor que possibilita dentre outras situações o envio de uma Carta de Informações Preliminares (CIP) ou a Abertura Direta da Reclamação (ADR). O que nos interessa é a ADR, que trata-se da inicial do processo administrativo que descreve os fatos, fundamenta o direito do consumidor e relata os pedidos, bem como já deixa o consumidor ciente da data da audiência de conciliação. O prazo entre a ADR e a audiência é em média 30 dias. O fornecedor é notificado e na audiência pode ocorrer ou não o acordo que coloque fim à insatisfação do consumidor.

O Procon Tocantins tem uma especificidade que não ocorre em todos os Procons da federação, trata-se de um convênio entre este órgão e o Tribunal de Justiça do Estado. O Termo de Cooperação visa facilitar o acesso à justiça para os consumidores por meio da homologação dos acordos realizados pelo órgão. O Convênio foi realizado em 2010 e regulamentado pela Instrução Normativa n. 004 de 21/06/2010.

De acordo com o Convênio, a cópia do Termo de Audiência contendo o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor será enviado pelo Procon-TO para o Juizado Especial, uma vez que no Tribunal de Justiça do Tocantins o ingresso é 100% (cem por cento) digital.

Nas normas do convênio, a cópia do Termo de Audiência contendo o acordo celebrado entre o consumidor e fornecedor será enviada pelo Procon ao Juizado Especial competente por meio do sistema E-Proc. A medida consiste em homologar as audiências realizadas pelo Procon do Estado, promovendo a execução caso o acordo não seja efetivado.

No entanto, se na audiência de conciliação não foi possível realizar uma autocomposição, é facultado ao consumidor requerer que os autos sejam encaminhados ao Juizado Especial competente pelo Procon pela via E-Proc, assim, o consumidor é poupado do trâmite para recorrer à via judicial, sendo notificado da data da audiência de conciliação já pelo órgão da Justiça Estadual.

6 DA ANÁLISE DO CONVÊNIO

O convênio firmado entre a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon e o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins foi realizado pela Desembargadora Willamara Leila e o Superintendente de Proteção e Defesa do Consumidor Juarez Rigol da Silva com o fim de proporcionar à população maior acesso ao Procon e ao Judiciário, diminuindo a burocracia e dando maior atenção ás necessidades do consumidor.

O Convênio, regulamentado pela Instrução Normativa n. 004/2010, publicada no Diário Oficial do Estado em 23 de junho de 2010, cria a possibilidade de homologação das audiências realizadas pelo PROCON do Estado, sendo que a cópia do Termo de Audiência com o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor seja enviado pelo sistema E-Proc para a homologação judicial, caso haja descumprimento, o consumidor deverá requerer sua execução diretamente no Juizado Especial competente, sem prejuízos das medidas administrativas cabíveis.

Destaca-se que o convênio possibilita a homologação do termo de acordo bem como o encaminhamento do processo que não resultar em conciliação ao Juizado Especial Cível, de uma ou outra forma isso representa um ganho para o consumidor e vai ao enlace do ideal preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça na fala do Ministro Ricardo Lewandoski que entende: “necessária uma transformação cultural que leve a mudança da forma como hoje é vista a solução de conflitos”. (CNJ, 2015).

Atualmente, a comarca de Palmas, conta com quatro Juizados Especiais, sendo que em um deles o juiz decidiu suspender o convênio, pois entende que o Procon não tem capacidade postulatória e recomenda que o consumidor seja encaminhado ao Juizado para lá dar início ao procedimento. Nos demais Juizados o convênio é plenamente atendido e o que se observa é uma necessidade de estreitar a relação entre o órgão do Executivo e o Judiciário bem como capacitar os servidores dos dois órgãos para que este instrumento seja utilizado de maneira eficiente a favor do consumidor e de toda a sociedade.

Segundo informação da Presidenta da Associação Brasileira de Procons – PROCONS BRASIL, Gisela Simona Viana de Souza, em todo o Brasil, além do Tocantins, apenas os Estados do Mato Grosso, Alagoas, Rio Grande do Norte e São Paulo utilizam esse tipo de parceria com os Tribunais de Justiça. Isso demonstra que ainda há necessidade de ampliar esse canal e aprimorar os meios para que a prestação do serviço público no intento de

facilitar o acesso a Justiça tanto como promover a política da pacificação social sejam realizadas com eficácia.

7 DA ANÁLISE DOS DADOS

O Estudo de caso consistiu na análise de dados coletados pelo SINDEC- Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor referente aos atendimentos realizados somente em Palmas, como demostra o quadro abaixo:

PALMAS	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Atendimento pessoal realizado em Palmas	2481	3187	3491	3490
Audiências realizadas com acordo	596	577	680	867
Audiências encaminhadas ao JEC s/ acordo	717	644	420	510

É sabido que a maioria das reclamações estão relacionadas a assuntos financeiros, como operadoras de cartão de crédito, bancos, financeiras, atingindo o percentual de 50,89% registrado em 2013, conforme Relatório anual de Atividades informado pela Diretoria Jurídica do Procon de Palmas, seguido pelas concessionárias de serviços essenciais (energia elétrica, operadoras de telefonia e água) com 23,09%, seguido de produtos ou bens móveis em geral com 16,40%, seguido de serviços privados com 7,65%, saúde com 0,95%, habitação com 0,59% e, por fim, alimentos com 0,42%.

Percebe-se que o número de atendimento tem aumentado gradativamente ano a ano. O que significa que o consumidor tem buscado os seus direitos, que talvez seja efeito do processo de conscientização realizado por meio de eventos, material informativo e palestras educativas realizados por diferentes órgãos ligados ao consumidor como a Promotoria de Defesa do Consumidor, Defensoria Pública do Estado do Tocantins e Delegacia de Defesa do Consumidor.

Em relato dos Conciliadores que atuam no órgão, foi informado que o grande óbice para a realização de acordos é que as empresas encaminham para a audiência um preposto

sem qualquer autonomia para negociar. Assim, ou não apresentam proposta de acordo ou apresentam proposta que não pode ser alterada. Outras vezes, orientados por advogados, os consumidores optam por seguir com o processo na via judicial pleiteando a indenização por dano moral.

Pode-se afirmar que tanto na busca de solução para o problema do acesso à Justiça, bem como na tentativa de desjudicialização das demandas o Convênio existente entre estes dois órgãos tende a ser positivo.

Algumas considerações na efetivação dos procedimentos hão de ser necessárias para um eficaz resultado, como por exemplo, capacitação para os servidores da administração pública estadual, que atuam diretamente nesses procedimentos é fundamental e um ajuste entre o Executivo e o Judiciário para o cumprimento das formalidades do processo deve coroar a iniciativa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A uniformidade de produção de bens e de prestação de serviços, e o seu fornecimento em massa, distribuem o risco desta atividade para uma coletividade difusa de pessoas. Falhas na produção e distribuição de bens, assim como na prestação de serviços em uma sociedade de massas, colocam em risco a segurança e a vida de um incalculável número de indivíduos consumidores. Se as relações de consumo são padronizadas, um dano em relações de consumo, dificilmente, será individual. Quase sempre, os danos e prejuízos são coletivos.

A sociedade de consumo de massa exigiu novas formatações do Direito para que consumidores pudessem se sentir individualmente protegidos e seguros no ato de consumir. A segurança para consumir deve ser proporcionada para que se gerem sentimentos de confiança para os atos de consumo. Essa confiança e segurança são geradas por um ordenamento jurídico que equilibre as relações de consumo, obrigando os seus partícipes a levarem em consideração a figura do consumidor como elemento vulnerável e hipossuficiente. Essa nova formatação exigiu do Direito moderno, novos instrumentos de proteção e defesa da individualidade e coletividade de consumidores.

A comunidade jurídica, composta por operadores do Direito em diferentes áreas e órgãos tem adotado a conciliação, em âmbito administrativo como uma tentativa para

solucionar conflitos, de modo que paralelamente, resolve-se a demanda e evita-se mais um processo judicial. Essa prática, tem sido incentivada amplamente pelo Conselho Nacional de Justiça, que criou a Semana da Conciliação no Poder Judiciário, numa tentativa de promover a desjudicialização dos conflitos e consequentemente diminuir o trâmite de processos nos cartórios judiciais.

Seguindo essa premissa, o PROCON-TO ao realizar a audiência de conciliação e por meio do Convênio com o Poder Judiciário, promove o acesso à Justiça para aqueles casos menos complexos, cumpre seu mister constitucional de promover a defesa do consumidor e colabora com a pacificação social.

Mas há a necessidade de maior envolvimento e cooperação por parte da sociedade civil, entenda-se fornecedores que muitas vezes enviam prepostos sem qualquer flexibilidade para negociação ou até mesmo por receio de abrir precedentes em relação a determinado tipo de demanda. E também, os advogados que não devem temer perda de mercado, mas sim, ganho para todos, pois se diminuir o trâmite judicial de causas de pequeno valor, às vezes ínfimos, o trâmite se torna mais célere e o resultado buscado naquelas ações de médio e maior valor poderá ser alcançado com maior rapidez.

Nesse trabalho foi possível reconhecer o serviço que vem sendo prestado à sociedade pelo PROCON-TO e Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, na defesa dos direitos do consumidor e na efetivação de facilitar o acesso à Justiça principalmente àqueles consumidores mais vulneráveis, por meio das audiências de conciliação e da utilização do sistema de envio de processos digital E-Proc. Enfim, pode-se concluir que os Estados podem lançar mão deste tipo de mecanismo para tentar superar este obstáculo organizacional.

REFERÊNCIAS

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de processo**. São Paulo, ano 19, n. 74, p. 82-97, abr.-jun. 1994, p. 84.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA – CNJ. **CNJ abre primeiro curso de formação de instrutores em mediação e conciliação de 2015.** Disponível em < http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/77249-cnj-abre-primeiro-curso-de-formacao-de-instrutores-em-mediacao-e-conciliacao-de-2015>. Acesso em 23 de março de 2015.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 11ª ed. São Paulo: LTr, 2011, p. 88.

MORAIS, Ezequiel; PODESTÁ, Fábio Henrique; CARAZAI, Marcos Marins. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 120-121.

PODESTÁ, Fábio Henrique. **A defesa do consumidor em face da jurisprudência do STF**. Disponível em < http://www.usjt.br/revistadireito>. Acesso em: 03 de abril de 2015.

SALDANHA, Celso de Jesus Pereira. **A conciliação no PROCON/PA: um meio alternativo para a resolução do conflito nas relações de consumo.** Disponível em: < http://www.jus.com.br/artigos/20863>. Acesso em: 11 de março de 2015.

SANTOS, Ricardo Goretti; BRITTO, Igor Rodrigues. **O papel do PROCON na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo.** Disponível em: < http://www.conpedi.org.br/anais/36/10_1702.pdf>. Acesso em: 15 de março de 2015.

SECCO, Orlando de Almeida. **Introdução ao Estudo do Direito**. Rio de janeiro: Lumen Iure Editora, 2009, p.37.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p.20.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo jurídico: fundamentos de uma nova cultura no direito.** 3. ed. São Paulo: Editora Alfa-Omega, 2001, p. 100-101.