

**XXX CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI FORTALEZA - CE**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

IRINEU FRANCISCO BARRETO JUNIOR

THIAGO ALLISSON CARDOSO DE JESUS

ANA CAROLINA FARIAS ALMEIDA DA COSTA

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 - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI

Coordenadores: Ana Carolina Farias Almeida Da Costa; Irineu Francisco Barreto Junior; Thiago Allisson Cardoso De Jesus. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-866-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Saúde: Acesso à justiça, Solução de litígios e Desenvolvimento

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - Ceará (3; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XXX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI FORTALEZA - CE

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

O XXX Congresso do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito CONPEDI foi realizado no Centro Universitário Unichristus, na cidade de Fortaleza – Ceará, entre os dias 15 e 17 de novembro de 2023 e elegeu o tema "Acesso à Justiça, solução de litígios e desenvolvimento" como eixo norteador dos seus trabalhos.

O evento propiciou a aproximação entre PPGDs de todo território nacional, coordenadores, professores e pesquisadores de diversos Programas de Pós-Graduação em Direito, com as mais diversas e relevantes áreas de concentração.

Com foco no aperfeiçoamento das formas consensuais de solução de conflitos, os estudos apresentados no Grupo de Trabalho reiteram a centralidade da conciliação, mediação e arbitragem como alternativas ao aparato estatal, comumente mais céleres e menos custosas em comparação ao processo judicial. Cabe salientar que o GT se insere, dessa forma, na agenda contemporânea de discussões que envolvem a modernização da Justiça brasileira com vistas ao avanço da racionalidade e economicidade dos gastos públicos.

Nessa toada, o GT sediou discussões sobre mediação ambiental e a atuação resolutiva do Ministério Público, fomentou o aprofundamento nos fundamentos desses mecanismos, colocando em pauta a construção, inclusive, do termo "alternativo" que, por tempos, diferenciou tais estratégias da grande via da judicialização no Brasil.

Foram abordadas as necessidades e as questões que norteiam o uso da mediação no âmbito da Administração Pública. A inovação presente na Lei n. 14.230 de 2021, além de promover alterações na improbidade administrativa, viabilizando o acordo de não persecução cível, possibilitou a elaboração de pesquisas com a discussão sobre os desafios e as perspectivas do novo instituto, inclusive considerando que ele pode ser uma alternativa adequada considerando a corriqueira morosidade das ações judiciais de improbidade administrativa.

O GT contemplou pesquisas realizadas a partir da atuação das entidades sindicais patronais; as inovações trazidas no âmbito criminal, notadamente no que diz respeito à celebração de acordos de não-persecução penal em matéria de tráfico privilegiado; as questões, entraves e perspectivas do acesso à justiça nas demandas consumeristas em contexto de superendividamento; a relevância dos termos de ajustamento de conduta nos grandes

acidentes de consumo; a atuação específica do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Ceará (DECON-CE); as lógicas e racionalidades da mediação virtual situadas no sistema multiportas; as proposições no Legislativo que versam sobre as temáticas do acesso à justiça; as perspectivas e desafios de pensar o comunitarismo, a qualidade dos acordos construídos, a atuação da Advocacia Popular e os compromissos firmados para um devido e adequado tratamento na gestão de conflitos que promova desenvolvimento humano, potencialize justiça social e instigue a construção de vias de acesso a uma ordem jurídica justa para todas e todos; e provocou, com inovação e criatividade, ao uso do improviso e da sensibilidade, sem perder o tom, no campo do gerenciamento de crises.

No GT ainda refletiu-se acerca dos avanços e das dificuldades na implementação da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro; avaliou-se o Índice de Conciliação, indicador que computa o percentual de decisões e sentenças homologatórias de acordo em relação ao total de decisões terminativas e de sentenças, e constatou que o resultado obtido com a quantidade de conciliações ainda não é compatível com todo esse esforço institucional; argumentou-se sobre a relevância da utilização da mediação nos conflitos sucessórios e que as soluções pacíficas dos conflitos não podem ser consideradas com um mero ato de impulso como cumprimento de uma obrigação processual; defendeu-se a necessidade da popularização das outras portas de acesso à justiça e a consequente necessidade da expansão da difusão da cultura da mediação no ambiente escolar; discutiu-se sobre a importância da neutralidade do mediador e da importância da interface da mediação com outros campos do saber.

As pesquisas baseadas em séries históricas, os estudos de casos específicos, a discussão de casos inovadores e o olhar atento de profissionais que atuam diretamente com a conciliação, a mediação e a arbitragem resultou em uma confluência entre teoria e empiria, permitindo uma discussão plural e abrangente com foco na efetividade das formas consensuais e adequadas para os variados tipos de conflitos.

Convidamos, portanto, para que apreciem a íntegra dos artigos e agradecemos ao CONPEDI pela oportunidade de apresentar essa obra que reúne grandes textos!

Prof. Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa

Mestrado em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará – UECE e Faculdade Christus, Eusébio, Ceará.

Prof. Dr. Irineu Francisco Barreto Junior

Mestrado em Direito das Faculdades Metropolitanas Unidas/FMU, São Paulo, SP

Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus

Universidade Ceuma, Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, MA e Universidad de Salamanca, Espanha.

**A BUSCA POR MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
CONSUMERISTAS: ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO PROGRAMA ESTADUAL DE
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO CEARÁ (DECON-CE)**

**THE SEARCH FOR ADEQUATE MEANS OF RESOLVING CONSUMER
CONFLICTS: AN ANALYSIS OF THE WORK OF THE PROGRAMA ESTADUAL
DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO CEARÁ (DECON-
CE)**

Ênio Stefani Rodrigues Cardoso Cidrão ¹

Resumo

O exercício da jurisdição pelo Estado tem um lugar prevalente na resolução de conflitos, entretanto, problemas como a ineficiência e o alto custo levam à discussão sobre meios alternativos. A conciliação visa a realização de um acordo fruto do consenso dos envolvidos e com intervenções de um terceiro facilitador. Já a autocomposição necessita que todos tenham seus interesses considerados, para se chegar a um desfecho que represente ganho para os dois lados. Os conflitos nas relações de consumo, porém, são caracterizados pela vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor visa amparar aquele por meio de normas e da atuação de instituições. O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON-CE, órgão do Ministério Público do Ceará, integra esse arcabouço recebendo reclamações individuais e fiscalizando o cumprimento das normas consumeristas. No procedimento do órgão, há uma audiência conciliatória e a possibilidade de aplicação de penalidades, além da inclusão em cadastro de infratores. O objetivo dessa pesquisa é a delimitação do papel do DECON, no âmbito do estado do Ceará enquanto meio adequado de resolução de conflitos de consumo, em vista da peculiaridade dessa espécie de demanda. A pesquisa se deu pelo método hipotético-dedutivo e utilizou fontes bibliográficas e documentais para sistematizar as informações. A atuação do órgão público se mostra, ao final, capaz de reequilibrar o diálogo nesse tipo de conflito, sendo viável para minimizar o desgaste de uma lide judicial.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Conflito, Consumidor, Vulnerabilidade, Decon-ce

Abstract/Resumen/Résumé

The exercise of jurisdiction by the State has a prevalent place in conflict resolution, however, problems such as inefficiency and high cost lead to the discussion of alternative means. Conciliation aims to reach an agreement based on the consensus of those involved and with the intervention of a third party facilitator. Self-composition, on the other hand, requires everyone to have their interests considered in order to reach a win-win outcome for both sides. Conflicts in consumer relations, however, are characterized by the vulnerability of the

¹ Mestrando em Direito pela Universidade Federal do Ceará. Especialista em Advocacia Cível pela Fundação Escola Superior do MPRS (FMP). Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

consumer to the supplier. The National Consumer Protection System aims to protect consumers through regulations and the work of institutions. The State Program for Consumer Protection and Defense - DECON-CE, an agency of the Public Prosecutor's Office of Ceará, is part of this framework, receiving individual complaints and monitoring compliance with consumer standards. In the agency's procedure, there is a conciliatory hearing and the possibility of applying penalties, in addition to inclusion in a register of offenders. The objective of this research is the delimitation of the role of DECON, within the state of Ceará as an appropriate means of resolving consumer conflicts, in view of the peculiarity of this type of demand. The research took place by the hypothetical-deductive method and used bibliographic and documentary sources to systematize the information. The performance of the public agency proves, in the end, capable of rebalancing the dialogue in this type of conflict, being viable to minimize the wear and tear of a judicial dispute.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Conflict, Consumer, Vulnerability, Decon-ce

1 INTRODUÇÃO

O conflito faz parte das relações humanas à medida que se está diante de seres racionais e emocionais. Ao atingir uma escala que passa afetar a comunidade imediata, desenvolve-se uma preocupação social com a potencialização da animosidade e da divergência de interesses, a ponto de se estabelecer meios que possibilitem a eficaz resolução com a promoção da pacificação.

O Estado, por meio do Poder Judiciário, é buscado por seus administrados para pronunciar uma decisão sobre controvérsias que não puderam ser solucionadas no âmbito restrito dos atores participantes. Entretanto, a jurisdição passa a ser objeto de críticas por questões relativas à eficiência de sua atividade, ao ter um andamento moroso e possuir várias formalidades que podem impedir a satisfação do direito, e em relação ao seu resultado, por se materializar em um arranjo imposto às partes que, por vezes, pode não pacificar as interações sociais de forma plena.

Como alternativa à jurisdição estatal, têm-se meios de resolução como: a negociação, a mediação, a conciliação e arbitragem, criando mais possibilidades para alcançar desfechos eficazes para as controvérsias. Os três primeiros institutos citados são consensuais, em virtude de seu resultado ser fruto do livre acordo entre as partes, sendo o último uma jurisdição exercida na esfera privada.

Para se chegar ao melhor termo na busca pelo consenso, a isonomia entre os envolvidos é importante para garantir que a autocomposição não seja mero alibi para a sobreposição do interesse de um lado sobre o outro na disputa. Os conflitos decorrentes das relações de consumo, nesse contexto, são marcados pela desigualdade ligada à posição desvantajosa do consumidor frente ao fornecedor. Ao consumir, está-se adquirindo produtos e serviços como destinatário final, ou seja, satisfazendo as suas necessidades, em contrapartida alguém está fornecendo o bem, cuja estrutura técnica, econômica e jurídica tende a ser mais desenvolvida. Por isso, o consumidor se encontra, em geral, vulnerabilizado quanto a práticas que podem, facilmente, prejudicá-lo sem lhe deixar opções de mitigar por si mesmo os danos sofridos.

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON é um órgão vinculado ao Ministério Público do Estado do Ceará e que funciona como Procon no nível estadual, atuando na prevenção e na repressão às infrações às normas consumeristas que constituem um microsistema jurídico de amparo a essa coletividade. São recebidas reclamações individuais e demandas coletivas, que seguem para averiguação e eventual

aplicação de penalidades administrativas cuja previsão está no Código de Defesa do Consumidor.

A manutenção de cadastro de reclamações com a identificação das empresas infratoras e a possibilidade do exercício do poder administrativo de polícia, manifesto na aplicação de multa por exemplo, apontam para a existência de estratégias voltadas para o funcionamento substancial da autocomposição com a satisfação das pretensões fundamentadas. Mostra-se cabível, então, a definição da atuação do DECON, para que seja posicionado dentre os meios adequados de solução de controvérsias e favoreça a sistematização das opções institucionais de resolução existentes.

Ainda que se reconheça o avanço empreendido pelos movimentos legislativos relativos ao assunto, a ideia de se ter meios adequados (ou alternativos) de solução de conflitos necessita da constante implementação de modo a se ter uma cultura menos litigiosa e mais aberta ao consenso. Conhecer a posição dos órgãos públicos que atuam com a conciliação de questões advindas das relações de consumo faz parte desse esforço de mudança social.

Por vezes, o consumidor pode, em razão da sua vulnerabilidade, ver-se impossibilitado de obter a efetivação dos seus direitos por causa da falta de conhecimento e preparo daqueles que integram a administração da justiça. A jurisdição pode se impor nos horizontes de possibilidades, desestimulando aqueles que não querem passar pelo desgaste de um processo judicial com o duelo burocrático entre versões fáticas e posições jurídicas. Por isso, a visão correta da atuação estratégica dos Procons no mercado consumerista leva à ampliação das alternativas de satisfação do direito, levando em conta os aspectos que tornam cada via a mais pertinente para certas controvérsias.

Tem-se como objetivo geral, assim, definir o lugar da atuação Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON-CE dentre os meios adequados de resolução de conflitos consumeristas, mediante a consideração das suas dinâmicas peculiares.

Objetiva-se, de modo específico, indicar, panoramicamente, a crise atual da jurisdição estatal e o processo histórico que desencadeou a busca constante pela superação da autotutela para dar ao Estado o protagonismo na resolução de controvérsias. Após isso, tem-se como finalidade descrever os meios consensuais de solução de conflitos com seus respectivos marcos conceituais e legislativos, em especial a mediação e a conciliação. Por fim, visa-se entender as características que tornam a dinâmica dos conflitos consumeristas diferenciada das demais espécies de controvérsias e a relevância dessa distinção; e delimitar a atuação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, compreendendo como os

seus mecanismos procedimentais favorecem a pacificação social na efetivação de soluções justas.

A pesquisa visa buscar o avanço científico sem a finalidade de aplicar os conceitos trabalhados nas circunstâncias fáticas que a eles se relacionam. O estudo, ademais, situa-se no âmbito exploratório, pois se aspira que as informações a serem colhidas sobre a atuação de órgão público o tornará útil para análises subsequentes sobre os meios adequados de resolução de conflitos consumeristas.

As fontes de pesquisa utilizadas são bibliográfica e a documental, isto é, consistiram em livros, em artigos científicos, em leis e em atos normativos. Os procedimentos para coleta e registro de dados se deram pela elaboração de fichas de leitura que cruzassem as informações obtidas, a fim de se articular argumentativamente o que foi encontrado.

As fontes de pesquisa utilizadas foram bibliográficas e documentais. Os procedimentos para coleta e registro de dados se deram pela elaboração de fichas de leitura que cruzassem as informações obtidas, a fim de se articular argumentativamente o que foi encontrado. Pelo fato dessa investigação possuir abordagem qualitativa, lidando com dados não quantificáveis que ilustram um determinado aspecto da realidade, as informações que forem coletadas passarão por uma análise de conteúdo e documental. Assim, foram observados os significados dos documentos e se estabeleceu uma relação de diálogo com as fontes e o contexto social que as circundam.

Os fenômenos estudados foram abordados por intermédio do método hipotético-dedutivo, já que se tem como partida a construção conceitual em torno dos meios adequados de resolução de conflito para se comprovar a hipótese da adequação dos mecanismos procedimentais aplicados na esfera do DECON. Lakatos (2021, p. 120) explica que o início se dá pelo reconhecimento de uma evidente necessidade de aprofundamento dos conhecimentos que se tem sobre determinado objeto, fazendo que o pesquisador busque testar a ocorrência de fenômenos a partir do que é suposto. Isso se dá a partir da verificação da hipótese da adequação do procedimento adotado pelo órgão de proteção ao consumidor aos conflitos que lhe são pertinentes.

2 DA BUSCA DA SUPERAÇÃO DA AUTOTUTELA À CRISE DA JURISDIÇÃO ESTATAL

A ideia abstrata da expressão do direito pela voz do agente estatal aponta para o esforço de supressão da autotutela enquanto mecanismo principal de resolução dos conflitos.

Na caminhada histórica de afirmação do papel do Estado na sociedade, a jurisdição é um alvo para a consolidação desse processo.

O monopólio do uso legítimo da força pelo Estado, dessa forma, pode ser visto como tentativa de superação de tendências egoístas que podem suplantar o cumprimento do direito, por intermédio da imposição da norma objetiva sobre a vontade dos particulares. A autotutela (ou autodefesa) emerge como fase primitiva do tratamento dos conflitos, pois se manifesta no uso da força daquele que teve uma pretensão frustrada em prol do seu próprio interesse de reverter a situação que lhe é desfavorável¹. Os atos criminosos viam na vingança privada a sua forma de repressão (CINTRA; DINAMARCO; PELLEGRINI, 2006, p. 27).

Defender-se por si, entretanto, tem o potencial de nunca encerrar o conflito, em razão falta de percepção recíproca de imparcialidade, o que prolonga e multiplica os danos pelo constante sentimento de injustiça e pela tendência a não se agir com proporcionalidade. A jurisdição aparece como a resolução da disputa por um terceiro que pretensamente tomará uma decisão que não terá como objetivo o favorecimento pessoal de nenhum dos envolvidos, antes aplicará critérios que poderão satisfazer o ímpeto pela equalização do que se descompensou na situação jurídica, e ainda sob um procedimento que garanta a lisura do exercício desse juízo.

Antônio Carlos Cintra, Cândido Dinamarco e Ada Pellegrini (2006, p. 29), nesse contexto, afirmam:

como a jurisdição se exerce através do processo, pode-se provisoriamente conceituar este como instrumento por meio do qual os órgãos jurisdicionais atuam para pacificar as pessoas conflitantes, eliminando os conflitos e fazendo cumprir o preceito jurídico pertinente a cada caso que lhes é apresentado em busca de solução.

A concentração da resolução dos conflitos nas mãos do Estado junto à ampliação do reconhecimento de direitos e do próprio acesso à justiça leva a um natural acúmulo de demandas, desde as mais simples às mais complexas, ameaçando a eficiência da jurisdição estatal. O Relatório Justiça em Números, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 209), do ano de 2021 (publicado em 2022) aponta que o tempo médio para a fase de execução processual é de oito anos e seis meses na Justiça Federal e de cinco anos e nove meses na Justiça Estadual², sendo essa etapa procedimental já destinada propriamente à

¹ No que pesem a vedação legal de modo geral ao exercício da força do próprio indivíduo prejudicado para a defesa do seu direito, esta é uma possibilidade sempre presente na prática para a resolução de conflitos e é excepcionalmente admitida pela lei, como na faculdade de repelir a agressão no caso de turbação ou de esbulho da posse (prevista no § 1º do art. 1.210 do Código Civil).

² Na análise do CNJ, ficam excluídas as execuções penais, pois tais procedimentos ficam abertos enquanto a pena é cumprida, de modo que não reflete o estado dos avanços em prol de se ter a duração razoável dos

satisfação do direito, sem discussões mais complexas em regra.

O acesso à jurisdição, peticionar e obter uma resposta do Poder Judiciário, nem sempre corresponde ao acesso à justiça sob um ponto de vista substancial (MACHADO; MATOS; SAMPAIO, 2020, p. 27). Maria Tereza Sadek (2014, p. 59-60), baseando-se no *Justiça em Números 2012*, ressalta que a proporção de um processo para cada dois habitantes, que foi identificada naquele estudo, pode indicar uma cultura de litigância judicial que estaria impregnada em toda a população. Entretanto, a realidade é que a porta de entrada do Judiciário reflete a desigualdade social no Brasil, pois o setor público, os bancos e a telefonia são responsáveis pela maioria das ações ingressadas, constatação da pesquisa “Grandes Litigantes”, também desenvolvida pelo CNJ (2023).

Conclui Sadek (2014 ,p. 60) que:

O Judiciário acaba por se transformar em órgão estatal responsável pela solução de litígios, sobretudo do setor público federal, estadual e municipal, dos bancos, das empresas prestadoras de serviços. Sobra pouco espaço para a instituição cumprir suas atribuições constitucionais relacionadas à garantia dos direitos e à composição dos conflitos de interesses. Ademais, a demanda por direitos, longe de ser universal, provém de setores privilegiados da sociedade. Em consequência, dado o volume de processos e o perfil dos que postulam judicialmente, a instituição sofre de inchaço, cuja dilatação, além de dificultar sua atuação, contribui para a construção de uma imagem negativa junto à população.

O Relatório “Índice de Confiança na Justiça no Brasil” (ICJBrasil) do ano de 2021, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas (2021) aponta que apenas 40% da população confia no Poder Judiciário, enquanto o Ministério Público e a Polícia possuem 45 e 44% de confiança³. Em 2011, chegou-se a ter 47% das pessoas que consideravam o Judiciário confiável, baixando para 24% em 2017. Nessa pesquisa, também se constatou, ao voltar o olhar para as dimensões da avaliação da Justiça, que 83% dos entrevistados percebem que esta resolve os casos de forma lenta, 77%, que o custo embaraça o seu acesso, 73%, que a sua utilização é difícil, 70%, que há baixa capacidade de resistência a subornos, 66%, que há pouca ou nenhuma independência da influência dos outros Poderes, e 61%, que não possui capacidade para resolver as questões que lhe são trazidas.

Poder peticionar a um órgão jurisdicional, além de não se materializar, necessariamente, no alcance de uma solução justa para as questões, mostra-se uma atividade que desencadeará uma série de eventos desgastantes emocional e financeiramente. A enunciação da garantia fundamental do acesso à Justiça, nessa compreensão, não pode ser

processos.

³ Nessa pesquisa, as instituições mais confiáveis foram, em ordem de classificação, as Forças Armadas, a Igreja Católica, as grandes empresas e a imprensa escrita.

analisada apenas do ponto de vista formal. As deficiências na concretização da atividade jurisdicional colocam, então, em evidência o debate sobre meios alternativos de solução de controvérsias.

3 A PROPOSTA DOS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

Na listagem dos motivos de sua edição, a Resolução nº 125/2010 do CNJ expõe que o direito ao acesso à justiça, previsto no inc. XXXV do art. 5º da Constituição, “implica acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas”, necessitando da consolidação de “uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios”. É citado ainda que a mediação e a conciliação são meios que conseguem ser eficazes para a pacificação social e redução da judicialização.

No Código de Processo Civil (CPC) de 2015, é usada a expressão “audiência de mediação e conciliação” no capítulo das ações de família e “audiência de conciliação ou de mediação” no capítulo próprio do instituto. A ausência de distinção, nesse específico aspecto, também é observada na chamada Lei da Mediação, a Lei nº 13.140/2015. Na Resolução nº 125 do CNJ, as duas atividades possuem tratamento conjunto, no que pese as diretrizes curriculares do curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores, trazidas pelo Anexo I, determinarem que o conteúdo programático trate cada uma em momentos separados, abordando o que é uma e outra. Mas é retornando ao CPC que se observa um traço que coloca a mediação de um lado e a conciliação de outro, porquanto o art. 165 esclarece que a atuação do mediador se dará quando houver vínculo anterior entre as partes e, quando não, caberá a atuação da figura do conciliador; sendo esse o conceito distintivo de mediação e de conciliação no âmbito da lei e de demais atos normativos.

Fernanda Tartuce (2021, p. 46-50) diferencia os objetivos da conciliação e da mediação: enquanto a primeira visa a celebração de um acordo com a formulação de propostas pelo facilitador, na segunda, busca-se a facilitação da comunicação entre os envolvidos para que a sua relação seja conduzida de forma consensual. Lilia Sales e Cilana Rabelo (2009, p. 79-80) acrescentam que a mediação é destinada a uma relação continuada, necessitando de mais tempo para os conflitos reais que estão subjacentes aos aparentes, ao passo que a conciliação se pretende mais célere por ter como objeto conflitos esporádicos e, portanto, sem sentimentos complexos em entrelaçamento, como numa relação de consumo.

Os objetivos da mediação elucidam que, em virtude de se estar, por exemplo, diante de relações familiares, não adianta, simplesmente, focar-se em se chegar a uma boa solução que, entretanto, limita-se a uma situação específica, quando, na verdade, a comunicação está deficitária. Uma relação continuada precisa, antes de tudo, ser tratada nos aspectos que dificultam que as partes dialoguem e consigam conviver resolvendo por si mesmas os inúmeros impasses que são inerentes a uma interação entre seres humanos.

A autocomposição reforça a capacidade dos envolvidos de resolverem por si mesmos os seus conflitos, mas não dispensa um mínimo de equilíbrio nas relações de poder, para que, de fato, haja vantagens justas para ambas as partes. Em razão disso, cabe ao terceiro imparcial, condutor do procedimento, garantir que um dos envolvidos no conflito não se imponha pelo seu poder ou condições de negociação, expondo o teor prejudicial de eventuais opções para a solução da controvérsia (RAMOS, 2017).

A natureza dos conflitos consumeristas, nesse ínterim, é marcada pelo desequilíbrio referente à vulnerabilidade do consumidor, para a qual a lei se atenta lhe garantindo proteção especial, desde o art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

4 A PECULIARIDADE DOS CONFLITOS CONSUMERISTAS

O âmbito consumerista possui um componente interligado ao bem-estar social/comunitário, sendo importante se preservar as redes de relações humanas nele envolvidas. Por isso, o pagamento de uma indenização não repara integralmente o dano quando não é acompanhado de respeito e de inclusão quanto ao consumidor no procedimento litigioso (RAMOS, 2017).

Os tempos atuais já impõem desafios complexos, como se pode ver do próprio contrato, que sofreu alterações profundas em sua dinâmica social de funcionamento, deixando de ser geralmente precedido por uma celebração presencial e com discussão das suas cláusulas para se firmar como um mero instrumento de adesão perfectibilizado por um apressado clique na tela do computador, sem a atenta leitura do seu teor, o que pode aumentar a conflituosidade (MONTEIRO FILHO, 2016).

A via judicial pode parecer desanimadora para os consumidores em razão do alto custo temporal e financeiro, que desvia do interesse econômico do consumidor com uma questão, por vezes, de pouca monta (RAMOS, 2017). Enquanto o consumidor pode se ver desmotivado para procurar o deslinde de determinada controvérsia, em razão da energia e dos recursos que terá que despender, quando só desejava utilizar o bem para satisfazer a sua

necessidade; o fornecedor, por vezes, pode fazer uma análise fria da relação custo/benefício no caso de atender ou não as reclamações que a ele chegam, de modo que pode impor o seu poderio econômico ao se sentir desimpedido para cometer uma certa margem de infrações, sem afetar significativamente o seu lucro ou até potencializando-o às custas de lesões a direitos consumeristas.

A atuação dos Procons tem aspectos estratégicos e específicos para a resolução de conflitos. O registro das reclamações e dos seus desfechos fornece dados para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regulamentado pelo Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, cadastro o qual tem o potencial de fazer que as empresas evitem o prejuízo às suas imagens por, eventualmente, figurarem entre as mais demandadas. Além disso, o exercício do poder de polícia implica na aplicação de multa, dentre outras sanções, que, no entanto, não são fim em si mesmas, mas meio para a efetivação do papel de regulação do mercado de consumo (MONTEIRO FILHO, 2016). As diversas sanções também incluem a interdição do estabelecimento e a realização de contrapropaganda, exemplos os quais demonstram o potencial de uma coerção efetiva.

O ordenamento jurídico possibilita aos consumidores a abertura de reclamações para apuração de condutas infrativas pelos fornecedores. É direito básico do consumidor o acesso aos órgãos administrativos para a prevenção e a reparação de danos (art. 6º, VII, do CDC). O Decreto nº 2.181/1997, no inc. II do seu art. 4º, regula que aos órgãos de defesa do consumidor cabe esse atendimento, devendo as reclamações fundamentadas serem regularmente processadas. O processo administrativo sancionador será instaurado após a constatação de possível infração, ocasião em que será dada oportunidade de defesa ao suposto infrator, passando à sua instrução e ao seu julgamento, conforme disciplina o art. 33 e os seguintes do referido decreto. A multa é uma das sanções previstas, mas não se direciona à reparação do dano sofrido pelo consumidor de modo individual, antes o seu valor é, em conformidade com o art. 57 do CDC, revertido para fundos de proteção de direitos difusos.

Com a inclusão do fornecedor infrator em cadastro aberto à população, que pode inclusive acarretar o agravamento da multa por eventual reincidência (previsão no inc. I do art. 26 do Decreto nº 2.181/1997), a reiteração de condutas infrativas pode passar a ser visto como algo não mais tão lucrativo. No que pese o fato de a multa não ser direcionada à satisfação do dano específico que foi sofrido pelo consumidor prejudicado, tal sanção assume um papel pedagógico ao estimular a conformização no mercado de consumo, além de incentivar que a questão seja resolvida diretamente com o seu cliente, de modo que este não saia com a percepção de que ainda deve buscar outros caminhos para ver a sua pretensão

atendida.

5 O PAPEL DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é composto por órgãos federais, estaduais, distritais e municipais, além de instituições privadas. No geral, os Procons integram a administração pública direta, mas, no Ceará, a situação é diferente. A Constituição do Estado do Ceará, no inc. II e no § 1º do seu art. 133, atribui à estrutura organizacional do Ministério Público a curadoria do consumidor, que consiste na comunicação de violação de direitos e a realização das diligências pertinentes à proteção jurídica destes. Desse modo, a Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002, criou o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON. Maísa Soares (2023, p. 86) reúne a informação de que apenas no Ceará, em Minas Gerais (Lei Complementar Estadual nº 61/2001) e no Piauí (Lei Complementar Estadual nº 36/2004) é atribuído de modo *sui generis* ao Ministério Público a esfera estadual desse tipo de atuação.

Funcionando como Procon no âmbito estadual e sendo órgão do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), o DECON possui o poder de polícia administrativo, podendo aplicar as sanções administrativas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e as prerrogativas institucionais do Ministério Público, como a condução coercitiva. Portanto, além da tutela coletiva dos direitos do consumidor no campo judicial, o MPCE acumula uma atribuição administrativa de fiscalizar e aplicar sanções para infrações consumeristas, bem como celebrar Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e expedir recomendações (DECON-CE, [s.d.], p. 3).

Após a instauração do processo decorrente de reclamação individual no DECON, sendo observada a viabilidade de se chegar a uma solução consensual entre as partes, é designada uma audiência de conciliação com a intervenção de profissionais habilitados para tanto e homologado o respectivo termo em caso de eventual acordo (art. 22, parágrafo único, da Lei Complementar Estadual nº 30/2002). Realizada a audiência, os conciliadores classificam a reclamação como “Fundamentada Atendida”, “Fundamentada Não Atendida” e “Não Fundamentada Encerrada”, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) (DECON-CE, [s.d.], p. 6). A reclamação será indicada como fundamentada quando, na visão do conciliador, tiver havido infração à norma das relações de consumo e atendida quando o fornecedor satisfizer a pretensão do consumidor. Por fim, tem-

se a decisão, que pode sancionar a conduta do fornecedor com as medidas previstas no código consumerista.

O momento da audiência de conciliação se revela, assim, crucial no procedimento, pois nele o fornecedor vislumbra o que provavelmente será a sua última chance de tentar chegar a um acordo com um consumidor, convencendo-o da razoabilidade da sua proposta ou se sujeitando à demanda informada pelo consumidor. Já a classificação das reclamações possibilita que questões sem fundamento não tenham prosseguimento e transmita a todas as partes a postura imparcial e escoreita do órgão administrativo.

O cadastro de reclamações consideradas fundamentadas, com a indicação dos fornecedores correspondentes, no SINDEC, além da aplicação de penalidade administrativa cria uma maior aceitação a uma solução consensual, pois a informação cadastral gera dado desabonador e o pagamento de eventual multa gera despesa que poderá ainda ser somada com a reparação do dano pela via judicial. Assim, o desequilíbrio das relações, que poderia acarretar pouca receptividade à autocomposição pelos fornecedores, é mitigado por um procedimento que privilegia a construção de um sistema de proteção que ampara desde o registro de infratores contumazes à aplicação de sanções reguladoras das condutas no mercado.

A Secretaria-Executiva, órgão pelo qual o DECON exerce a coordenação da política estadual de defesa do consumidor (art. 2º da Lei Complementar Estadual nº 30/2002), edita portarias anuais para divulgar os cadastros atualizados de reclamações fundamentadas, em observância ao art. 44 do CDC. A Portaria nº 01/2022, referente ao período entre os dias 01/01/2021 e 31/12/2021, informou que o índice de resolutividade das reclamações fundamentadas (porcentagem destas que são atendidas) foi de 63% (sessenta e três por cento). Isso significa que, das 2.973 (duas mil, novecentos e setenta e três) reclamações fundamentadas daquele ano, 1.887 (mil, oitocentos e oitenta e sete) foram satisfeitas pelo fornecedor levando em conta a pretensão do consumidor.

Esse dado aponta para o êxito das balizas procedimentais que são adotadas visando a readequação do equilíbrio da relação consumerista, pois se vê o estabelecimento de um ambiente favorecedor de uma autocomposição justa e efetiva, sem a prevalência de uma parte sobre a outra pelo seu poderio fático, caso em que haveria, na verdade, uma imposição de vontade sem margem para oposição.

Na sua pesquisa que avaliou o DECON enquanto política pública, Soares (2023, p. 143-145) realizou entrevistas, no final de 2022, com consumidores atendidos pelo órgão. A maior parte dos entrevistados relatou que tiveram os seus problemas resolvidos ali, havendo,

entretanto, relatos de demora para obtenção da decisão administrativa, o que gerava desconfiança da capacidade do órgão para resistir a influências indevidas dos fornecedores. Dentre as percepções positivas, citou-se que o DECON estaria entre as instituições que ainda seriam confiáveis na sociedade.

O programa, portanto, demonstra efetividade objetiva e subjetiva, pois, respectivamente, possui alto índice de efetividade dos esforços autocompositivos e consegue transmitir tal estado de resolução para os consumidores, que veem no órgão uma possibilidade concreta de ver suas celeumas tratadas com a proteção que ordenamento jurídico inspira.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A centralidade da jurisdição estatal na modernidade representa, nos dias de hoje, o não recurso à vingança particular e ao uso desregrado da força para a satisfação das pretensões. Entretanto, a ineficiência e a desconfiança quanto à atividade jurisdicional leva à busca por outros meios que não só garantam soluções materialmente justas, procedimentalmente corretas e com tempo adequado de espera para a sua obtenção, mas que, também, restabeleçam a saúde social das relações.

A mediação e a conciliação se destacam como exemplos desses meios alternativos que se baseiam na autocomposição cuja solução é fruto da consensualidade. Ao passo que a primeira tem como objetivo a restauração do canal de comunicação em uma relação que se estenderá no tempo, a segunda procura obter um acordo com possibilidade de intervenções mais ativas do terceiro facilitador, lidando com interações humanas que são pontuais. O conflito não é evitado a qualquer custo, mas entendido como parte integrante da existência humana não isolada e carregado de potencial de aperfeiçoamento das relações, devendo ser compreendido em suas múltiplas dimensões para ser solucionado.

A autocomposição só se plenifica quando todos os envolvidos no conflito possuem poder de barganha equiparado, de modo que a assimetria das forças é evitada para que, de fato, as partes por si só cheguem ao melhor e ao mais razoável acerto para ambas. Os conflitos pertinentes às relações de consumo são caracterizados pela posição geralmente superior do fornecedor em relação ao consumidor, já que, de um lado, tem-se vantagens técnicas e econômicas, ao tempo em que, do outro, busca-se satisfazer necessidades pessoais ao consumir.

A contumácia infrativa pelo fornecedor pode ser um bom negócio quando não se há mecanismos que assegurem a resolução adequada dos conflitos, sendo vantajosa

financeiramente a prática de certos abusos considerando uma eventual insuficiência de proteção ao consumidor. Em razão disso, o ordenamento jurídico garante ao consumidor o reconhecimento da sua vulnerabilidade e cria um sistema composto de normas e de instituições para amparar-lhe.

Os Procons se destacam na atuação administrativa com vistas à sanção de infrações consumeristas, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. No estado do Ceará, de modo distinto do que se dá na maioria dos outros estados da federação, a atribuição do Procon não é exercida no âmbito do Poder Executivo, mas cabe ao Ministério Público, por meio do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, exercer o poder de polícia da Administração Pública para aplicar as penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, recebendo e processando as reclamações individuais e exercendo fiscalização no mercado de consumo.

A aplicação de multa é uma das possíveis sanções e o valor é revertido para fundos de proteção de direitos difusos. No que pese a destinação não beneficiar de modo direto ao consumidor prejudicado no caso específico, além da aplicação do recurso fomentar ações do Ministério Público para a melhoria das relações de consumo, serve como estímulo para que haja real disposição do fornecedor em compreender a demanda a ele apresentada e eventualmente oferecer propostas condizentes com as circunstâncias da questão. A ausência de cooperação no procedimento não é uma atitude pragmaticamente recomendável, pois além da ocasionalidade de uma penalidade administrativa, ainda se poderá enfrentar uma lide judicial com chance de condenação em pagamento de indenização.

A inclusão dos infratores no cadastro para reclamações fundamentadas implica a configuração de reincidência e o conseqüente agravamento da punição pelo descumprimento da norma. Esse é mais um fator que reduz a margem para que, no cálculo do custo/benefício se coopere ou não com o procedimento de resolução do conflito, acabe-se por considerar proveitoso não dar atenção a um certo volume de reclamações.

O procedimento realizado no âmbito do DECON-CE para a resolução de conflitos decorrentes das relações de consumo, portanto, mostra que atende às peculiaridades das controvérsias consumeristas, por haver a preocupação com o restabelecimento do equilíbrio de forças na composição da controvérsia. As resoluções obtidas no âmbito do programa são capazes de ser efetivas para pacificar as relações sociais e chegar a termos justos para as partes envolvidas, levando em conta os mecanismos previstos para inibir a displicência em cumprir os princípios e as regras consumeristas.

A procura pela atuação do DECON se situa como um dos caminhos adequados para se obter a solução de conflitos no mercado de consumo a depender da abertura das partes à autocomposição. Com a minimização do desgaste emocional e financeiro causado pelo processo judicial, o DECON se mostra como opção mais viável para, inclusive, obter-se uma solução fruto do consenso, sendo gerado um título executivo extrajudicial a partir do arranjo desenvolvido no procedimento.

Para tornar os dados obtidos mais significativos, importa que se ultrapasse as limitações de uma pesquisa estritamente bibliográfica e documental e se faça uma imersão no cotidiano de órgão, de modo a coletar as percepções dos consumidores acerca da resolução de conflitos que é empreendida desde a primeira comunicação da reclamação ao fornecedor, passando pela audiência de conciliação com profissionais habilitados e com as técnicas cabíveis, até o momento de aplicação de penalidade na decisão final.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Alanna Ester Lopes; NÓBREGA, Yann Gomes Barbosa. Meios adequados de solução de conflitos: uma alternativa à dificuldade do acesso à justiça na parábola “Diante da Lei” de Franz Kafka. **Fides**, Natal, v. 13, n. 1, p. 605-613, 2022. Disponível em: <http://www.revistafides.ufrn.br/index.php/br/article/view/647>. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125/2010**, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico/CNJ nº 219/2010, de 01/12/2010, p.2-14 e republicada no DJE/CNJ nº 39/2011, de 01/03/2011, p. 2-15. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Acesso em: 20 maio 2023.

_____. **Decreto nº 2.181**, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Diário Oficial da União nº 55, de 21/03/1997, p. 2. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 14 jun. 2023.

AKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. 9. ed. **Funamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2021.

CEARÁ. **Lei Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002**. Cria o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabelece as normas gerais do exercício do Poder de Polícia e de Aplicação das Sanções Administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Ceará de 02/08/2002. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2023/03/Lei-Complementar-no-30-2022-alterada-pela-Lei-Complementar-no-301-2023.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2023.

_____. Ministério Público do Estado do Ceará. Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. **Portaria nº 01, de 10 de março de 2022**. Dispõe sobre o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará, no âmbito do DECON/CE, mediante apuração realizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período compreendido entre os dias 01.01.2021 a 31.12.2021. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/03/Portaria-Cadastro-de-Rec.-Fund..pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 22 ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Grandes Litigantes**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>. Acesso em: 01 ago. 2023.

_____. **Justiça em números 2022**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 31 maio 2022.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2021**. Relatório com os dados da pesquisa Índice de Confiança na Justiça (ICJBrasil) referente às coletas realizadas entre novembro de 2020 e janeiro de 2021. São Paulo: FGV Direito SP, 2021. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/30922>. Acesso em: 29 maio 2023.

MACHADO, Luciana de Aboim; MATOS, Yuri Matheus Araujo; SAMPAIO, Amanda Inês Moraes. Meios adequados de solução de conflitos como dispositivos do pluralismo jurídico e da emancipação popular. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, [s. l.], v. 6, n. 2, p. 22-42, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/7173>. Acesso em: 29 maio 2023.

MONTEIRO FILHO, Carlos Édison do Rêgo. O problema da massificação das demandas consumeristas: atuação do Procon e proposta de solução à luz do direito contemporâneo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 108, ano 25, p. 293-313, nov./dez. 2016.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DECON-CE (Ceará). **Manual básico de defesa do consumidor**. Fortaleza: Decon, [s.d.].

RABELO, Cilana de Moraes Soares; SALES, Lilia Maia de Moraes. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 46, n. 182, p. 75-88, abr./jun. 2009. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/194916>. Acesso em: 04 jun. 2023.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. Métodos autocompositivos e respeito à vulnerabilidade do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 109, ano 26, p. 333-348, jan./fev. 2017.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, mar./maio 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>. Acesso em: 31 maio. 2023. DOI: 10.11606/issn.2316-9036.v0i101p55-66.

SOARES, Máisa Martins de Melo. **Entre Davi e Golias**: consumidores idosos, instituições financeiras e uma avaliação do papel do programa estadual de proteção e defesa do consumidor do estado do Ceará (DECON-CE) no contexto de dominância financeira. 2023. 146 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2023. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/71310>. Acesso em: 29 abr. 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.