

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

EDNA RAQUEL RODRIGUES SANTOS HOGEMANN

VALTER MOURA DO CARMO

LOURDES REGINA JORGETI

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

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

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

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Filosofia do direito, Hermenêutica jurídica e Cátedra Luís Alberto Warat[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Robison Tramontina – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-290-2

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

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Filosofia do direito. 3. Hermenêutica jurídica e Cátedra Luís Alberto Warat. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

APRESENTAÇÃO

GT FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

O XXXII Congresso Nacional do CONPEDI, realizado entre os dias 26, 27 e 28 de novembro de 2025, na cidade de São Paulo, tendo como instituição anfitriã a Universidade Presbiteriana Mackenzie e diversos apoiadores, foi estruturado a partir do eixo temático “Os caminhos da internacionalização e o futuro do Direito”. A proposta do evento foi fomentar uma reflexão crítica sobre o Direito em um contexto marcado pela intensificação das interconexões globais, pelos desafios da governança digital, pelas novas formas de regulação e pela centralidade dos direitos humanos em um cenário de profundas transformações tecnológicas, econômicas e sociais.

Nesse contexto, o Grupo de Trabalho “Formas Consensuais de Solução de Conflitos I” desempenhou papel central ao reunir pesquisas que examinam, de modo plural e interdisciplinar, os múltiplos dispositivos consensuais destinados à composição de litígios, à prevenção de conflitos e à reconstrução de vínculos sociais. Coordenado por Edna Raquel Hogemann, Lourdes Regina Jorgeti e Valter Moura do Carmo, o GT foi um espaço de diálogo qualificado para pesquisadores comprometidos com a análise crítica e propositiva dos métodos consensuais, considerando sua evolução normativa, suas práticas institucionais, seus fundamentos teóricos e sua inserção em um sistema de justiça em transformação.

As discussões travadas no âmbito do GT evidenciaram a crescente centralidade das formas consensuais de resolução de conflitos na agenda jurídica contemporânea. Ao lado das vias heterocompositivas tradicionais, emergem mecanismos que priorizam a autonomia das partes, a participação dialógica, a horizontalidade das relações, a flexibilidade procedimental e a promoção de uma cultura de paz. Tais instrumentos reafirmam não apenas uma alternativa ao litígio, mas um modo distinto de compreender o Direito, suas finalidades e seus sujeitos.

A análise das contribuições permite identificar quatro grandes eixos estruturantes:

1. Fundamentos teóricos e epistemológicos da justiça consensual

As pesquisas apresentadas destacaram a necessidade de ampliar o debate sobre as bases conceituais que sustentam a mediação, a conciliação, a arbitragem, a justiça restaurativa e outros métodos afins. Nesse conjunto, emergiram reflexões sobre:

- a) os princípios normativos que estruturam os métodos consensuais;
- b) o diálogo entre perspectivas clássicas e abordagens críticas contemporâneas;
- c) a incorporação de saberes comunitários, interculturais e interdisciplinares;
- d) as tensões entre autonomia privada, ordem pública e limites ético-jurídicos das soluções pactuadas.

Esse eixo teórico evidencia que a consolidação dos métodos consensuais depende de um contínuo esforço de elaboração conceitual capaz de abarcar a complexidade dos fenômenos sociais e das novas formas de conflito presentes na sociedade contemporânea.

2. Instituições, sistema de justiça e políticas públicas

Outro bloco de pesquisas concentrou-se nos impactos institucionais dos mecanismos consensuais, refletindo sobre:

- a) a construção e o aprimoramento de políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos;
- b) a atuação de órgãos do sistema de justiça, como tribunais, defensorias, ministérios públicos e serviços extrajudiciais;
- c) a ampliação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), câmaras de mediação e outras estruturas administrativas;
- d) a extrajudicialização como fenômeno de reorganização de competências e fluxos decisórios.

Esse conjunto demonstra que o avanço das práticas consensuais exige uma atuação coordenada entre instituições, profissionais, comunidades e políticas de Estado, articulando eficiência, garantia de direitos e acessibilidade.

3. Justiça restaurativa, vulnerabilidades e transformações sociais

As contribuições também revelaram intensa preocupação com o uso das práticas restaurativas em contextos sensíveis, incluindo:

- a) conflitos familiares e relações socioafetivas;
- b) ambiente escolar, políticas de prevenção à violência e promoção da convivência pacífica;
- c) violência doméstica, discriminação estrutural e outros cenários que exigem abordagens sensíveis aos marcadores sociais;
- d) situações envolvendo vulnerabilidades múltiplas e desigualdades históricas.

Nesses estudos, a justiça restaurativa apareceu como caminho para uma justiça mais dialógica, reparadora e comunitária, com potencial de reconfigurar a percepção das pessoas sobre seus próprios conflitos e sobre o papel das instituições no cuidado, na escuta e na reconstrução das relações sociais.

4. Profissionalização, formação e desafios ético-metodológicos

Por fim, diversos trabalhos problematizaram:

- a) a formação técnica e interdisciplinar dos mediadores, conciliadores e facilitadores;
- b) as exigências éticas e metodológicas para o adequado desempenho dessas funções;
- c) as condições de trabalho e os limites institucionais que impactam a efetividade dos métodos consensuais;
- d) a importância da capacitação continuada, da supervisão e da avaliação qualitativa dos processos.

A consolidação dos métodos consensuais passa, necessariamente, pela valorização desses profissionais e pela estruturação de trajetórias formativas que dialoguem com os desafios do mundo jurídico e social contemporâneo.

A diversidade e a profundidade das discussões travadas nas sessões do GT demonstram que os métodos consensuais de solução de conflitos não são apenas alternativas procedimentais ao litígio judicial, mas representam uma transformação epistemológica e institucional no modo como o Direito compreende e trata os conflitos. Ao reconhecer a importância do diálogo, da corresponsabilidade e da cooperação, tais métodos contribuem para a construção de um sistema de justiça alinhado com os ideais de acesso, inclusão, efetividade e humanização.

Esperamos que sua leitura inspire novas investigações, fomentando parcerias acadêmicas e amplie o diálogo com profissionais, instituições e comunidades comprometidas com a promoção de uma sociedade mais justa, colaborativa e pacífica.

Profa. Dra. Edna Raquel Rodrigues Santos Hogemann – UNIRIO

Profa. Dra. Lourdes Regina Jorgetti – Universidade Presbiteriana Mackenzie

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – PPGPJDH ESMAT e UFT

A JUSTIÇA MULTIPORTAS NO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR: O PAPEL DO PROCON/SE NA GARANTIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS E NO ACESSO À JUSTIÇA CONSTITUCIONAL

MULTIPORT JUSTICE IN THE CONSUMER DEFENSE SYSTEM: THE ROLE OF PROCON/SE IN GUARANTEEING FUNDAMENTAL RIGHTS AND ACCESS TO CONSTITUTIONAL JUSTICE

Henrique Ribeiro Cardoso ¹
André Felipe Santos de Souza ²
Lídia Cristina Santos ³

Resumo

O acesso à justiça, direito fundamental consagrado no art. 5º, XXXV, da Constituição de 1988, historicamente foi compreendido como acesso exclusivo ao Poder Judiciário. O crescimento da litigiosidade e a escassez de recursos evidenciaram, porém, a insuficiência desse modelo para assegurar soluções céleres e justas. O Código de Processo Civil de 2015, ao promover o sistema de justiça multiportas, reposiciona a política pública de tratamento adequado dos conflitos e valoriza meios consensuais. Nesse arranjo, o PROCON, em especial o PROCON/SE, atua como porta relevante para tutela preventiva e resolutiva dos direitos do consumidor. Este artigo tem por objetivo geral analisar o papel do PROCON/SE no sistema multiportas e sua contribuição ao acesso à justiça constitucional. Como objetivos específicos, examina a teoria do garantismo jurídico aplicada à proteção do consumidor no Brasil; descreve o funcionamento do PROCON/SE, suas competências e entregas; e avalia a implementação e os efeitos do sistema multiportas na efetivação do direito de acesso. A pesquisa é exploratória, qualitativa, baseada em revisão bibliográfica e documental, interpretada segundo método dedutivo. Conclui-se que a justiça multiportas, com participação ativa do PROCON, consolida estratégia eficiente para conflitos de consumo, em especial dos vulneráveis: procedimentos administrativos, conciliação e mediação promovem desjudicialização, redução de custos e agilidade. O PROCON/SE, articulado a Defensorias, Ministério Público e Judiciário, amplia a proteção coletiva e individual, incentiva o cumprimento voluntário e fortalece a educação para o consumo, contribuindo para a efetivação dos direitos constitucionais.

¹ Doutor e Mestre em Direito, pela UGF. Pós-doutorado em Direitos Humanos (IGC) e em DH e Desenvolvimento (PPGCJ/UFPB). Professor do Mestrado e Graduação da UFS. Promotor de Justiça (MPSE).

² Advogado. Vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Sergipe (PRODIR) na condição de aluno regular do mestrado stricto sensu. Bolsista financiado pela CAPES. E-mail: andrefelipe@academico.ufs.br.

³ Servidora Pública (TJSE). Vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Sergipe (PRODIR) na condição de aluna regular do mestrado stricto sensu. E-mail: lidia.cristina@tjse.jus.br.

Palavras-chave: Direitos fundamentais, Acesso à justiça, Conciliação, Mediação, procon/se

Abstract/Resumen/Résumé

Access to justice, a fundamental right enshrined in Article 5, XXXV of the 1988 Constitution, has historically been understood as exclusive access to the Judiciary. However, rising litigation and scarce judicial resources have exposed the insufficiency of this model to ensure swift and fair solutions. The 2015 Code of Civil Procedure, by promoting a multi-door justice system, repositions public policy for the appropriate treatment of disputes and elevates consensual mechanisms. Within this arrangement, the Consumer Protection Agency (PROCON)—notably PROCON/SE—serves as a key gateway for the preventive and remedial protection of consumer rights. The general objective of this article is to analyze the role of PROCON/SE in the multi-door system and its contribution to access to constitutional justice. Specifically, it examines the theory of legal garantismo as applied to consumer protection in Brazil; describes PROCON/SE's operations, powers, and services; and assesses the implementation and effects of the multi-door system on the realization of the right of access. The research is exploratory and qualitative, based on literature and documentary review, and interpreted through a deductive method. The study concludes that multi-door justice, with PROCON's active participation, consolidates an efficient strategy for consumer disputes—especially for vulnerable consumers—by fostering administrative proceedings, conciliation, and mediation that promote dejudicialization, cost reduction, and agility. In coordination with Public Defender's Offices, the Public Prosecutor's Office, and the Judiciary, PROCON/SE expands collective and individual protection, encourages voluntary compliance, and strengthens consumer education, thereby contributing to the enforcement of constitutional rights.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Fundamental rights, Access to justice, Conciliation, mediation, Procon/se (sergipe consumer protection agency)

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é um direito fundamental consagrado no inciso XXXV do Artigo 5º da Constituição Federal de 1988, contudo, por muitos anos, esse direito foi restrito ao uso do Poder Judiciário, o que exigia que os conflitos fossem resolvidos por meio do acionamento formal da máquina judiciária, muitas vezes com a assistência de advogados. Ocorre que, com o aumento substancial da demanda por processos e a escassez de recursos humanos no Judiciário, ficou claro que essa abordagem tradicional não era mais suficiente para garantir uma resposta célere, justa e eficaz dentro dos prazos necessários.

O artigo consiste em uma pesquisa exploratória, de caráter qualitativo, utilizando-se da revisão bibliográfica e documental. Assim, foram coletados a título de referências doutrinárias textos de Ferrajoli (2013), Casara (2017), Arantes e Couto (2019), Carbonell (2003), Ferreira (2012), Coelho (2015) e entre outros. Para a interpretação das referências, assim como para a chegada de conclusão sobre a temática, foi utilizado o método dedutivo.

Diante desse contexto, emerge como pergunta problema: Como o PROCON/SE contribui para a efetivação dos direitos fundamentais dos consumidores e para o acesso à justiça dentro do sistema de justiça multiportas?

2 DA CONSOLIDAÇÃO DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor se configura como um ramo fundamental do direito na contemporaneidade, uma vez que sua evolução está intrinsecamente ligada ao crescimento da globalização e ao desenvolvimento do capitalismo. A necessidade de uma proteção legal voltada ao consumidor surge como consequência das mudanças nas relações comerciais, que se tornam cada vez mais complexas e amplas, exigindo um sistema de defesa robusto para os consumidores, desse modo, anterior a criação de uma legislação estruturada para essa proteção, as relações de consumo eram reguladas por métodos rudimentares, como a autotutela, em que as próprias partes envolvidas buscavam assegurar o cumprimento das obrigações contratadas.

O Código de Hamurabi, que remonta a cerca de 2300 a.C., é considerado um dos primeiros registros de uma legislação voltada para a proteção do consumidor. Nesse contexto, a reparação era realizada de maneira direta, e a vítima buscava sua própria compensação, de forma punitiva, sem uma mediação formal do Estado e, de acordo com Hotlhausen (2006), o mencionado códex é reconhecido como a primeira legislação a proteger o consumidor contra defeitos em produtos e serviços.

Outros códigos de civilizações antigas também trouxeram normas voltadas para a proteção dos direitos dos consumidores, podendo-se citar o Código de Manu, da Índia antiga, que incluía penas severas, como multas e ressarcimento, para aqueles que adulterassem produtos ou entregassem mercadorias de qualidade inferior àquela acordada, assim, embora rudimentares, evidenciavam a preocupação com a justiça nas transações comerciais e a proteção das partes vulneráveis nas relações de consumo (Filomeno, 2012).

A ascensão do mercantilismo e a formação de uma economia capitalista contribuíram para o fortalecimento das reivindicações dos consumidores, colocando em evidência a necessidade de um sistema jurídico que garantisse não apenas a reparação de danos, mas também a prevenção de abusos. O surgimento do Direito do Consumidor no contexto das grandes transformações sociais e econômicas foi, portanto, um passo essencial para a modernização das relações comerciais, consolidando um ramo do direito que busca garantir a equidade, a justiça e a proteção efetiva dos direitos dos consumidores, num cenário global em constante mudança (Reis; Bruzaca, 2023).

No contexto da Revolução Industrial, em contraste com os trabalhos artesanais das eras anteriores, surgiram as grandes fábricas, que implementaram processos sistematizados e em série para otimizar a produção e reduzir os custos dos produtos, permitindo assim atender a um número maior de consumidores. Segundo Nascimento (2021), essa mudança proporcionou um atendimento mais eficiente à demanda e a redução de preços para o consumidor final, contudo, essa massificação da produção teve um custo: os produtos fabricados em grande escala apresentavam uma qualidade inferior, frequentemente com defeitos ocultos que comprometiam a confiabilidade dos itens adquiridos.

Em face da ascensão do mercantilismo e o crescimento da produção em larga escala, foi alterada a dinâmica das relações de consumo, uma vez que deixou de haver uma ligação direta entre o fornecedor e o consumidor, havendo a dificuldade da identificação e a reclamação de defeitos, ou vícios ocultos, nos produtos. Desse modo, a ausência de mecanismos adequados de proteção aos consumidores resultava em situações em que o comprador, após adquirir um produto ou serviço, muitas vezes não conseguia reivindicar os seus direitos, já que o produtor, agora distante do ponto de venda, não se via diretamente envolvido em eventuais falhas do produto (Menicucci, 2014).

Esse cenário de evolução econômica e expansão comercial foi marcado por uma série de acontecimentos históricos que expuseram a lacuna na proteção dos direitos dos consumidores, com isso, diversos marcos internacionais podem ser destacados, como o *Sherman Anti-Trust Act* de 1872 nos Estados Unidos, que visava combater fraudes e práticas

comerciais desleais, e a criação de organizações como a *Consumers Union*, em 1936, que se tornou uma das maiores entidades de defesa dos consumidores no mundo, ora eventos que ajudaram a consolidar a luta por direitos do consumidor, impulsionada principalmente pela globalização do comércio (Maia, 2020).

No Brasil, as raízes da proteção ao consumidor remontam ao período imperial, quando o Estado já começava a intervir nas relações de consumo com o intuito de promover o progresso econômico e social e, em que pese não houvesse uma legislação específica sobre o tema, houve diversas tentativas de regulamentação de práticas comerciais em busca de um comércio mais justo (Tamaoki; Liber, 2021).

Casara (2017), ao abordar o conceito de Estado Democrático de Direito, traz-se à tona, em termos de uma “idealização” weberiana, um modelo de Estado comprometido com a realização dos direitos fundamentais, cuja marca distintiva é a existência de limites legais claros e rígidos ao exercício do poder. Nesse modelo, tanto os cidadãos quanto os agentes estatais estão submetidos a normas coerentes com os princípios constitucionais, sendo o poder público rigorosamente vinculado à legalidade, tanto no plano do conteúdo quanto nos processos e procedimentos exigidos.

No contexto do Estado Democrático de Direito, busca-se restringir arbitrariedades e abusos, apoiando-se especialmente no princípio da legalidade estrita, desse modo, o dito princípio visa disciplinar o exercício do poder estatal de forma a minimizar a violência institucional e estabelecer normativamente os requisitos e os limites de sua atuação. A legalidade estrita exige uma legislação que se baseie em evidências verificáveis, permitindo a aplicação das leis com base em fatos concretos e empiricamente fundamentados (Casara, 2017).

Esse ideal de Estado Democrático de Direito resgata valores iluministas e liberais que valorizam a liberdade individual ao restringir os espaços para o exercício arbitrário do poder, sendo inspirado pelas lições históricas após a Segunda Guerra Mundial, esse modelo político busca equilibrar a liberdade individual com limites rígidos ao poder, para impedir abusos e garantir o exercício pleno da liberdade, compatível com os direitos dos demais (Arantes; Couto, 2019).

As sociedades pluralistas atuais, caracterizadas por uma diversidade de grupos sociais com diferentes interesses, ideologias e visões, não permitem que nenhum grupo se imponha como único ou dominante, tampouco como base material da soberania estatal, como ocorria no passado. Assim, a Constituição funciona como um ponto de partida que assegura a legitimidade para cada setor social, permitindo uma competição saudável entre as diversas forças que buscam

influenciar a orientação do Estado, dentro dos limites do compromisso constitucional (Carbonell, 2003).

Essas medidas, embora importantes, não foram suficientes para garantir uma proteção plena ao consumidor, o que só foi possível com a Constituição de 1988, que consolidou um sistema jurídico mais robusto de defesa dos direitos dos consumidores, promovendo um ambiente mais equilibrado nas relações de consumo. Insta salientar a Carta Magna consagrou o direito do consumidor como um direito fundamental, conforme estabelecido no artigo 5º, inciso XXXII, que dispõe: "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor" (Brasil, 1988).

Os direitos e garantias fundamentais, consagrados na Constituição, assumem, nesse contexto, a posição de principais restrições ao poder, assegurando a proteção de direitos como o direito do consumidor. Desse modo, a proteção do direito do consumidor, como um direito fundamental, se beneficia diretamente desse compromisso do Estado em garantir que o poder seja exercido em conformidade com as liberdades individuais, defendendo a parte mais vulnerável e resguardando o equilíbrio nas relações de consumo (Casara, 2017).

Ao utilizar a expressão "na forma da lei", o legislador fez clara referência à necessidade de criação de um marco legal específico que regulamentasse e garantisse a proteção dos consumidores. Dentro desse contexto, em 11 de setembro de 1990, foi sancionada a Lei nº 8.078/90, que passou a ser conhecida como o "Código de Defesa do Consumidor" (CDC), representando um avanço significativo, estabelecendo normas que regulamentam as relações de consumo, com o intuito de assegurar a defesa dos direitos do consumidor (Reis; Bruzaca, 2023).

A teoria do garantismo jurídico emerge como uma abordagem significativa dentro do constitucionalismo moderno, visando reforçar a eficácia dos direitos, propondo uma separação entre direito e moralidade, oferecendo uma perspectiva estruturada de justiça. O conceito de "garantias" é entendido como uma técnica normativa que resguarda os direitos subjetivos, um entendimento que é relativamente novo, uma vez que, historicamente, "garantia" estava mais vinculada ao cumprimento de deveres e à proteção de direitos patrimoniais (Ferrajoli, 2013).

A proteção do direito do consumidor, consolidada pela Constituição de 1988 e reforçada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), encontra um respaldo teórico importante na teoria do garantismo jurídico de Ferrajoli (2013). O autor, ao destacar a necessidade de garantir os direitos fundamentais através de normas e mecanismos eficazes, propõe que as "garantias" não sejam apenas vinculadas à defesa de direitos patrimoniais, como era tradicionalmente visto, mas também à proteção dos direitos subjetivos, como os direitos dos consumidores (Ferrajoli,

2013). Nesses termos, Constituição Brasileira de 1988, ao considerar a defesa do consumidor um direito fundamental, reflete essa perspectiva garantista, na qual a limitação do poder do Estado e das relações de consumo é central para assegurar a justiça e a igualdade.

3 ACESSO À JUSTIÇA: UM DIREITO FUNDAMENTAL EM BUSCA DE EFETIVIDADE

O direito, em sua essência, não surgiu como um conjunto de leis escritas no ordenamento jurídico, visto que esse importante instrumento deteve sua origem a partir de normas morais, ora essas que orientavam a conduta ética nas sociedades. A formalização dessas normas em textos escritos só ocorreu mais tarde, com o advento do constitucionalismo, contudo, mesmo antes disso, já existiam diretrizes que regulavam as interações interpessoais e estabeleciam limites de convivência.

Dessa forma, o direito emerge como um mecanismo de regulação das relações sociais, sendo originado de diversas fontes, como costumes, práticas religiosas, tradições, tratados e acordos. É importante notar que o direito não é estático; ele se adapta e evolui conforme as necessidades e transformações da sociedade (Tartuce, 2019).

A justiça consiste em um valor intrinsecamente ligado ao direito, sendo um conceito carregado de complexidade e sem uma definição única, pois sua compreensão passou por transformações significativas desde as primeiras concepções até os dias de hoje. A justiça contemporânea, praticada atualmente, reflete uma evolução em relação às concepções dos séculos XVIII e XIX, adaptando-se aos valores e demandas de cada época (Zaneti Júnior; Cabral, 2017).

O ato de buscar uma resposta de uma autoridade superior é o que chamamos de justiça, pois representa a reivindicação de algo justo, alinhado aos valores da sociedade em questão, desse modo, o conceito de justiça evolui constantemente, refletindo as mudanças nas sociedades. Para estudiosos como Martins (2021), o que é considerado justo não se limita à mera sobrevivência, mas envolve proporcionar qualidade de vida e bem-estar ao ser humano.

Historicamente, uma das primeiras manifestações do conceito de justiça está no Código de Hamurabi, escrito em 1772 a.C, assim, nesse código, o rei buscava proteger aqueles que não podiam se sustentar por conta própria. Nos séculos XVIII e XIX, a justiça e seu acesso eram vistos como um direito natural do homem, não necessitando de regulamentação específica, desse modo, o Estado adotava uma postura não intervencionista em conflitos, permitindo que

os indivíduos resolvessem suas disputas por si próprios, sem a interferência do soberano (Motta, 2019).

Na época, o conceito de “acesso à justiça” já existia, mas de maneira apenas formal, sem uma efetiva implementação, uma vez que o Estado permanecia passivo diante de questões sociais. Somente no século XX, com o surgimento do Estado Social, o papel interventor do Estado começou a se estabelecer e o período foi marcado por importantes revoluções e reivindicações de direitos coletivos, assim como pela demanda de uma atuação estatal mais efetiva na proteção e realização dos direitos dos cidadãos (Cappelletti; Gath, 1988).

Com o passar do tempo, o direito ao acesso efetivo à justiça passou a ser reconhecido como essencial, tanto para os direitos individuais quanto para os sociais, pois a titularidade de direitos carece de sentido sem mecanismos adequados para sua reivindicação. Nesse ínterim, o acesso à justiça se torna o requisito fundamental em qualquer sistema jurídico moderno que busque garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos (Cappelletti; Gath, 1988).

O século XX, então, trouxe uma nova ordem jurídica, na qual o Estado assumiu o dever de assegurar os meios necessários para a efetivação da justiça e exerceu um controle mais rigoroso sobre a sociedade. Para Cury (2018), o acesso à justiça é o direito humano fundamental, pois proporciona aos indivíduos a oportunidade de acessar um sistema jurídico que efetivamente proteja seus direitos.

A conclusão alcançada por esses juristas foi que uma abordagem adequada aos litígios sociais precisa considerar a tridimensionalidade do Direito, ou seja, a compreensão das necessidades, dificuldades e expectativas fundamentais da sociedade. Dessa forma, o acesso efetivo à justiça passa a ser visto não apenas como uma função jurídica, mas também como um dever político e social do Estado, essencial para a cidadania e para a construção de uma sociedade mais justa, pacífica e harmoniosa (Zaneti Jr.; Cabral, 2017).

3.1 Teoria do Acesso à Justiça: Fundamentos e Caminhos para uma Justiça Efetiva

As normas são estabelecidas para limitar o livre-arbítrio dos indivíduos, evitando que suas ações causem danos aos demais, desse modo, faz-se de competência do Estado criar e aplicar instrumentos legais que controlem a autonomia individual, prevenindo comportamentos que possam gerar desordem social e culminar em situações de “justiça com as próprias mãos” — frequentemente desproporcionais e prejudiciais (Almeida, 2023).

Recorrer a atos condenáveis como resposta a uma violação de direitos, além de não ser benéfico ao indivíduo, ameaça a harmonia social e, por esse motivo, a intervenção estatal nas

relações interpessoais é necessária. O Estado, com sua personalidade jurídica, detém o monopólio da função jurisdicional, ou seja, o poder exclusivo de administrar a justiça, sendo o monopólio o instrumento que permite ao Estado formular mecanismos de controle e punição para condutas consideradas ilícitas de acordo com suas leis (Reis; Bruzaca, 2023).

A intervenção do Poder Judiciário é essencial para a emissão de uma decisão justa que resolva o conflito entre as partes envolvidas em lesão ou ameaça de direito, visto que, esse acesso à justiça, garantido pelo Estado, oferece ao cidadão uma segurança de imparcialidade na solução de litígios, substituindo o uso da autotutela e promovendo a paz social de maneira institucional e imparcial (Spengler; Bedin, 2013).

Os direitos fundamentais podem ser entendidos como direitos protetivos que asseguram ao cidadão as condições mínimas para uma vida digna, permitindo que ela vá além da mera sobrevivência e contemple bem-estar e realização pessoal (Martins, 2021).

A Constituição estabelece que o Poder Judiciário deve apreciar qualquer ameaça ou lesão a direitos dos cidadãos, e, com isso, o Estado tem a obrigação de avaliar a proteção ao bem jurídico envolvido e, se necessário, determinar uma solução adequada para cada caso concreto (Sá, 2020).

Nesse contexto, o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional complementa o direito de acesso à justiça, ao garantir que o Estado, por meio de seus órgãos jurisdicionais, examine as demandas apresentadas, assegurando que os direitos dos indivíduos sejam efetivamente protegidos (Monteschio, 2021).

Para ilustrar a conexão fundamental entre o direito de acesso à justiça e o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, destaca-se o disposto no art. 8º, inc. I, da Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica):

Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza (Brasil, 1969, online).

Sob essa perspectiva, o princípio da inafastabilidade é uma expressão material da democracia, atuando como ferramenta para reivindicar o cumprimento das leis vigentes. Nesse sentido, o simples direito de acessar a justiça, de formalizar um pedido, não é suficiente para garantir a plenitude desse direito fundamental, sendo necessário assegurar que o processo tenha uma duração razoável, respeite o devido processo legal e observe as garantias processuais constitucionais.

No contexto do Estado Democrático de Direito contemporâneo, o acesso à justiça vai além do direito de ser ouvido ou de receber uma resposta formal do Judiciário. Hoje, ele se configura como o direito a uma tutela que seja efetiva e justa para todos os interesses legítimos amparados pelo ordenamento jurídico (Júnior Didier, 2019).

Para Bulos (2014), a expressão "lei", presente no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, deve ser entendida em seu sentido material e formal, abrangendo todas as normas jurídicas de conduta que possam, de qualquer forma, restringir o acesso à justiça, e não apenas aquelas criadas pelo Poder Legislativo. Dessa forma, emendas constitucionais, decretos legislativos, resoluções, leis complementares, ordinárias e delegadas não podem ser utilizadas para obstruir, direta ou indiretamente, a apreciação pelo Poder Judiciário de qualquer lesão ou ameaça a direitos.

Por essa razão, é dever do Estado garantir aos cidadãos meios adequados para efetivar o direito de acesso à justiça, implicando em assegurar soluções adequadas para as questões enfrentadas, respeitando a duração razoável do processo, o devido processo legal e as garantias processuais estabelecidas pela Constituição. A efetivação desse direito não se limita à atuação do Poder Judiciário, pois também envolve a possibilidade de utilização de métodos alternativos, como a chamada Justiça Multiportas, que oferece alternativas eficazes para a resolução de conflitos.

3.2 A Cultura da Judicialização e o Desafio da Sobrecarga nos Tribunais

É amplamente reconhecido que o sistema judiciário enfrenta sérias dificuldades devido ao elevado número de processos, o que resulta em um congestionamento das vias judiciais. Esse cenário tem gerado não apenas a morosidade nos julgamentos, mas também uma crescente descrença na capacidade do Poder Judiciário de efetivamente resolver as controvérsias que permeiam as relações interpessoais.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2024), o sistema judiciário brasileiro enfrenta uma sobrecarga sem precedentes. No que pertine ao ano de 2024, atenta-se que houve um aumento de 9,5% em novos processos em relação ao ano anterior, ou seja, há mais de 84 milhões de processos em tramitação, distribuídos por 91 tribunais (mais de 80% apenas na Justiça Estadual).

Observa-se que o sistema judiciário brasileiro está em desacordo com seus princípios fundamentais, uma vez que deveria proporcionar às partes uma resolução de conflitos rápida, eficaz e eficiente. Contudo, a realidade é outra: a justiça está sobrecarregada de demandas

semelhantes, principalmente ações que buscam o deferimento e a condenação da parte ré ao pagamento de indenizações, gerando uma resposta defensiva constante diante dessa crescente quantidade de litígios (Motta, 2007).

Segundo a literatura, diversos fatores contribuem para o aumento das demandas por danos morais e, entre esses fatores, destacam-se a gratuidade da justiça, a Lei dos Juizados Especiais e a falta de conhecimento da população sobre a função pedagógica e punitiva do dano moral, o que tem levado à banalização desse instituto (Reis; Brazaca, 2023).

Para Ferreira (2012), não obstante a existência de uma ampla gama de razões para essa busca excessiva pela compensação, para o autor, pode-se destacar, de forma clara e objetiva, três delas, que parecem ser as mais significativas: a Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), a assistência jurídica gratuita e a falta de compreensão da população sobre o real significado do dano moral e sua função educativa e punitiva.

Ao detalhar esses três fatores motivadores, o primeiro ponto é a Lei dos Juizados Especiais, que representa uma evolução em relação ao sistema anterior, regulamentado pela Lei nº 7.244/84, conhecida como a lei das "Pequenas Causas, o qual consistia em sistema facultativo para os estados, tornando-se obrigatório após a promulgação da Constituição Federal de 1988, conforme o artigo 98, inciso I (Brasil, 1988).

A criação dos Juizados Especiais representou um avanço significativo no sistema jurídico, promovendo uma justiça mais eficiente e acessível, significando a mudança uma cristalina desburocratização do processo judicial, angariando de forma respectiva o alívio da sobrecarga da justiça comum, ao possibilitar a resolução de disputas de menor complexidade, com valores de até 40 salários-mínimos. Essa reforma é vista como uma concretização do disposto no artigo 6º, § 1º, da Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais, que afirma que “a justiça que não cumpre suas funções dentro de um prazo razoável é, para muitas pessoas, uma justiça inacessível” (Cappelletti, 1988).

Os Juizados Especiais são regidos por princípios inovadores, que os distinguem da justiça comum, como a economia processual, a oralidade, a celeridade, a simplicidade, a informalidade e a publicidade, que formam os alicerces desse modelo. Apesar das vantagens de agilidade, alguns estudiosos, como Ferreira (2012), apontam que a facilidade e informalidade desse sistema têm sido exploradas por pessoas movidas por interesses menores do cotidiano, revelando um desconhecimento das verdadeiras funções dos Juizados Especiais, que, por sua natureza, devem privilegiar a conciliação e a mediação, principalmente em litígios de baixo potencial. Como resultado, é comum o ajuizamento de ações por danos morais em busca de uma solução rápida, muitas vezes sem a devida fundamentação.

Outro fator importante que contribui para o crescimento das demandas, de acordo com Ferreira (2012), é a assistência jurídica gratuita, um direito fundamental garantido a todos, que visa possibilitar o acesso à justiça de forma equitativa. O direito à justiça, que visa assegurar a ordem, segurança e harmonia na sociedade, é um dever do Estado, que deve viabilizar a efetivação desses direitos e, desde o nascimento, o indivíduo é dotado de uma série de direitos fundamentais, sendo o acesso à justiça um deles, consagrado na Constituição.

O acesso à justiça é garantido por uma tríplice previsão na Constituição Federal de 1988, que abrange os incisos XXXV (acesso amplo à justiça), LXXIV (assistência jurídica integral) e LXXVIII (razoável duração do processo), cada um desempenhando um papel de ampla importância para assegurar que todos, independentemente de sua condição financeira, possam buscar e obter uma solução para suas demandas (Brasil, 1988).

Nesse contexto, a Assistência Jurídica Integral, prevista no inciso LXXIV, é um benefício oferecido pelo Estado para aqueles que não têm recursos suficientes para arcar com as despesas de um processo, incluindo as custas e honorários advocatícios. Esse benefício garante que o indivíduo tenha acesso aos meios necessários para a defesa de seus direitos, seja por meio de um advogado dativo ou do defensor público, sem prejuízo de seu direito à ampla defesa (Martins, 2019).

Ademais de estar claramente expressa na Constituição, a assistência jurídica integral também é regulamentada nos artigos 98 a 102 do Código de Processo Civil de 2015, que detalham as condições e procedimentos para a concessão desse benefício, garantindo que o direito de acesso à justiça seja efetivamente concretizado para todos os cidadãos, especialmente os hipossuficientes (Brasil, 2015).

Nesse cenário, surge uma problemática: indivíduos agem de má-fé, cientes de que suas pretensões não têm fundamento, mas recorrendo ao Judiciário com a esperança de que o pedido possa ser acolhido, sem qualquer ônus, dado o contexto de gratuidade. Essa abordagem, muitas vezes caracterizada por uma tentativa de "acertar" uma decisão favorável, sem responsabilidade pelas consequências do pleito, tem sido um dos fatores que agravam a carga de processos no sistema judicial (Ferreira, 2012).

Outro fator relevante é a falta de compreensão da população sobre o instituto do dano moral, especialmente em relação à sua função pedagógica e punitiva. De acordo com Ferreira (2012), para que um pedido indenizatório seja considerado legítimo, é necessário que haja uma lesão concreta e uma justificativa clara para a reparação, nesse sentido, é sustentado que o objetivo do dano moral não é apenas compensar a vítima, mas também sancionar o agressor, com a intenção de prevenir que ele repita a conduta ilícita.

Dessa forma, o dano moral visa não só a punição do infrator, mas também a desestímulo à repetição de atos lesivos, como observado abaixo:

Demarcam-se, como dados propiciadores da configuração do dano moral, a necessidade de a ação judicial acarretar a exigível intimidação para que fatos análogos não se repitam, além de se constituir, sob certo aspecto, em forma punitiva civil dirigida ao ilícito, sem desconsiderar que propicia a pecúnia um conforto maior para quem suportou tão grande trauma pela morte violenta da chefe da família (Cahali, 1998, p. 177).

Fisberg (2021) disserta que o sistema jurídico brasileiro de arbitramento de danos possui influências claras do modelo norte-americano, especialmente no que tange aos "*punitive damages*" da *common law*. A Suprema Corte dos Estados Unidos distingue os danos punitivos dos danos compensatórios, apontando que os primeiros não têm a função de simplesmente compensar a vítima, mas de punir a conduta do agressor, agindo também como um mecanismo preventivo para desencorajar futuros comportamentos ilícitos, com isso, transcendendo a reparação direta, pois busca, através da imposição de uma penalidade adicional, evitar novas transgressões.

Martins-Costa (1988) suscitam que, no contexto brasileiro, observa-se uma clara inspiração nesse modelo norte-americano, entretanto, a população em geral não tem plena consciência de como funcionam os danos morais no sistema jurídico, o que leva muitas vezes a ações judiciais que não se baseiam na compensação adequada, mas em uma expectativa de reparação excessiva, a qual não é atingida em face das fixações demasiadamente baixas.

Com base nesse contexto, a doutrina de Ferreira (2012) aponta que esses fatores têm contribuído para a banalização das pretensões jurídicas, especialmente quando se trata da busca por danos morais. Ocorre que, em razão da ênfase na razoável duração do processo, muitos juízes acabam, em alguns casos, favorecendo indevidamente aqueles que não possuem um direito legítimo para tal, o que pode resultar em um enfraquecimento dos filtros tradicionais da responsabilidade civil, como culpa, dano e nexo causal, comprometendo efetividade e a justiça das decisões, gerando uma distorção no equilíbrio da aplicação das normas (Schreiber, 2015).

A sobrecarga do Judiciário não apenas afeta a qualidade das decisões e a duração dos processos, mas também contribui para a percepção pública de um sistema judicial ineficaz e distante das necessidades reais da sociedade. Nesse ínterim, é imperativo refletir sobre a utilização de ferramentas complementares e alternativas para a resolução de disputas, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, que podem proporcionar soluções mais rápidas e adequadas para os conflitos cotidianos, conforme será demonstrado a seguir.

4 JUSTIÇA MULTIORTAS NO DIREITO BRASILEIRO - DEFESA DO CONSUMIDOR ATRAVÉS DO PROCON

A ideia da Justiça Multiortas surgiu em 1976 na Harvard Law School, nos Estados Unidos, por meio da proposta do professor Frank Sander, que sugeria a transformação dos tribunais em centros dedicados à resolução de disputas. O conceito central da teoria é a criação de um sistema de triagem, no qual, após uma análise inicial dos litígios, os casos seriam direcionados ao método mais adequado para a resolução do conflito, como conciliação, mediação, arbitragem ou, se necessário, o processo judicial tradicional (Muniz; Silva, 2018).

O modelo proposto por Sander preconizava que profissionais especializados fossem capacitados para atender os cidadãos em centros específicos, fóruns e tribunais, para realizar uma avaliação preliminar dos conflitos e indicar o meio de solução mais apropriado (Basso, 2016). Importante destacar que, embora o sistema permitisse o direcionamento dos casos para soluções alternativas, ele também previa o encaminhamento para a via judicial nos casos que envolviam questões de interesse público ou direitos indisponíveis (Lorencini, 2006).

O objetivo principal da Justiça Multiortas é promover o acesso a uma rede diversificada de soluções de litígios, com a participação ativa dos envolvidos no processo, visando oferecer uma resposta mais eficiente e ágil aos conflitos, em contraposição à morosidade tradicional do sistema judicial (Gimenez, 2022).

Diante da necessidade de uma abordagem mais eficiente e menos burocrática do que o sistema judicial tradicional, foi sancionada a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, a qual trouxe inovações significativas, como a obrigatoriedade da audiência de conciliação no início do procedimento, sob a perspectiva de facilitar o acesso à justiça de forma desburocratizada, especialmente para as chamadas "pequenas causas". A proposta dessa legislação foi promover uma justiça mais ágil, com ênfase nos princípios da economia processual, publicidade, oralidade, celeridade, simplicidade e informalidade (Cunha, 2020).

Ocorre que, a implementação obrigatória de audiências de conciliação gerou questionamentos sobre sua constitucionalidade, sendo defendida a sua validade com base no amplo acesso à justiça, assim, a medida foi considerada uma maneira eficaz de garantir que a população, especialmente a de baixa renda, pudesse resolver seus conflitos de forma mais rápida e acessível. A ideia era que as partes envolvidas pudessem buscar soluções consensuais para seus litígios, promovendo a conciliação como um meio adequado para a resolução de disputas de menor potencial (Almeida, 2011).

Nos primeiros anos de funcionamento dos Juizados Especiais, havia uma lacuna significativa quanto à capacitação dos profissionais que atuavam nesses tribunais, o que comprometia a efetividade das audiências de conciliação. Somente mais tarde, com a criação da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, em 2010, a Política Judiciária Nacional passou a incorporar práticas da Justiça Multiportas, estabelecendo alternativas consensuais como mediação e conciliação, além de promover a capacitação de servidores judiciais e a criação de um sistema integrado de resolução de conflitos (Brasil, 2010).

A Resolução nº 125 foi um marco ao instituir um modelo de tratamento adequado dos conflitos de interesse, visando não apenas o uso do processo judicial, mas também mecanismos alternativos como a mediação e a conciliação, com a participação de instituições públicas e privadas, uma vez que buscou ampliar o acesso à justiça, alinhando-se aos direitos fundamentais, especialmente o direito de acesso à justiça como uma expressão da dignidade da pessoa humana. Ao oferecer alternativas ao processo judicial tradicional, a resolução buscou proporcionar uma ordem jurídica mais justa e acessível para todos, o que contribui para a realização do princípio da dignidade humana, um dos pilares do Estado democrático de direito (Souza, 2020).

Conforme Didier Jr. (2019), a conciliação e a mediação têm se consolidado como métodos eficazes de pacificação social, atuando tanto na resolução quanto na prevenção de litígios. Ademais, a mudança também reverberou fora do âmbito judicial, com a esfera privada adaptando-se às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para capacitar seus profissionais (Muniz; Silva, 2018).

Dentro desse contexto, a concepção de acesso à justiça evoluiu, deixando de ser exclusivamente o acesso ao judiciário e se transformando em um direito fundamental de ter à disposição um meio adequado para a resolução de conflitos. O Código de Processo Civil de 2015 consagrou um capítulo inteiro dedicado à conciliação e mediação, instituindo uma cláusula geral que permite a implementação de métodos alternativos de solução de disputas, deslocando a perspectiva do conflito para a aplicação de técnicas processuais adequadas, enfatizando a necessidade de ajustes procedimentais para a resolução de problemas (Almeida, 2011).

No cenário atual, a estrutura do Poder Judiciário passou a contar com os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), que, mesmo sem a existência de um processo formal, podem realizar sessões de conciliação e mediação, promovendo a autocomposição entre as partes, refletindo uma mudança de paradigma na administração da justiça, onde os métodos consensuais são cada vez mais aceitos e aplicados tanto pelos

profissionais do direito quanto pelos próprios jurisdicionados. Destaca-se ainda que, a ampliação da utilização desses meios tem sido incentivada por diversos órgãos judiciários, tanto em nível federal quanto estadual, para resolver conflitos já judicializados ou, até mesmo, antes que esses sejam levados ao Judiciário (Souza, 2020).

Jardim (2007) destaca que a jurisdição é um poder do Estado para resolver conflitos de interesse, substituindo a ação das partes envolvidas, contudo, com o aumento da demanda e o sobrecarregamento do sistema judicial, torna-se evidente que a solução tradicional por meio da jurisdição exclusiva e direta já não é mais suficiente. A ressignificação da atividade jurisdicional torna-se necessária, pois a utilização excessiva da via judicial está prejudicando a celeridade processual, dada a escassez de recursos humanos, com isso, a criação de sistemas alternativos, como o sistema multiportas, por meio da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, veio para adequar o tratamento de conflitos dentro da nova realidade judicial, alinhando-se às mudanças introduzidas pelo Código de Processo Civil e pela Lei nº 13.140/2015 (Didier Jr.; Zanetti, 2016).

O conceito de *Multi-door Courthouse System* é estruturado em torno da ideia de um tribunal com múltiplas "portas", em que cada uma delas oferece diferentes formas de resolução de conflitos, sem que haja uma hierarquia entre esses métodos, desse modo, o modelo busca garantir um acesso à justiça mais eficiente e rápido, priorizando a vontade das partes envolvidas e direcionando o conflito para o método de solução mais adequado. Nesse contexto, surge a possibilidade de resolução dos conflitos sem um rol rígido de alternativas, proporcionando uma maior flexibilidade e indicando que o Estado tem o dever de fomentar soluções consensuais, com a resolução dos conflitos sendo, sempre que possível, por meios não adversariais (Coelho, 2017).

Por fim, a questão sobre a natureza da arbitragem continua sendo debatida na doutrina. Para Fredie Didier (2019), a arbitragem pode ser vista como uma forma de jurisdição, enquanto Luiz Guilherme Marinoni entende que não se trata de jurisdição, mas sim de uma solução alternativa ao processo judicial. O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, tem reconhecido que a arbitragem possui natureza jurisdicional, conforme decisões que envolvem conflitos de competência entre a Justiça estatal e as câmaras arbitrais (STJ, 2013; 2018).

Assevera-se que a teoria do garantismo também se conecta ao conceito de sistema multiportas, que busca a resolução de conflitos por diferentes vias, além da via judicial tradicional (Farrajoli, 2013). O sistema multiportas permite que os consumidores busquem soluções alternativas para suas queixas, seja por meio de mediação, conciliação ou outras

formas de resolução de conflitos, o que amplia o acesso à justiça e oferece uma resposta mais célere e eficaz para as demandas dos consumidores.

Sendo assim, o direito do consumidor ocupa uma posição central na proteção das pessoas dentro do Estado brasileiro. O CDC estabelece não apenas os direitos dos consumidores, mas também as obrigações dos fornecedores, e, em caso de violação dessas obrigações, garante ao consumidor o acesso aos órgãos judiciários e administrativos para a reparação de danos patrimoniais e morais, seja de forma individual, coletiva ou difusa (Brasil, 1990).

Dentro desse cenário, surge o PROCON, órgão responsável pela defesa dos direitos dos consumidores. Como descrito por Lima (2016), o PROCON pode ser encontrado nos níveis estadual ou municipal, e tem como função a mediação direta entre consumidores e fornecedores, buscando a resolução de conflitos de consumo. Silva (2017) amplia essa definição, considerando o PROCON como um órgão auxiliar do Poder Judiciário, cujas competências incluem a solução prévia de questões relacionadas ao consumo, evitando que os conflitos cheguem ao judiciário e, assim, promovendo uma resolução extrajudicial.

O PROCON é um órgão fundamental para a proteção dos direitos dos consumidores, com diversos setores responsáveis pela fiscalização, atendimento, orientação jurídica e resolução de conflitos por meio de conciliação, com isso, sua principal função é garantir o acesso à justiça para a parte hipossuficiente nas relações de consumo, que, na maioria das vezes, é o consumidor. Para que o PROCON seja criado e opere de maneira eficaz, é necessário que esteja em conformidade com o disposto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e que tenha a infraestrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC), o qual inclui um banco de dados nacional sobre reclamações fundamentadas (Filomeno, 2015).

No contexto do sistema de defesa do consumidor no Brasil, o PROCON emerge como um dos principais agentes de fiscalização e aplicação das normas estabelecidas pelo CDC. O órgão tem como missão garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados e oferece um mecanismo de proteção que se alinha com a teoria garantista de Ferrajoli (2013), pois assegura a implementação de direitos de forma efetiva, com base nas garantias processuais e materiais previstas na legislação. O PROCON, portanto, não apenas fiscaliza as práticas comerciais, mas também atua como uma espécie de "garantia" do direito do consumidor, assegurando que os consumidores, muitas vezes em posição de vulnerabilidade, possam efetivamente buscar reparação por danos sofridos nas relações de consumo.

Em que pese o PROCON tenha autonomia, sua atuação é vinculada ao Ministério da Justiça, conforme estabelecido no artigo 56 do CDC, que atribui ao órgão a responsabilidade

de aplicar sanções administrativas em caso de infrações às normas de defesa do consumidor, além das sanções de natureza civil e penal previstas na legislação. O supramencionado órgão, portanto, exerce uma função administrativa, com foco em resolver disputas de consumo fora do sistema judiciário, evitando a sobrecarga do Poder Judiciário e oferecendo uma solução consensual e extrajudicial para as partes envolvidas (Brasil, 1990).

O Direito do Consumidor, no âmbito estadual, apresenta uma representatividade considerável nas demandas judiciais. De acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (2022), a matéria responde por 2,88% da demanda no primeiro grau e 2,20% no segundo grau. Nos Juizados Especiais Estaduais, o Direito do Consumidor se destaca como o assunto mais demandado, com 9,77% e, por isso, o papel da conciliação se mostra essencial, como uma alternativa eficaz para a resolução de conflitos sem a necessidade de judicialização.

Os métodos de solução de conflitos podem ser classificados em heterônomos e autônomos. O papel do conciliador, nesse caso, é ajudar os litigantes a exporem suas expectativas e buscar uma solução comum que beneficie ambas as partes, conforme explica Rodrigues (2007).

No primeiro trimestre do ano de 2024, o PROCON do Estado de Sergipe registrou 1.414 reclamações, das quais 682 resultaram em audiências de conciliação, marcando um crescimento de 21% em comparação com o ano anterior. O procedimento ocorre em dois cenários: quando a empresa não apresenta uma proposta satisfatória de solução, ou quando o consumidor não aceita a primeira oferta feita pelo fornecedor (PROCON/SE, 2024).

Ao analisar os dados do ano de 2023, atenta-se que o PROCON Sergipe registrou 5.790 reclamações e realizou 3.300 audiências de conciliação, refletindo a importância desse mecanismo para a solução eficiente e célere de litígios no âmbito das relações de consumo (PROCON/SE, 2024).

Diante dos quantitativos demonstrados, pode-se inferir que ademais de promover a desjudicialização, ou seja, a resolução dos conflitos sem recorrer ao Judiciário, essa prática tem como benefício a homologação judicial dos acordos, sendo essa prática advinda da parceria com o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE). Com isso, o consumidor ganha a segurança de que, se a empresa não cumprir o acordo, ele pode buscar a execução da decisão de forma simples, já com o número do processo judicial (PROCON/SE, 2024).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da implementação da Justiça Multiportas no contexto do direito do consumidor brasileiro, com ênfase no papel do PROCON, revela uma evolução significativa na abordagem da resolução de conflitos. A partir dos objetivos apresentados, foi exequível concluir que o sistema multiportas no Brasil, integrado por métodos como conciliação, mediação e arbitragem, tem se consolidado como uma solução eficiente e acessível, especialmente para consumidores em situações de vulnerabilidade.

Com a evolução da legislação, com a criação do Código de Defesa do Consumidor e a adoção de dispositivos que incentivam a resolução consensual de conflitos, tem favorecido a ampliação do acesso à justiça, alinhando-se aos direitos fundamentais do consumidor. O papel do PROCON, atuando como uma ferramenta administrativa e preventiva, ajuda a evitar a sobrecarga do Judiciário, promovendo uma justiça mais célere e acessível, em conformidade com as necessidades de um sistema legal moderno.

Assim, o sistema multiportas, com a participação do PROCON e outros mecanismos alternativos, complementa a proteção garantista ao consumidor, proporcionando uma gama de opções para que os direitos dos consumidores sejam efetivamente assegurados, sem a necessidade de recorrer exclusivamente ao Judiciário, mas sempre dentro dos limites da legislação e das garantias constitucionais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. O princípio da adequação e os métodos de solução de conflitos. **Revista de Processo**, vol. 195, ano 36. São Paulo: RT, maio, 2011.

ALMEIDA, Robledo Moraes Peres. Direito Digital E A Justiça Multiportas. **Revista Judicial Brasileira**, v. 3, p. 309-327, 2023.

ARANTES, R. B.; COUTO, C. G. **1988-2018**: Trinta anos de constitucionalização permanente. In: MENEZES FILHO, N.; SOUZA, A. P. (Orgs.). A Carta. Para entender a Constituição brasileira. São Paulo: Todavia, 2019.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. [Brasília]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso: 13/11/2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, 17 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 13/11/2024.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. 13/11/2024.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso de Direito Constitucional**. 8ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2014.

CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. 4. ed., rev., atual., e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CARBONELL, M. **Neoconstitucionalismo (s)**. 1ª Ed., Madrid, EditorialTrotta, 2003.

CASARA, Rubens R. R. **O estado pós-democrático: neo-obscurantismo e gestão dos indesejáveis**. 1. ed. - Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2017.

COELHO, Renata Moritz Serpa. Atualidades sobre a mediação de conflitos no Brasil a partir de 2015. **Revista de Processo**. São Paulo: RT, v. 272, out.-2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça Em Números**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 13/11/2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Portal de Atos, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 13/11/2024.

CUNHA, Leonardo Carneiro. Justiça multiportas: mediação, conciliação e arbitragem no Brasil. **Revista ANNEP de Direito Processual**, v. 1, n.1, Janeiro/Junho, 2020.

CURY, Cesar Felipe. **Mediação**. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (Coord.). Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

DIDIER JR, Fredie.; ZANETI JR, Hermes. **Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos**. Civil Procedure Review, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 59–99, 2016. Disponível em: <https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/132>. Acesso em: 13/11/2024.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo do Conhecimento. 21ª ed. Vol. 1. Salvador: Editora JusPodivm, 2019.

FERRAJOLI, Luigi. **Una Discusión Sobre Derecho Y Democracia**. Editorial Trotta, 2013.

FILOMENO, José Geraldo B. **Direitos do Consumidor**, 5. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas, 2015.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FISBERG, Yuri. **Dano social: reparação, aspectos processuais e destinação**. Almedina Brasil, 2021.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. A justiça consensual no modelo múltiplas portas e a política pública norte-americana de gestão de conflitos. *História: Debates e Tendências*, v. 22, n. 2, p. 67-92, 2022.

JARDIM, Afrânio Silva. **Notas sobre teoria da jurisdição**. Direito processual penal, 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

LIMA, Juliana Barbosa De. **As formas alternativas de resolução de conflitos no direito do consumidor: uma análise da efetividade do balcão do consumidor da unijuí em TRÊS PASSOS/RS**. Monografia final do Curso de direito da UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Três Passos (RS). 2016.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. **Prestação jurisdicional pelo Estado e meios alternativos de solução de controvérsias**: convivência e formas de pacificação social. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MAIA, Maria Cláudia Zaratini. Breve histórico da proteção do consumidor no Brasil: da ausência de direitos ao Código de Defesa do Consumidor. *Revista JurisFIB*, v. 10, n. 2, 2020.

MARTINS, Flávio. **Curso de Direito Constitucional**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

MARTINS-COSTA, Judith. O Direito Privado como um “sistema em construção” As cláusulas gerais no Projeto do Código Civil brasileiro. In: **Revista de Informação Legislativa**, a. 35, n. 139, jul./set. 1998.

MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. História da reforma sanitária brasileira e do Sistema Único de Saúde: mudanças, continuidades ea agenda atual. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, v. 21, n. 1, p. 77-92, 2014.

MONTESCHIO, Horácio. O sistema multiportas de resolução de conflitos e os serviços notariais: uma análise sobre sua aplicação aos tabelionatos de protestos. *Revista Interdisciplinar do Direito-Faculdade de Direito de Valença*, v. 19, n. 2, p. 123-137, 2021.

MOTTA, Luiz Eduardo. Acesso à justiça, cidadania e judicialização no Brasil. *Achegas. net*, v. 36, p. 1-38, 2007.

NASCIMENTO, Ana Paula da Silva. A origem da lei do direito do consumidor no Brasil e as relações de consumo até a formalidade dos contratos de adesão. **Revista online Conteúdo Jurídico**, 2021. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/57240/a-origem-da-lei-do-direito-do-consumidor-no-brasil-e-as-relaes-de-consumo-at-a-formalidade-dos-contratos-de-adeso>. Acesso em: 13/11/2024.

PROCON DO ESTADO DE SERGIPE. **Audiências de conciliação garantem celeridade e resolutividade na mediação de conflitos no PROCON Sergipe**. Portal Oficial, 2024. Disponível em: <https://PROCON.se.gov.br/audiencias-de-conciliacao-garantem-celeridade-e->

resolutividade-na-mediacao-de-conflitos-no-PROCON-sergipe/#:~:text=Em%202023%2C%20o%20%C3%B3rg%C3%A3o%20contabilizou,di%C3%A1logo%2C%20mediado%20pelo%20conciliador%20de. Acesso em: 13/11/2024.

REIS, Maria Graziela Correa; BRUZACA, Ruan Didier. Os problemas atuais de acesso à justiça e a conciliação como solução: o exemplo do PROCON-MA. **Revista de Direito da Unigranrio**, v. 13, n. 1, p. 125-144, 2023.

SÁ, Renato Montans. **Manual de Direito Processual Civil**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A evolução histórica sobre a proteção do consumidor e a previsão constitucional no Brasil. Associação Baiana de Defesa do Consumidor, 2018.

Disponível em: <

http://abdecon.com.br/index.php/evolucao_historica_da_protecao_do_consumidor/>. Acesso em 13/11/2024.

SILVA, Marcos Claro; MUNIZ, Tânia Lobo. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito**, v. 1, n. 39, 2018.

SOUZA, Thiago Magalhães. **O exercício do direito fundamental de acesso à justiça sob a perspectiva da implantação do “sistema multiportas” nas serventias extrajudiciais**. Goiânia, 2020. 82 f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Bacharelado em Direito). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gabriel de Lima. O direito de acesso à justiça como o mais básico dos direitos humanos no constitucionalismo brasileiro: aspectos históricos e teóricos. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**. Curitiba, v. 13, n. 13, jan.-jun. 2013.

SPRÉA, Daniel Mascoloti. Evolução histórica do Direito do Consumidor. *Encontro de iniciação científica-issn 21-76-8498*, v. 11, n. 11, 2015.

TAMAOKI, Fabiana; LIBER, Gabriel Henrique Araújo. Os princípios consagrados no código de proteção e defesa do consumidor. **Revista de Constitucionalização do Direito Brasileiro**, v. 4, n. 2, p. 134-153, 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil**. São Paulo: GEN /Forense, 2020.

ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2017.