# XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

## FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

**FLAVIA PIVA ALMEIDA LEITE**

**CARINA DEOLINDA DA SILVA LOPES**

**DANIEL DIAZ VENEGAS**

Copyright © 2024 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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

**Diretoria – CONPEDI**
**Presidente** - 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: Flavia Piva Almeida Leite, Carina Deolinda Da Silva Lopes, Daniel Diaz Venegas – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-985-8
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: ESTADO DE DERECHO, INVESTIGACIÓN JURÍDICA E INNOVACIÓN

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU (2: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34




Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

# XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

## FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

---

## Apresentação

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

O XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU, que teve como tema “ESTADO DE DERECHO, INVESTIGACIÓN JURÍDICA E INNOVACIÓN”, reuniu diversos trabalhos acadêmicos com recortes contemporâneos e inovadores em seus grupos de trabalhos.

Mais uma vez organizado na modalidade internacional, o CONPEDI demonstra o seu comprometimento com a pesquisa e as atividades acadêmicas, ampliando as pesquisas para o espaço internacional. A instituição, Universidad de la Republica Uruguay, valoriza o protagonismo humano, recebendo e acolhendo pesquisadores, professores e parceiros de todo país, além de convidados estrangeiros.

No dia 19 de setembro de 2024, marcou o segundo dia de atividades do maior evento em Direito, foram apresentados dentro da temática das formas alternativas de resolução de conflitos trabalhos substanciais, sob a coordenação dos professores Flavia Piva Almeida Leite, Carina Deolinda Da Silva Lopes e Daniel Diaz Venegas.

O produto dos 22 (vinte e dois) trabalhos apresentados, pode ser visto na presente publicação, começando pela pesquisa de Laís Alves de Oliveira , Pedro Egidyo Valle de Souza, Rozane da Rosa Cachapuz intitulada "A INTERVENÇÃO DO ESTADO NA FORMAÇÃO DOS NÚCLEOS E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS FAMILIARES: ENSAIOS ACERCA DA LIBERDADE SOB A DICOTOMIA AFETO E CONFLITO", a apresentação tratou de um tema novo, o Metaverso, a fim de avaliar a ideia da afetividade e dos conflitos.

Posteriormente, o CDC e o superendividamento que foram alvo da pesquisa denominada "A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA TRATAMENTO E PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO” dos autores Liege Alendes De Souza , Flavia Alessandra Machado Dutra e Joseane Ceolin Mariani de Andrade Pedroso, A pesquisa evidenciou que a utilização de um método autocompositivo, é capaz de impor a devida responsabilidade às partes, focado no (re)estabelecimento do diálogo e objetivando a possibilidade de quitação total da obrigação a longo prazo considerando a capacidade real de

solvabilidade do consumidor, pode ter grande chance de eficácia na prevenção da lide e da possível.

A pesquisadora Ana Paula Tomasini Grande, abordou a temática envolvendo os " A MEDIAÇÃO: UMA PROPOSTA MULTIMODELAR". Em sua pesquisa, ela buscou examinar as diversas abordagens de mediação, apresentando uma proposta multimodelar que se ajusta às demandas dinâmicas da sociedade atual. No entanto, verificou, também que as abordagens como a Mediação Circular Narrativa de Sara Cobb e o Modelo Transformativo de Bush e Folger, destacam a relevância das narrativas pessoais e a transformação das relações.

Do mesmo modo, os pesquisadores Vitor Henrique Braz Da Silva e Harisson Felipe Antunes Da Silva pesquisaram sobre os " A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTES DIGITAIS – MECANISMO FACILITADORES DE ACESSO À JUSTIÇA". Em sua apresentação, justificou que o principal objeto do artigo é o letramento digital, que é crucial para a efetividade das ODRs. O letramento digital envolve a capacidade de usar tecnologias digitais de maneira eficaz e segura. A pesquisa destaca que, para muitos usuários, a falta de habilidades digitais pode ser uma barreira para acessar e utilizar plataformas. Portanto, melhorar o letramento digital é dever do Estado, bem como sendo fundamental para garantir que todas as partes possam aproveitar plenamente os benefícios das ODRs.

Outra contribuição importante para os debates foi a discussão trazida por Alice Pereira Sinnott e Muriel Leal, autoras que trataram da " A SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS EM DIREITO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXPERIÊNCIA DE CONCILIAÇÕES PERANTE O CEJUSCON DE CURITIBA/PR (JUSTIÇA FEDERAL DA 4ª REGIÃO)", trabalho em que analisam a aplicabilidade da autocomposição judicial, através dos institutos da conciliação e da mediação, com enfoque na proteção dos direitos dos consumidores, com o objetivo de refletir sobre a proteção judicial desses direitos sociais, a fim de ampliar as possibilidades de resolução do litígio através do restabelecimento do diálogo entre os diversos envolvidos.

A "SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PERSPECTIVAS ADMINISTRATIVAS E PROCESSUAIS PARA ENFRENTAMENTO DA CRISE DO JUDICIÁRIO" foi o tema do trabalho de Ailine Da Silva Rodrigues e Frederico Antônio Lima de Oliveira, abordando o contexto em que se apresenta a solução consensual de conflitos envolvendo a administração pública como alternativa para o

enfretamento da crise, mediante a desjudicialização desses litígios, notadamente com a possibilidade de criação das câmaras de conciliação e mediação a que alude o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação.

Os jovens pesquisadores Andréa Carla de Moraes Pereira Lago e Lucas Dornellos Gomes dos Santostratou trataram do tema sobre a " ALIENAÇÃO PARENTAL E O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO: INSTRUMENTO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS FAMILIARES E DE EFETIVAÇÃO DO LIVRE DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES", onde nos brindaram com uma análise sobre o fenômeno da alienação parental, e a averiguação se essa prática ocasiona danos à integridade psíquica das crianças e dos adolescentes envolvidos e se afeta negativamente sua personalidade e dignidade, além de verificar se trata-se a mediação de um instrumento adequado e capaz de enfrentar esse fenômeno pelo fato de se constituir de um “espaço mediado e seguro” onde os pais podem promover um diálogo assertivo, apresentar suas preocupações e buscar soluções que promovam o melhor interesse da criança e do adolescente.

Com o texto intitulado “ANÁLISE DA APLICAÇÃO DAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA”, a pesquisadora Carina Deolinda da Silva Lopes tratou sobre averiguar a possibilidade de colaborar com os conhecimentos a respeito das formas alternativas de resolução de conflitos junto do ambiente educacional do Instituto Federal Farroupilha. O trabalho buscou evidenciar se é possível analisar as melhorias institucionais junto das resoluções de conflitos a partir do seu desenvolvimento para fomentar o apoio dos mediadores e conciliadores auxiliares do IFFar. dando enfoque para a mediação e conciliação dos conflitos, perpassando ainda pelo entendimento conceitual da Justiça Restaurativa, a fim de dar ênfase a diferenciação existente entre as várias formas de resolução de conflitos.

O tema da “EXTENSÃO DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA MED-ARB A TERCEIROS NÃO SIGNATÁRIOS: UMA ANÁLISE À LUZ DA BOA-FÉ CONTRATUAL” foi a temática abordada pelas autoras Amanda Ferreira Nunes Rodrigues , Anna Luiza Massarutti Cremonezi e Patricia Ayub da Costa, onde desenvolveram o artigo cujo problema central do estudo é entender como e quando a cláusula med-arb pode ser estendida a terceiros que não assinaram o contrato original, já o objetivo principal foi analisar a influência da boa-fé objetiva na vinculação de terceiros à cláusula compromissória, buscando compreender os planos da existência, validade e eficácia dos negócios jurídicos.

Com a abrangência de que os métodos autocompositivos compreendem a evolução para uma cultura da pacificação em que as partes dialogam em busca de um consenso e que a autocomposição requer a observância de princípios expressamente inerentes, abordam os autores Kelly Cardoso e Albino Gabriel Turbay Junior sobre a "INTERPRETAÇÃO INTERDISCIPLINAR DO PRINCÍPIO DA DECISÃO INFORMADA APLICADA À MEDIAÇÃO E À CONCILIAÇÃO".

Já Débora Silva Melo e Glícia de Souza Barbosa Lacerda, nos trouxeram o artigo "JUSTIÇA RESTAURATIVA INTEGRATIVA: UM DIÁLOGO ENTRE DIREITO, TERAPIAS INTEGRATIVAS E PSICANÁLISE", abordando especialmente a ideia uma nova perspectiva do instituto da Justiça Restaurativa como um instrumento jurídico que encampe as mais diversas terapias integrativas, trazendo uma alternativa para a solução de conflitos e uma maior efetividade no cumprimento do sistema judicial e carcerário.

"MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FORMAS ADEQUADAS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS NA POLITICA JUDICIÁRIA NACIONAL" foi o trabalho apresentado pelos autores Valter da Silva Pinto, Lucas Baffi e Anna Vitoria Da Rocha Monteiro abrangendo os instrumentos adequados mais importantes e responsáveis pela solução pacífica de conflitos, com recorte para as formas de autocomposição, mediação e conciliação, além de revisitar o conceito, o contexto histórico e princípios de tais formas.

Discutindo a ideia dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos como referências essenciais a Resolução CNJ 125/2010, o novo CPC e a criação dos Cejusc, na busca de qualidade e efetividade à solução para os conflitos é o enfoque apresentado no texto "MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS" de Aline Ouriques Freire Fernandes, Fábio Fernando Jacob e Rafael de Araújo Domingues.

Fabiana Oliveira Ramos Gondim, trouxe a pesquisa intitulada "O DIÁLOGO PARTICIPATIVO ENTRE AS ENTIDADES SINDICAIS PATRONAIS BRASILEIRAS E AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: O CAMINHO PARA A CONSTRUÇÃO DE CONSENSOS E ELISÃO DAS CONFLITUOSIDADES", que aborda a atual realidade brasileira aponta a limitação da atuação das entidades sindicais patronais na intermediação de negociações coletivas de trabalho, deixando seus associados à margem de uma representação sindical quanto aos relevantes debates da classe produtiva envolvendo temas sensíveis às suas atividades, especialmente quanto a construção normativa e regulatória estatal.

O renomado professor José Alcebiades De Oliveira Junior e seu orientando Guilherme de Souza Wesz, trouxeram o trabalho "O HUMANISMO EMANCIPATÓRIO DA

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA EM LUIS ALBERTO WARAT E O OLHAR DA METATEORIA DO DIREITO FRATERNO", abrangendo a análise sobre a importância da mediação comunitária proposta por Luis Alberto Warat como forma de acesso e democratização da justiça, bem como suas contribuições para epistemologia-jurídica, a análise da investigação buscou estabelecer no primeiro momento a importância dos novos meios de resolução de conflitos e o seu apoio à ciência jurídica.

O artigo "O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO E A DIGNIDADE E INTEGRIDADE PSIQUICA E MORAL DOS INDIVIDUOS QUE SE ENCONTRAM ENVOLVIDOS EM CONFLITOS DE NATUREZA FAMILIAR" de autoria de Andréa Carla de Moraes Pereira Lago analisou se o mecanismo da mediação se constitui num mecanismo adequado para a resolução dos conflitos, especialmente àqueles de natureza familiar, e se realmente consegue promover a dignidade da pessoa humana, além de proteger a integridade psíquica e moral daqueles que se encontram diretamente envolvidos nesse tipo específico de conflito.

Com o texto "O PAPEL DO JUDICIÁRIO NO ACESSO À JUSTIÇA E O SISTEMA MULTIPORTAS", Eduardo José de Carvalho Soares abrangeu a pesquisa sobre o papel do judiciário que deveria fomentar o incremento do acesso à justiça pelo sistema multiportas, deixando as outras portas sob a gestão privada dos operadores dos meios extrajudiciais e adequados de solução de conflitos, e não trazer para si a gestão das portas autocompositivas, e principalmente, pactuar com a mudança legislativa inserindo no processo judicial mais um entrave à credibilidade da conciliação e/ou mediação quando obriga a realização de audiência antes das partes, igualmente, conhecerem os interesses recíprocos.

As pesquisadoras Luciana de Aboim Machado e Kaliany Varjão De Santana Oliveira Guimaraes, abordam a pesquisa sobre "O PRINCÍPIO DA SUPREMARIA DO INTERESSE PÚBLICO SOBRE O INTERESSE PARTICULAR E OS MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO DIREITO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR", envolvendo o tema da aplicação de métodos consensuais de resolução de conflitos no âmbito do direito administrativo disciplinar diante da aparente incompatibilidade com os princípios que tradicionalmente integram o regime jurídico-administrativo, tais como o vetusto princípio da supremacia do interesse público sobre o interesse particular.

"O TRATAMENTO DE DEMANDAS AMBIENTAIS COMPLEXAS VIA CEJUSC – EXPERIÊNCIA DO TRF-2ª REGIÃO", foi a temática elegida pelo pesquisador César Manuel Granda Pereira estudo que investiga os meios adequados de resolução de conflitos,

com foco especial no conflito ambiental complexo, através de uma revisão bibliográfica e um estudo de caso do Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) especializado em matéria ambiental complexa, implantado no Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

Com uma visão atual da amplitude da aplicação das formas alternativas de conflitos estão os pesquisadores Michelle Aparecida Ganho Almeida e Sandro Mansur Gibran com o artigo "OS DISPUTE BOARDS ENQUANTO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NOS CONTRATOS BUILT TO SUIT", abordando os principais meios alternativos de solução extrajudicial de controvérsias no Brasil, o conceito e os modelos de dispute board e o conceito e características gerais do contrato built to suit.

Mateus Pedro Oliveira Martins Rocha, Miriam da Costa Claudino e Augusto Martinez Perez Filho abordaram o artigo "PACTO PÓS-NUPCIAL COMO INSTRUMENTO DE PLANEJAMENTO PATRIMONIAL E DE INOVAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS JUDICIAIS NO DIREITO DE FAMÍLIA" enfatizando a seara do planejamento patrimonial do direito de família com reflexos em procedimentos jurisdicionais e notariais e seu intuito foi viabilizar novas discussões para implementação da escritura pública de pacto pós-nupcial como instrumento inovador de prevenção de conflitos e de planejamento patrimonial.

Por fim, os pesquisadores José Alcebiades De Oliveira Junior e Laurence Viana Bialy, apresentaram o artigo "SOCIABILIDADE, CONFLITO E MEDIAÇÃO: A NECESSÁRIA HUMANIZAÇÃO DAS RELAÇÕES NA ERA DIGITAL" buscando a reflexão de que a humanização do conflito se torna crucial em vez de alimentar hostilidades, o presente artigo objetiva explicitar a necessidade de se adotar métodos consensuais e estratégicos para a resolução de conflitos na realidade das interações digitais e, além disso, na sociedade como um todo, sendo que a mediação se mostra apta como instrumento de entendimento.

O nível dos trabalhos apresentados no GT de FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I, impressionou pelo rigor metodológico e pela contemporaneidade dos temas. Lembrando, ainda, a importância da apresentação de pesquisas e seus desenvolvimentos, visto que é uma forma de inserir no evento os pesquisadores com experiências ímpares e interdisciplinares.

Professor Daniel Diaz Venegas (Facultad de Derecho UdelaR).

Professora Flavia Piva Almeida Leite (Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho)

Professora Carina Deolinda da Silva Lopes (Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul)

# A SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS EM DIREITO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXPERIÊNCIA DE CONCILIAÇÕES PERANTE O CEJUSCON DE CURITIBA/PR (JUSTIÇA FEDERAL DA 4ª REGIÃO)

## THE ALTERNATIVE SOLUTION OF CONFLICT IN CONSUMER LAW: AN ANALYSIS FROM THE EXPERIENCE OF CONCILIATIONS BEFORE CEJUSCON OF CURITIBA/PR (FEDERAL JUSTICE OF THE 4TH REGION)

**Alice Pereira Sinnott** [1]
**Muriel Leal** [2]

**Resumo**

A aplicabilidade da autocomposição judicial, através dos institutos da conciliação e da mediação, com enfoque na proteção dos direitos dos consumidores. O objetivo é refletir sobre a proteção judicial desses direitos sociais, a fim de ampliar as possibilidades de resolução do litígio através do restabelecimento do diálogo entre os diversos envolvidos. Para tanto, se utiliza do método indutivo, com pesquisa bibliográfica e análise de dados fornecidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscon) da Justiça Federal de Curitiba – PR quanto as audiências e acordos realizados na matéria de direito do consumidor. Na primeira parte é feita uma breve análise sobre a força normativa dos direitos sociais e a proteção dos direitos dos consumidores. Em seguida abordam-se considerações sobre introdução dos institutos da conciliação e da mediação no sistema processual brasileiro, com foco no acesso à justiça. No terceiro tópico, trata-se sobre a possibilidade da autocomposição na proteção dos direitos sociais, destacando-se a proteção do consumidor. A proposta é refletir sobre a autocomposição envolvendo direitos sociais, em face do direito de liberdade e de transparência do consumidor e, como resultados da análise, espera-se demonstrar, sem a pretensão de encerrar o assunto, a necessidade do diálogo para construção de uma decisão autocompositiva que respalde os reais interesses dos envolvidos no conflito consumerista.

**Palavras-chave:** Direitos sociais, Direito do consumidor, Mediação e conciliação judiciais, Autocomposição

**Abstract/Resumen/Résumé**

The applicability of judicial self-composition, through the institutes of conciliation and mediation, with a focus on protecting consumer rights. The objective is to reflect on the judicial protection of these social rights, in order to expand the possibilities of resolving the dispute through the reestablishment of dialogue between the various parties involved. To this

[1] Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas - UFPEL (2024). Integrante do Grupo de Pesquisa - Acesso à Justiça. Advogada. Conciliadora e Mediadora Judicial.

[2] Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas - UFPEL (2024). Integrante do Grupo de Estudos e Pesquisa em Direito do Consumidor (GECON) UFPEL. Advogada.

end, the inductive method is used, with bibliographic research and data analysis provided by the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (Cejuscon) of the Federal Court of Curitiba – PR regarding the hearings and agreements carried out in the field of consumer law. The first part provides a brief analysis of the normative force of social rights and the protection of consumer rights. Next, considerations on the introduction of the institutes of conciliation and mediation in the Brazilian procedural system are discussed, with a focus on access to justice. The third topic deals with the possibility of self-composition in the protection of social rights, highlighting consumer protection. The proposal is to reflect on self-composition involving social rights, in the face of the consumer's right to freedom and transparency and, as results of the analysis, it is expected to demonstrate, without the intention of closing the subject, the need for dialogue to build a self-composed decision that supports the real interests of those involved in the consumer conflict.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Social rights, Consumer law, Judicial mediation and conciliation, Self -composition

## 1 Introdução

Entre os séculos XVII e XVIII a burguesia começou a demandar pelo reconhecimento de certos bens e pela exigência de que certos direitos fossem reconhecidos, fundamentalmente pleiteavam pela proteção frente as arbitrariedades do político. Sob a égide dos chamados Direitos Civis e Políticos (Direitos de Primeira Geração) foi que se estruturou o conceito de Estado de Direito, consagrando-se os direitos de liberdade, propriedade, segurança e resistência à opressão.

O Estado de Direito, então, orienta-se em duas ideias centrais: o princípio de distribuição, conforme o qual a liberdade dos indivíduos é anterior ao Estado (direito natural) e, o princípio da organização, conforme o qual o poder do Estado é desmembrado em diversos órgãos, a fim de criar estruturas institucionais que assegurem o gozo desses direitos naturais. Em linhas gerais, a doutrina constitucionalista costuma afirmar que os direitos civis e políticos geram obrigações negativas ao Estado (dever de se abster).

No que tange aos Direitos Sociais, pensando sobre uma perspectiva de gerações de Direitos, podemos enquadrá-los como sendo de Segunda Geração e caracterizá-los como Direitos Fundamentais, os quais, em suma, dependem de prestações positivas por parte do Estado (dever de conceder). No Brasil, a Constituição brasileira de 1988 consagrou em seu artigo 6º o rol dos direitos sociais, sendo estes: a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância e a assistência aos desamparados.

A constitucionalização de tais direitos fez gerar discussões e divergências jurisprudenciais e doutrinárias em torno da natureza jurídica dos direitos sociais. Predominou, por algum tempo, o entendimento de que tais direitos não passavam de meras normas programáticas, dependentes de políticas públicas, o que impediria sua judicialização, pois a concessão de direitos sociais pela via judicial implicaria em afronta ao princípio da separação dos poderes, revelando-se em interferência indevida nas atividades típicas do Executivo e do Legislativo.

Ocorre que, o resguardo dos direitos sociais ou ditos direitos fundamentais sociais exigem ampla identificação dos reais interesses, necessidades e objetivos dos verdadeiros protagonistas dos conflitos, os sujeitos de direitos. Nesse contexto, a efetivação judicial de políticas públicas duradouras, e a efetivação dos direitos sociais, mostra-se um desafio dentro da realidade do sistema processual brasileiro. A resolução do litígio envolvendo os direitos sociais exige que se expandam os paradigmas dos procedimentos, abrindo-se espaço para a

introdução da autocomposição na construção de um processo dialogado, cooperativo e participativo que vise a concretização desses direitos e dos grupos envolvidos.

Destarte, em que pese a louvável mudança de paradigmas em torno da proteção dos direitos sociais, frente ao panorama de escassez de recursos públicos capazes de garantir a efetivação plena dos direitos sociais aos cidadãos (não só para aqueles que demandam judicialmente por seus direitos), mostra-se necessária uma reflexão sobre a proteção judicial dos direitos sociais.

O escopo do presente estudo explana sobre a aplicabilidade da autocomposição judicial, através dos institutos da conciliação e da medição, com enfoque na proteção dos direitos dos consumidores. O objetivo é refletir sobre a proteção judicial desses direitos sociais, a fim de ampliar as possibilidades de resolução do litígio através do restabelecimento do diálogo entre os diversos envolvidos.

A partir do método indutivo, com pesquisa bibliográfica e análise de dados estatísticos, explana-se, inicialmente, sobre a força normativa dos direitos sociais e a proteção dos direitos dos consumidores. Em seguida, traça-se breves considerações sobre a introdução dos institutos da conciliação e da mediação no sistema processual brasileiro, com foco no acesso à justiça. E, por fim, evidencia-se a possibilidade da autocomposição na proteção dos direitos sociais, completando-se com a análise de dados fornecidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscon) da Justiça Federal de Curitiba – PR quanto às audiências e acordos realizados na matéria de direito do consumidor.

## 2 O reconhecimento da força normativa dos direitos sociais e a proteção do direito do consumidor

Os Direitos Sociais têm como precedentes históricos as Constituições Mexicana de 1917 e de Weimar de 1919 e sua consolidação está ligada a ideia de Estado Social (Estado Social de Direito), o qual se evidencia na ideia de comunidade e de igualdade, inserindo-se no contexto histórico posterior a Segunda Guerra Mundial.

Quanto ao marco de materialização destes direitos, citamos a Lei Fundamental de Bonn (Alemanha) de 1949, quando o Estado Social de Direito adquire reconhecimento constitucional, havendo daí em diante uma mudança de paradigma constitucional e uma proliferação de Constituições sob este mesmo viés. Conforme Miguel Carbonell (2008), há duas principais justificações para o surgimento do Estado Social: a Pluralista e a Marxista.

A justificação Pluralista está subdividida em: a) Pluralistas Funcionalistas, cuja ideia é a de que o Estado Social surge como resposta às necessidades objetivas suscitadas pela

modernização socioeconômica; e, b) Pluralista Conflitualista, pela qual o Estado Social é o produto da pressão política dos setores mais desfavorecidos. A justificação Marxista também está subdividida em: a) Marxista Funcionalista, pela qual o Estado Social é a resposta a certas exigências estruturais do capitalismo maduro; e, b) Marxista Conflitualista pela qual o Estado Social é o resultado de uma série de conquistas dos trabalhadores (proletariado) e constitui um episódio intermediário na luta de classes.

Destacam-se, neste contexto, três ideias centrais para o surgimento do Estado Social. A primeira ideia é a de que o indivíduo é incapaz de satisfazer por si só, ou com a ajuda de sua rede de apoio, suas necessidades básicas; a segunda ideia é a de que surgem riscos sociais que não podem ser enfrentados pelas vias tradicionais e a terceira ideia se desenvolve pelo surgimento de uma convicção social de que o Estado deve assumir a responsabilidade de garantir a todos os cidadãos um mínimo de bem-estar e se o Estado não cumpre com esta obrigação se colocaria em dúvida sua legitimidade.

Como características do Estado Social, conforme os ensinamentos de Carbonell (2008), destacam-se sete aspectos: 1) Se constitui como um amplo pacto social, cujos principais atores são: o Estado; os trabalhadores; as classes médias urbanas e os empresários; 2) Busca atender as necessidades de grandes setores sociais, principalmente, através dos serviços de saúde, moradia e educação; 3) Cumpre um papel estabilizador da demanda interna mediante o impulso do consumo governamental; 4) Procura a paz social ao institucionalizar vias reformistas, que substituem as vias revolucionárias; 5) Possibilita um marco de crescimento econômico contínuo, sustentável e equilibrado; 6) Cria um regime fiscal redistributivo; 7) Constitui um amplo setor público, dotado de importantes funções reguladoras e, em alguns casos (de forma subsidiária), diretamente produtivas.

Quanto ao quadro do ordenamento jurídico na constitucionalização do Estado Social, segundo os ensinamentos de Abramovich e Courtis (2005), citam-se as seguintes características: 1) Se introduzem dimensões coletivas ao direito, o que ocorre por meio da construção de sujeitos de direito coletivos (sindicatos, grupos de consumidores etc.), ocorre a articulação de instancias de negociação coletiva e a construção de categorias coletivas ou grupos (noções de meio ambiente, grupos vulneráveis e de saúde pública); 2) Se leva em conta as desigualdades reais e não apenas as formais (novas pautas interpretativas e novas regras processuais); 3) Se estabelecem limites a autonomia da vontade, entra em funcionamento conceitos de ordem pública e de proteção da dignidade da pessoa que pode gerar nulidade contratual, controle estatal da oferta de bens e serviços públicos; 4) Desmercantilização de alguns setores como resultado do avanço do Direito Público sobre o Direito Privado; 5) Se

modificam os critérios de designação de responsabilidade civil e de distribuição de custos; 6) Se ampliam as funções estatais, o Estado assume tarefas relacionadas com a efetivação de direitos sociais, os órgãos públicos se multiplicam e a burocracia cresce de forma sensível, o Estado assume o monopólio de áreas estratégicas, o que implica ampliação de funções e de gasto público; 7) Se incorporam ao ordenamento jurídico ações processuais de caráter coletivo, através da ampliação das possibilidades de acesso aos Tribunais e por meio da tutela de bens coletivos.

As sociedades modernas, conforme o contexto acima abordado, voltadas para uma visão mais coletiva (estado de bem-estar social), são marcadas pelo surgimento de novos direitos, exemplificados no preâmbulo da Constituição Francesa de 1946, denominados, como visto de Direitos Sociais, e o Estado passa a ter uma atuação positiva (necessária para assegurar a fruição dos direitos sociais básicos). Há, neste contexto, uma latente preocupação quanto aos mecanismos de efetiva reivindicação destes novos direitos, a fim de superar a letra morta da lei.

No caso brasileiro o constituinte originário optou por constitucionalizar os direitos sociais (art. 6º, da Constituição Federal de 1988 – CF/88) e, ademais, consagrou o princípio da inafastabilidade da jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, da CF/88), o que em certa medida aplaca maiores discussões em torno da possibilidade ou da impossibilidade de judicialização dos direitos sociais.

No que se refere a proteção do consumidor, em que pese não esteja expressamente disposto no rol dos direitos sociais do art. 6º da Constituição Federal, o direito do consumidor se insere na ordem dos direitos de cunho social, isto porque, o direito do consumidor corresponde ao conjunto de normas e princípios que visam o cumprimento de um triplo mandamento constitucional, que se encontra exposto: no artigo 5º, inciso XXXII, da CF/88 (o *Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*); no artigo 170, inciso V, da CF/88 (*defesa do consumidor*) e no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, da CF/88 (*O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor*).

Ademais, estabelece nossa Carta Magna que a Dignidade da Pessoa Humana se constitui como um dos fundamentos da República do Brasil. Vemos, deste modo, que a proteção constitucional do consumidor, em especial da pessoa física, está aliada a ideia de garantia da Dignidade da Pessoa Humana, princípio e fundamento do Estado democrático de Direito, nos termos do artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988. Nessa linha, destaca o autor Fernando Azevedo que

> [...] proteção constitucional do *status* de consumidor, fixada entre os direitos e garantias fundamentais da pessoa humana, guarda, ao menos, duas importantes "consequências concretas" em relação a tutela dos direitos dessa categoria social. A primeira, de ordem formal, diz respeito à limitação constitucional ao poder reformador (CF, art. 60, §4º, IV), o que equivale a dizer que o mandamento constitucional de proteção aos consumidores (CF, art. 5º, XXXII) é dispositivo de natureza imutável pela via do processo legislativo, sobretudo, o tendente à reforma constitucional (processo de Emenda à Constituição). A segunda consequência de ordem material, diz respeito ao grau de vinculação que a normal constitucional traz, não apenas para o Estado – pois atribui aos consumidores um direito subjetivo público de natureza prestacional (direito à prestação positiva do Estado) – como também para os particulares, isto é, aos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo. (AZEVEDO, 2023, p. 26 e 27)

A disciplina constitucional outorgada à defesa do consumidor, portanto, confere a este ramo do Direito relevante interesse social e, desta forma, o desenvolvimento de ações que objetivam garantir o equilíbrio das relações consumeristas beneficia toda a sociedade. Destarte, o consumidor, reconhecido como agente vulnerável na relação jurídica de consumo – em razão das evidentes disparidades técnicas, econômicas e jurídicas frente ao fornecedor – tem proteção especial da Lei, através do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o que denota o seu caráter eminentemente social.

Dessa maneira, a lei formalmente ordinária denominada Código de Defesa do Consumidor cumpre uma função social na medida em que impõe novas orientações à sociedade, positiva direitos assegurados aos consumidores (grupo tutelado) e, instituiu deveres a outros agentes da sociedade, possuindo a tarefa de modificação da realidade social com o restabelecimento da harmonia e respeito nas relações jurídicas (BENJAMIN, MARQUES E BESSA, 2022, RB-2.4). Além disso, os direitos oriundos da legislação consumerista, tais como o direito à informação e a transparência, protegem a liberdade do consumidor (liberdade de escolha em contratar) e servem como instrumentos para o equilíbrio das expectativas legítimas, compensando a sua vulnerabilidade fática (BENJAMIN, MARQUES E BESSA, 2022, RB-2.7 e 2.8).

Realizada a contextualização acerca do momento histórico em que surgem e se consolidam os direitos sociais, destacadas as justificações para seu surgimento e as características destes direitos, acreditamos trazer aspectos importantes para a compreensão do tema ora abordado e assim apresentar, de forma direta e objetiva, subsídios para as reflexões que serão realizadas a seguir, trazendo enfoque para a judicialização do direito do consumidor.

## 3 A introdução da autocomposição no sistema processual brasileiro e a garantia constitucional de acesso à justiça

O instituto da mediação (aqui citado em sentido amplo, abrangendo também a conciliação) está presente no Brasil desde a fase colonial, sendo expressa a preocupação com a solução consensual dos conflitos de interesses desde as Ordenações Filipinas de 1603 (Livro III, T 20, §1º), precedido de respaldo pela Constituição de 1824 em seus artigos 161 e 162, e do Código de Processo Criminal em 1832 na "Disposição Provisória acerca da Administração da Justiça Civil" (WATANABE, 2019, p. 103). Após a Proclamação da República a autocomposição restou eliminada das leis processuais por disputas políticas, tendo reaparecido no Código de Processo Civil de 1973, entretanto, a solução consensual de conflitos somente foi adotada com efetividade em 1984 pela Lei dos Juizados Especiais de Pequenas Causas (WATANABE, 2019, p. 104).

Outrossim, a Constituição Federal de 1988 em seu preâmbulo manteve o destaque que os direitos sociais e individuais são valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, que está fundada na harmonia social e comprometida com a solução pacífica das controvérsias. Essa parte preliminar da Lei Magna respalda o interesse supremo da busca pela propagação da cultura da paz, em que pese a regulamentação sobre os métodos alternativos de solução de conflitos ter sido tratada expressamente somente muitos anos depois pelo legislador infraconstitucional.

Dando início a regulamentação das práticas autocompositivas, o Conselho Nacional de Justiça através da Resolução 125/2010 instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, considerando, dentre outros, a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios. A referida resolução descreve que compete ao CNJ organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação (CNJ, 2011).

No aspecto, destaca-se que a criação das unidades judiciárias, chamadas de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC e CEJUSCON, a partir da Resolução CNJ nº 125/2010, trouxe uma nova oportunidade do encaminhamento ao diálogo e ao incentivo dos métodos autocompositivos (LAGRASTA, 2016, p.989).

Seguindo a linha da justiça consensual, sobreveio a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que instituiu o Código de Processo Civil, que acrescentou em seus parágrafos 2º e 3º do artigo 3º que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos,

bem como que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. Com isso, verifica-se que a tônica do novo Código de Processo Civil revelou-se um estímulo às práticas autocompositivas, tanto as judiciais quanto as não judiciais (TORRES, 2015, p.24).

Para tanto, nos artigos 165 a 175 do Código de Processo Civil, referente a sessão V, o legislador regulamentou a criação dos centros judiciários de solução consensual de conflitos criados pelos tribunais, trouxe a distinção entre o conciliador e o mediador, estabeleceu sobre os princípios norteadores das sessões autocompositivas e, ainda, estendeu as referidas normativas às câmaras privadas de conciliação e mediação.

No mesmo ano, surgiu a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 regulamentando os institutos da mediação e da conciliação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Como se observa, no panorama brasileiro, o legislador diferenciou os métodos autocompositivos com a positivação específica no artigo 165 do Código de Processo Civil e no artigo 1º, parágrafo único, da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15). A doutrina, igualmente, diferencia os institutos pela maior ou menor ingerência do/a terceiro/a facilitador/a, que não é o/a magistrado/a, bem como pela abrangência em relação ao conflito (lide aparente ou lide sociológica) e pela eventual ligação com o Poder Judiciário (LAGRASTA, 2016, p.988/989).

No Brasil, então, os chamados métodos alternativos de solução de conflitos autocompositivos foram nomeados como conciliação, mediação e negociação. Diferentemente da Europa que utiliza apenas a nomenclatura mediação ao se referir à autocomposição como procedimento de resolução conflitos (UE, 2021).

A mediação é um procedimento/meio de solução de conflitos em que um terceiro imparcial (denominado facilitador) sem poder decisório, respeitado o ambiente sigiloso, auxilia os envolvidos no litígio ao restabelecimento do diálogo e identificação dos seus interesses e necessidades, através de técnicas próprias, estimulando-os no desenvolvimento de soluções consensuais para a controvérsia. Um processo encaminhado à mediação pode oferecer o exame mais aprofundado das causas do litígio, bem como possibilita o restabelecimento do relacionamento entre as partes que através do diálogo fundam um acordo entre elas (CAPPELLETTI, GARTH,1988 p. 84).

A Lei da Mediação, implementada no ano de 2015 na legislação brasileira, está orientada pelos princípios da imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-

fé (artigo 2º). O procedimento é orientado pelo princípio da voluntariedade, o que significa que ninguém obrigado a permanecer na sessão designada para mediação (artigo 2, § 2º). O objeto da mediação pode versar sobre direitos disponíveis ou indisponíveis que admitam transação, bem como pode versar sobre todo o conflito ou parte dele, ressalvando que no caso de direitos indisponíveis deve haver homologação pelo juízo e a oitiva do Ministério Público (artigo 3º).

Segundo a autora Valéria Lagrasta (2020), a mediação:

> [...] é um processo cooperativo, que leva em conta as emoções, as dificuldades de comunicação e a necessidade de equilíbrio e respeito dos conflitantes e que pode resultar num acordo viável, fruto do comprometimento dos envolvidos com a solução encontrada. Para tanto, exige-se que os participantes sejam plenamente capazes de decidir, pautando-se o processo na livre manifestação da vontade dos participantes, na boa-fé, na livre escolha do mediador, no respeito e cooperação no tratamento do problema e na confidencialidade. Esta última pressupõe que as questões discutidas numa sessão de mediação sejam cobertas pelo sigilo, que compreende o mediador e as partes. [...] (LAGRASTA, 2020)

Observa-se que o principal objetivo do mediador não é obter um acordo, mas sim restabelecer o diálogo (que em algum momento se perdeu) entre os envolvidos no conflito, a fim de que melhorem relacionamento, para que, por si mesmos, cheguem às soluções adequadas dando fim do litígio, respeitando os interesses e necessidades de cada um (LAGRASTA, 2020).

A aplicabilidade dos métodos não adversariais de resolução do conflito, entretanto, ainda se mostram um desafio. Mesmo com o reconhecimento pela Constituição Federal e pela legislação brasileira da legitimidade dos mecanismos autocompositivos, a população brasileira desenvolveu uma predileção pela litigância que poderia ser evitada, já que o ordenamento jurídico dispõe de outros instrumentos eficientes para prevenir e resolver conflitos (MARTINS, 2021, p. 15). Democratizar o acesso à Justiça envolve a correta utilização dos meios de resolução alternativa ou mais adequada de conflitos, a fim de que o maior número de pessoas possa usufruir serviços do Judiciário quanto a autocomposição (MARTINS, 2021, p. 15).

A tomada de decisão participativa junto ao acesso à justiça também se encontra positivado no 16º objetivo de desenvolvimento sustentável no Brasil que compõe a Agenda 2030 da ONU busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis, tendo como um dos focos, 16.7, garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

Os meios adequados de solução de conflitos, destacando-se a mediação e a conciliação, concretizam a legalidade e a supremacia da Constituição, essenciais à democracia participativa

pós-moderna, porquanto o respeito às garantias fundamentais das partes e aos princípios processuais constitucionais é imprescindível a garantia de acesso à justiça (PINHO, 2021, p. RB-20.1).

A democratização do acesso à Justiça é mais abrangente que ampliar o acesso da população aos tribunais. Segundo Humberto Martins, a democratização traz em seu bojo, pelo menos, três elementos necessários: o atendimento da vontade popular, a não distinção deletéria entre quem quer que seja e a realização de medidas de interesse geral; sendo possível, por exemplo democratizar o acesso à Justiça:

> [...] pela transparência e pela informação; pelo aperfeiçoamento da prestação jurisdicional; pela celeridade processual; pelas tutelas de urgência; pela linguagem mais clara; pela eficiência administrativa; pela instalação de serviços públicos também nas regiões necessitadas ou longínquas do País; pelos meios alternativos de solução de controvérsias; pela instalação de ouvidorias; pela reflexão sobre as novas controvérsias; pela proteção das vítimas de violência doméstica e do trabalho infantil; pela gratuidade da Justiça; pelo trabalho da advocacia, da Defensoria Pública, do Ministério Público e das autoridades policiais; pela função sensível do Legislativo; pela pronta atuação do Executivo; pela educação e pela cultura; pelo combate da discriminação, do preconceito e de outras manifestações de desigualdade; pela segurança pública; e pela eliminação de barreiras arquitetônicas, facilitando a pessoas com dificuldade de locomoção a utilização dos espaços públicos. [...] (MARTINS, 2021, p. 14)

O direito ao acesso à Justiça junto da efetividade e da celeridade processuais previstos no ordenamento jurídico brasileiro são condições inafastáveis para a otimização dos serviços prestados pelo Poder Judiciário (MARTINS, 2021, p. 15). Sabe-se que o Poder Judiciário é uma das importantes vias que dão acesso à Justiça, entretanto, não devemos esquecer que os três Poderes e instituições governamentais e não governamentais, e a sociedade civil possuem o dever de manter e ampliar a democratização do acesso à Justiça (MARTINS, 2021, p. 15).

Os institutos da mediação e da conciliação, cumprem o papel de obtenção de resultados através do diálogo que pode alcançar o consenso como justiça entre as partes (SANTOS, 2018, p.639). As sessões autocompositivas, portanto, constituem um espaço para a exposição do conflito pelos próprios jurisdicionados que têm a oportunidade de externalizar as suas expectativas e interesses quanto a melhor ou mais adequada resolução do litígio. Nesse aspecto, há que se considerar que uma decisão judicial (heterocomposição) pode resolver o processo, todavia não o conflito (SANTOS, 2018, p.641).

Ainda que uma regulamentação clara de incentivo à autocomposição possa ser útil para outras finalidades, não está apta a promover o alcance da mudança cultural de privilegiar a

justiça consensual (TARTUCE, BRANDÃO, 2021, p.4). Kazuo Watanabe refere que o grande entrave, no Brasil, à utilização dos meios alternativos de resolução de conflito está na formação acadêmica dos operadores do Direito que foram ensinados a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses através do processo judicial onde é proferida uma sentença (decisão imperativa do juiz) (WATANABE, 2007, p.6). O autor também destaca que há a existência da cultura da sentença, porquanto os magistrados preferem proferir sentença ao invés de tentar pacificar os litigantes o obter, por consequência, a solução dos conflitos (WATANABE, 2007, p.7).

Essa mentalidade é a causa do aumento da litigiosidade e da baixa confiança da população na efetividade do Poder Judiciário como garantidor dos seus direitos fundamentais, sendo, inegável, pois, a importância na efetivação dos direitos fundamentais sociais. Nesse contexto, através dos mecanismos de autocomposição é possível o conhecimento global da causa e a resolução integral do conflito, tendo em vista que o foco dos métodos não está no alcance de um acordo nem restrição da discussão ao objeto controvertido, e sim permissão, de maneira ampla, para que todos os pontos levantados como questões sejam apreciados (BACELLAR, 2012, p.112).

Rosa Maria Zaia Borges defende:

> [...] a urgência de se recuperar a importância que tem a linguagem falada e toda a sua amplitude de sentidos e expressões na resolução dos conflitos, principalmente naqueles problemas entre pessoas que têm uma relação contínua, já que um mecanismo consensual de resolução de conflitos, como a mediação, propõe essencialmente o diálogo entre as partes, sem rivalidades ou regras preestabelecidas, sem a filtragem do dito e a transformação da fala em "exposição dos fatos e motivos". (BORGES, 2017, p. 235)

A autora também destaca que o mecanismo da mediação é propulsor de uma mudança de mentalidade que está sendo feito na ciência jurídica, pois

> [...] proporciona uma nova forma de se posicionar no mundo e na sociedade: um posicionamento como sujeitos conscientes, autônomos e conhecedores do mundo do qual fazemos parte, capazes de questionar a partir do vivido e do construído e não aceitar conceitos e regras que não sejam fruto de um processo coletivo de descobrimento, elaboração e conclusão. Aprende-se a ser um sujeito emancipado. (BORGES, 2017, p. 239 e 240)

Outrossim, os métodos autocompositivos podem representar muita importância na proteção dos direitos sociais, tendo em vista que a consensualidade permite a participação ativa daqueles que são afetados pelo problema e serão atingidos pelas soluções alcançadas – com

evidentes ganhos para o regime democrático e para a pacificação social (ARENHART, OSNA, 2021).

Dentro do contexto da proteção do consumidor, destaca-se que o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor é uma norma narrativa de função social, já que resume a principiologia consumerista que é utilizada para interpretar e guiar todas as demais normas do microssistema; e, a norma narrativa é um elemento de comunicação, pois, segundo os autores Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa:

> [...] A comunicação é um valor máximo da pós-modernidade, associado à valorização extrema do tempo, do direito como instrumento de comunicação, de informação, como valorização do passar do tempo nas relações humanas, valorização do eterno e do transitório, do congelar momentos e ações para garantir a proteção dos mais fracos e dos grupos que a lei quer privilegiar. [...] A narração é a consequência deste impulso de comunicação, de informação, que invade a filosofia do direito e as próprias normas legais. [...] (BENJAMIN, MARQUES E BESSA, 2022, RB-2.4)

Partindo-se da ideia de que a proteção dos direitos dos consumidores trata de questões complexas que demandam a maior comunicação entre os agentes, bem como de que para uma efetiva garantia dos direitos sociais envolvidos é necessária uma mudança nos parâmetros de construção institucional; adentra-se, no próximo tópico, na seara da solução autocompositivas dos litígios judiciais, considerando a mediação um espaço para o diálogo entre as partes e a possibilidade da construção de uma decisão autocompositiva que atenda aos reais interesses dos atores envolvidos no conflito.

## 4 A solução dos litígios judiciais envolvendo direitos do consumidor através da autocomposição

Observa-se que dentro do contexto de litígio que visa a proteção de direitos sociais, os institutos da conciliação e da mediação mostram-se meios possíveis para a resolução do conflito complexo, pois auxiliam no estabelecimento conjunto das diretrizes para a concretização de medidas que garantam a proteção do consumidor vulnerável. O maior envolvimento das partes na composição da decisão, tornam os sujeitos autorresponsáveis pela efetividade da medida, diante do compromisso que assumiram entre si.

Descreve o autor Rodrigo Gismondi (2018, p.179) que o modelo tradicional de efetivação das decisões condenatórias referentes a prestações de fazer no processo civil de interesse público possui deficiência, mesmo que já tenha se desenvolvido nos últimos anos,

tendo em vista que alguns aspectos da técnica processual limitam a plena efetividade da tutela jurisdicional.

A promoção do diálogo entre as partes do processo, dentro de uma mediação ou até mesmo uma pré-mediação (sessões individuais realizadas com as partes), abarca não só os agentes públicos principais e representantes, mas também, de forma voluntária, os sujeitos e grupos envolvidos diretamente nas futuras medidas estruturantes que serão adotadas. De acordo com o Roberto Bacellar (2012, p.109),

> [...] A conversa desenvolvida no processo consensual da mediação servirá para esclarecer situações, recuperar a comunicação direta, eliminar ruídos e falhas verificadas na comunicação anterior e pode até melhorar o relacionamento entre os interessados nas suas relações posteriores. [...]

Nesse viés de efetividade, destacamos que o princípio da cooperação (presente no processo civil de modo amplo) alinha-se com a consensualidade na gestão pública do Estado Democrático de Direito. Isso, porque, um Estado dirigente e comprometido com resultados que efetivem políticas públicas vinculantes traçadas pela Constituição, substituiu a imperatividade da teoria da tripartição de poderes. A promoção da democracia implica, além da atribuição do poder decisório às maiorias, a instauração de diálogo permanente com as minorias (PEREIRA, MARÇAL, 2014, p.96).

Neste sentido, é de se destacar que o fato de os direitos sociais serem garantidos pelo Estado por intermédio de políticas públicas não os torna imunes ao controle judicial. Para o exercício da proteção judicial dos direitos sociais, conforme o autor Daniel Sarmento (2012), deve adotar-se um parâmetro: quanto mais a questão discutida envolver aspectos técnicos de políticas públicas, mais cautelosa e reverente a decisão dos demais poderes deve ser a atuação judicial. O critério que deve ser conjugado é a razoabilidade da universalização da pretensão do titular do direito e a essencialidade para ele da prestação social demandada. Isso não excluiu, todavia, que o amparo judicial seja através da autocomposição.

Dados mostram que, no ano de 2022, o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscon) da Justiça Federal de Curitiba - PR promoveu 2.089 sessões conciliatórias, das quais destacamos um total de 791 audiências realizadas em matéria de direito do consumidor. De acordo com os dados fornecidos pelo Cejuscon de Curitiba – PR, foram realizadas 586 sessões conciliatórias em processos cujos autores consumidores ingressam contra a Caixa Econômica Federal objetivando alguma obrigação de fazer e/ou de pagamento de danos morais e materiais.

Quadro 1 – Relações entre audiências e acordos – danos morais e materiais

| | | |
|---|---|---|
| Total de Audiências | 586 | 100% |
| Acordos | 147 | 25,08% |
| Sem Acordos | 429 | 73,20% |
| Prorrogadas | 10 | 1,7% |

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir de informação fornecida pelo CEJUSCON de Curitiba

Em matéria relativa a pedidos indenizatórios com alegação de fraude em empréstimos consignados em face de instituições bancárias e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, o total de audiências de conciliação realizados no Cejuscon de Curitiba – PR no ano de 2022, correspondeu a 142, com apenas 5 acordos formalizados. Nesses casos, o INSS solicita dispensa de comparecimento nas sessões conciliatórias.

Quadro 2 – Relações entre audiências e acordos – fraude em empréstimos consignados

| | | |
|---|---|---|
| Total de Audiências | 142 | 100% |
| Acordos | 5 | 4% |
| Sem Acordos | 135 | 95% |
| Prorrogadas | 2 | 1% |

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir de informação fornecida pelo CEJUSCON de Curitiba

Por fim, o outro grupo de processos selecionados na matéria de direito do consumidor para análise de competência do Cejuscon de Curitiba – PR são ações com pedidos de ressarcimento de dano material e/ou condenação em danos morais em que figura no polo passivo a ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Quadro 3 - Relações entre audiências e acordos – ECT

| | | |
|---|---|---|
| Total de Audiências | 63 | 100% |
| Acordos | 6 | 9,52% |
| Sem Acordos | 57 | 90,47% |
| Prorrogadas | 2 | 3,17% |

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir de informação fornecida pelo CEJUSCON de Curitiba

A partir da análise dos dados, observa-se que apenas nos casos em que se discute fraude em empréstimos consignados há a ausência do INSS que figura no polo passivo. Nas demais designações de audiência de conciliação em matéria de direito do consumidor, ambas as partes comparecem nas sessões. O comparecimento das partes, como se conclui, foi de 100% dentre as audiências agendadas, evidenciando o interesse em conciliar ou pelo menos de estabelecer um diálogo entre os envolvidos.

A concretização dos direitos de proteção ao consumidor, partindo-se da premissa que são direitos sociais que devem ser judicialmente protegidos, não determina a necessidade de composição de um acordo, mas a autocomposição pode ser utilizada como método de

aproximação dos agentes para a construção das diretrizes determinantes para a efetivação de suas liberdades como consumidor.

## 5 Considerações finais

O debate até o presente momento se assentou em tratar sobre a proteção judicial dos direitos sociais, destacando-se a questão bastante latente no nosso país que é o direito do consumidor. Para tanto, na primeira parte realizou-se um apanhado histórico sobre o surgimento e a consolidação dos direitos sociais. Em seguida, falou-se sobre o reconhecimento da força normativa dos Direitos Sociais e a proteção do direito dos consumidores.

Evidenciou-se que o constitucionalismo brasileiro, em especial nas últimas décadas, reconheceu a possibilidade de exigir-se judicialmente por prestações positivas do Estado em matéria de direitos sociais. Nesse contexto, os métodos de resolução de conflito através da mediação e da conciliação também se tornaram pauta diante da aplicabilidade ampla dentro do sistema processual brasileiro. Ao longo do texto, foi dado enfoque a mudança cultural que a mediação no Poder Judiciário abre espaço para a construção do diálogo entre envolvidos a fim de que exponham a forma como desejam a resolução da lide.

No âmbito do presente trabalho compete aproximar ao debate algumas questões que surgem como possibilidades para começarmos a pensar em alternativas que deem voz as partes do processo na resolução de seus litígios envolvendo o direito do consumidor, como um direito social constitucionalmente resguardado.

Constatou-se que a utilização da mediação e da conciliação em litígios que envolvem a proteção do consumidor busca o restabelecimento da comunicação entre as partes, e não só, a composição de um acordo; e, que o comparecimento nas audiências de conciliação perante o Cejuscon de Curitiba – PR da Justiça Federal da 4ª Região foi de 100% dentre as audiências designadas evidencia ao menos um interesse inicial de estabelecer uma conversa entre os envolvidos nos conflitos.

Por fim, destacamos que a participação das partes, especialmente na matéria de direito do consumidor, mostra-se de suma importância para a construção conjunta de uma solução mais adequada e efetiva da pretensão judicial, efetivando-se os direitos à informação e a transparência que protegem a liberdade do consumidor fomentam o equilíbrio das expectativas legítimas, compensando a sua vulnerabilidade fática.

**Referências Bibliográficas**


ABRAMOVICH, Víctor. **Linhas de trabalho em direitos econômicos, sociais e culturais: instrumentos e aliados.** Sur - Revista Internacional de Direitos Humanos, Ano 2, Número 2, 2005. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sur/a/n8VZjL75YQRrQPynypCz4Nv/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 01 out. 2023.

ABRAMOVICH, Víctor; COURTIS Cristian. **Apuntes sobre la exigibilidade de los derechos sociales.** Disponível em: https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-economicos-sociales-culturales/Apuntes%20sobre%20la%20exigibilidad%20judicial%20de%20los%20derechos%20sociales.pdf. Acesso em: 20 out. 2023.

ATRIA, Fernando. **Existem direitos sociais?** Disponível em: https://www.amprs.com.br/arquivos/revista_artigo/arquivo_1273603159.pdf. Acesso em: 09 jan. 2024.

AZEVEDO, Fernando Costa de. **Relação jurídica de consumo: elementos para uma teoria geral**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2023.

ARENHART, Sérgio Cruz; OSNA, Gustavo. **Notas sobre a autocomposição no processo coletivo.** Revista de Processo. vol. 316. ano 46. p. 239-272. São Paulo: Ed. RT, junho 2021

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. – São Paulo: Saraiva, 2012. – (Coleção saberes do direito; 53).

BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor** [livro eletrônico] / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. -- 6. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BORGES, Rosa Maria Zaia. **A Mediação Dos Sentidos e Os Sentidos Da Mediação**. Revista Eletrônica Direito e Sociedade. Canoas, v.5, n. 1, p. 227-242, maio, 2017.

BRASIL, Planalto. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 jun. 2024;

_____, Planalto. **Código de Defesa do Consumidor**, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 16 jun. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Nortfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988.

CARBONEL, Miguel**. EFICACIA DE LA CONSTITUCIÓN Y DERECHOS SOCIALES: ESBOZO DE ALGUNOS PROBLEMAS**. Estudios Constitucionales, Año 6, N° 2, 2008, pp. 43-71. Disponível em: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-52002008000100003. Acesso em: 20 out. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, 29 de novembro de 2010**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 17 ago. 2022.

GISMONDI, Rodrigo. **Processo civil de interesse público & medidas estruturantes: da execução negociada à intervenção judicial**. Curitiba: Juruá, 2018.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. **Mediação e "Comunidade"**. Revista Eletrônica da OAB/RJ. 2020. Disponível em: https://revistaeletronica.oabrj.org.br/?artigo=mediacao-e-comunidade. Acesso em: 17 dez. 2022.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. **O novo paradigma de solução de conflitos: juízes e advogados estão preparados?**. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; SILVA, João Paulo Hecker da; VASCONCELOS, Ronaldo; ORTHMANN, André. (Org.). Processo em jornadas. 1ed.Salvador-BA: JusPodivm, 2016, v. p. 987-999.

MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. **Democratizando o Acesso à Justiça**. In: Democratizando o acesso à justiça / Conselho Nacional de Justiça, Flávia Moreira Guimarães Pessoa, organizadora – Brasília: CNJ, 2020, p. 13-17.

PEREIRA JR, Jessé Torres; MARÇAL, Thaís. **A convergência entre cooperação processual e consensualidade administrativa, na gestão do Estado Democrático de Direito**. In: Revista da Escola da Magistratura do TRF da 4. Região. – Vol.1, n.1 (out.2014). Porto Alegre: Tribunal Regional Federal da 4. Região, 2014. p. 93-101.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Parte 7 - Mediação e Conciliação Judiciais. Capítulo 2. Mediação judicial e garantias constitucionais: a outra face da ampliação do conceito de jurisdição na contemporaneidade.** In: Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público [livro eletrônico] / coordenação Rita Dias Nolasco...[et al.]. -- 1. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.6 Mb; ePub. Vários autores. Outros coordenadores: Henrique Ávila, Kazuo Watanabe, Trícia Navarro Xavier Cabral. 1. ed. em e-book na 1. ed. Impressa.

SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos**. Justiça e Consenso: Protagonismo e Cidadania Na Perspectiva Cultural Do Diálogo**. Novos Estudos Jurídicos, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 627–652, 2018. DOI: 10.14210/nej.v23n2.p627-652. Disponível em: https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/13412. Acesso em: 16 ago. 2022.

SARMENTO, Daniel. **A Proteção Judicial dos Direitos Sociais: Alguns Parâmetros Ético-Jurídicos.** Disponível em: https://www.academia.edu/17340701/A_Prote%C3%A7%C3%A3o_Judicial_dos_Direitos_Sociais_Par%C3%A2metros_%C3%89tico_Constitucionais. Acesso em: 09 jan. 2024;

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. **Regras sobre autocomposição, mudança de mentalidade e aprimoramento de práticas judiciais**. In Reflexões sobre os Cinco Anos de Vigência do Código de Processo Civil de 2015: Estudos dos membros do Centro de Estudos Avançados de Processo – Ceapro. SP: ESA OAB SP Publicações, 2021.

TORRES, Artur Luis Pereira. **Comentários aos artigos 1 a 20 - 42 a 69**. In: Elaine Harzheim Macedo; Carolina Moraes Migliavacca. (Org.). Novo Código De Processo Civil Anotado. 1ed.Porto Alegre: Oabrs, 2015, V, p. 20-94.

UNIÃO EUROPÉIA. **Regras da UE em matéria de mediação**. Portal Europeu da Justiça. Disponível em: https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-pt.do. Acesso em: 16 ago. 2022.

VIARO, Felipe Albertini Nani. **Judicialização, ativismo judicial e interpretação constitucional**. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/ic9.pdf?d=636676094064686945. Acesso em: 25 out. 2023.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos.** Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo. **A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. Mediação e gerenciamento do processo. São Paulo: Editora Atlas S/A, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4556616/mod_resource/content/0/WATANABE%20-%20A%20mentalidade%20e%20Meios%20Alternativos.pdf. Acesso em: 18 ago. 2022.