



A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO ADEQUADO PARA PACIFICAR AS LIDES ORIUNDAS DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

Phernando Macêdo Oliveira¹
Dinalva Maria Alencar Feitosa²
Michael Randson Martins Silva³

RESUMO

O Poder Judiciário está abarrotado de ações que poderiam ser extintas até mesmo na primeira tentativa das partes litigantes em resolver o problema existente na lide, de forma livre e aberta, com a ajuda de um terceiro imparcial, sem intervenção estatal. Passaremos á expor a mediação como o instrumento, adequado e apto para dirimir os conflitos que se originam da relação de consumo. Dentre os métodos alternativos de resolução de conflitos é na mediação que encontramos a forma de trabalhar o litígio visando à manutenção da relação anteriormente existente. O litígio é gerado por algum desentendimento entre os envolvidos na relação podendo ele ser resolvido de forma amigável, consensual, e satisfatória aos litigantes não sendo obrigatória a extinção do vínculo. Resguardar, restaurar, aprimorar relações seja na área familiar, escolar, social, comercial, empregatícia, ou de consumo é o que se busca alcançar através da mediação.

PALAVRAS-CHAVE: Litígio. Mediação. Relação de consumo.

ABSTACT

The Judiciary is crammed with actions that could be extinguished even on the first try of the disputing parties in resolving the existing issue in the dispute, in a free and open way, with the help of a third party, without state intervention. We will expose mediation as the appropriate tool and able to resolve conflicts that arise from the consumption relation. Among the alternative methods of conflict resolution, It is in mediation is that we find the way to work the dispute in order to maintain the relationship previously existing. Litigation is generated by some disagreement among those involved in the relationship which can be resolved peacefully, consensually and satisfactory to litigants without a mandatory end of the entail. Protecting, restoring, enhancing relationships whether in family, school, social, commercial, employment, or consumption field is what is sought to achieve through mediation.

KEYWORDS: Litigation. Mediation. Comsuption Relations.

¹ Graduando 9º semestre em Direito pela Faculdade de Imperatriz-FACIMP, estagiário no escritório MW Advogados. E-mail: ph.trombone@hotmail.com

² Coordenadora do Centro Judiciário de Mediação de Conflitos e Cidadania pelo Conselho Nacional de Justiça no Maranhão. Graduanda em Direito pela FEST. Doutora em Ciências da Educação pela UAA. Mestre em Ciências da Educação pela UAA. Bacharel em administração com habilitação em Sistemas de Informação Gerenciais, pela FAMA. Especialista em Didática do Ensino Superior pela FAMA. Docente da Faculdade de Imperatriz - FACIMP, curso de Direito, disciplinas Metodologia da Pesquisa Jurídica e Monografia I e II, turnos matutino e noturno. E-mail: dinalvaamigadedeus@hotmail.com.

³ Graduando 9º semestre em Direito pela Faculdade de Imperatriz – FACIMP. E-mail: michael_nx0@hotmail.com

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os conflitos estão sempre presentes nas diversas relações humanas e sempre estarão, muito embora o principal condutor, a comunicação, seja a solução ideal para elucidar esses problemas gerados na convivência social.

O homem primitivo precisou desenvolver a comunicação e junto a essa evolução veio à prática do escambo, inicialmente como troca simples de produtos que lhe interessavam, passando a valorizá-los e em seguida determinar uma medida padrão a qual até hoje movimenta o comércio.

O desenvolvimento humano e os métodos de solução de conflitos têm acompanhado os vários períodos históricos. Mesmo alinhado ao desenvolvimento toda ciência tem conflitos ainda que baseados em estudos suficientemente comprovados, que dirá o ser conflituoso chamado homem em suas relações.

Nesse contexto, nota-se uma diversidade de assuntos e ações relacionadas às formas alternativas de composição de conflitos, e passa hodiernamente pela vida de bilhões de brasileiros quando se têm a litigância no consumo que infelizmente ainda as desconhecem, ou as ignoram. O apresentado estudo visa demonstrar a mediação de conflitos e sua necessária utilização na relação entre consumidor e fornecedor.

1. A MEDIAÇÃO UM BREVE HISTÓRICO

Como bem afirma Zoraide Amaral de Souza (2004, p.60), definir mediação não é apenas dizer o que o tema compreende, tendo em vista que sua prática importa na utilização de institutos de diversas áreas do saber⁴.

A mediação é tida como um método em virtude de estar baseada num complexo interdisciplinar de conhecimentos científicos extraídos especialmente da comunicação, do direito, da psicologia, da sociologia, da antropologia, do direito e da teoria dos sistemas.

E é, também, uma arte, em face das habilidades e sensibilidades próprias do mediador.

⁴ SOUZA, Zoraide Amaral de: Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas - São Paulo, LTr, 2004, p.60

O termo mediação origina-se do latim *mediare*, que significa intervir, mediar. Consiste em um meio não-jurisdicional, de solução de litígios. Lília Maia de Moraes Sales conceitua-a como:

“[...] procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.” (SALES, 2007, p. 23)⁵.

Entende-se que, através da mediação às partes de forma responsável e já preintencionados buscam encontrar a melhor alternativa para solução do conflito, sempre com o terceiro, mediador.

Nas palavras de SOUZA (2004, p.61), mediação é o meio ou forma pela qual as partes procuram encontrar uma solução para os litígios que possam ter surgido, sem a interferência estatal.⁶

Acrescenta-se que não há necessidade de intervenção estatal para a utilização da mediação, enfoca-se então no terceiro mediador.

De forma muito simplificada a mediação é o ato de intervenção de um terceiro em um negócio ou um contrato que se realiza entre outras pessoas.

Assim, a mediação é um correto meio para pacificação das lides, pois de forma aberta as partes podem compor o sentido de justiça.

Partindo do ponto de vista fisiológico, podemos dizer que os verbos mediar traduz a intenção de estabelecer uma harmonia, um equilíbrio entre dos pontos ou seres.

Carlos Eduardo de Vasconcelos ensina que:

“[...] mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador – que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito – expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo.” (VASCONCELOS, 2008, p.38)⁷.

⁵ SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação de conflitos e a pacificação social. In Estudo sobre mediação e arbitragem. Fortaleza: ABC Editora, 2007, p.23

⁶ SOUZA, Zoraide Amaral de: Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas - São Paulo, LTr, 2004, p.61.

⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de; Mediação de conflitos e práticas restaurativas. São Paulo: Método, 2008, p. 36.

Soma-se as varias definições indispensáveis características inerentes a atividade do mediador, que vai muito além de expor o problema e identificar os interesses comuns, e a não existência de hierarquia entre os conflitantes.

Para melhor entender as vantagens da mediação, SOUZA (2004, p.63) afirma que: a mediação é um processo voluntário, garantindo que o resultado do acordo será aceitável para as partes, oferecendo a vantagem da informalidade, com tempo reduzido, custo preciso e solução para as controversias. ⁸

Na mediação o sujeito neutro pode encontrar-se com as partes, junto ou separadamente, para ajudar a alcançar um acordo.

“A mediação embora não disciplinada na legislação brasileira, envolve a tentativa das partes em litígio para resolver suas pendências com o auxilio de um terceiro, necessariamente neutro e imparcial, que desenvolve uma atividade consultiva, procurando quebrar o gelo entre as partes que, permanecem com o poder de por fim á querela mediante propostas e soluções próprias”. (LEMOS, 2001, p.81).⁹

É normal em uma tentativa de conciliação as partes chegarem a sala com os animos alterados ou com certo receio de dialogarem, e dificilmente há apenas um problema em questão para ser resolvido, é na atividade consultiva que o mediador vêm conhecer as entrelinhas do caso concreto.

“A mediação não é uma estrutura que deva ser imposta a nenhuma disputa para propiciar solução, sendo um processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor neutro assiste aos disputantes nas soluções das questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação através da neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso, funciona como catalisador de disputas, ao conduzir as partes ás soluções, sem propriamente intereferir na substância delas. (SERPA, 1999, p.90-99)¹⁰

Assim, existe na atividade de mediação um grande enfoque no emocional das partes mediadas, restando aos envolvidos tomarem a posição ativa na resolução do conflito. A idéia principal é que as partes numa perspectiva de responsabilidade e cooperação saibam qual a melhor solução para seu conflito.

⁸ SOUZA, Zoraide Amaral de: Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas - São Paulo, LTr, 2004, p.63.

⁹ LEMOS, Manoel Eduardo: Arbitragem & Conciliação, reflexões jurídicas. Brasília: Consulex, 2001.233p.,p.81.

¹⁰ SERPA, Maria de Nazareth. Teoria e Prática de Mediação de Conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 1999, p.90-91.

Para acrescentar os benefícios da mediação, WANDERLEY disciplina da seguinte forma:

Entre os principais benefícios desse recurso, destacam-se a rapidez e efetividade de seus resultados, a redução do desgaste emocional e do custo financeiro, a garantia de privacidade e de sigilo, a facilitação da comunicação e promoção de ambientes cooperativos, a transformação das relações e a melhoria dos relacionamentos. (WANDERLEY, 2004,108p. – p19)¹¹

Roberto Portugal Bacellar, no mesmo sentido, define mediação como:

[...] técnica “lato senso” que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas. (BACELLAR, 2003, p. 174)¹²

A mediação ocupa-se com a busca não apenas da resolução do problema momentâneo que se impõe, como faz o Poder Judiciário ao dar uma resposta processual aos conflitos, bem diferente ela dá tratamento adequado à relação que os envolvidos no conflito estabelecem, podendo transformar uma relação de consumo que esteja desgastada, sem credibilidade, em uma forte fidelização, trazendo melhoria para consumidor e o fornecedor.

Afirma Mônica Haydee Galano que, “quando o conflito é visto como um problema a ser solucionado pelas partes, e não criado pela outra parte, permite-se potencializar os recursos, as habilidades das pessoas para encontrar caminhos mais satisfatórios” (GALANO,p.111)¹³

Dessa maneira, a mediação é um Processo não-adversarial e voluntário de resolução de controvérsias por intermédio do qual duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, buscam obter uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas aprimorando a habilidade do diálogo.

Vale lembrar que a mediação é adequada para a resolução de conflitos de relações continuadas, isto é, de relações que se mantêm mesmo existindo controvérsias, a relação de consumo não acaba pela existência de problemas.

A relação consumista que não valorizada torna-se frágil, o destinatário final do serviço não tem certeza que seus anseios serão atendidos, independente do tempo de duração. Observou-se que muitos cliente vão á loja mesmo sabendo que

¹¹ WANDERLEY, Waldo; Mediação. Brasília: MSD, 2004, p.19.

¹² BACELLAR, Roberto Portugal. Juizados Especiais: A Nova mediação Paraprocessual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003, p. 174.

¹³ GALANO, Mônica Haydee. Mediação – uma nova mentalidade. In Mediação – métodos de resolução de controvérsias, n.1, coord. Ângela Oliveira, São Paulo: LTr, 1999 p. 111.

já tiveram problemas no decorrer da relação, então, a relação consumerista é contínua e deve ser aprimorada, e seu amparo é legal.

2. ELEMENTOS DA ATIVIDADE DO MEDIADOR

Como já sabemos, o mediador é terceiro neutro que intermedia as relações entre as partes envolvidas. Segundo SOUZA, frequentemente a forma como age é elemento que decide o êxito ou não do processo (2004, p.62).¹⁴

Portanto, é grande relevância a atuação do mediador para dirimir o conflito. Cabe a ele, mediador, colaborar com os mediandos para que eles pratiquem uma comunicação construtiva e identifiquem seus interesses e necessidades comuns. No exercício da atividade mediador põe em contacto, estima, convence, afasta dúvidas e dificuldades. Sua atividade põe-se a registrar a aproximação.

No sentido popular da expressão, um mediador é alguém reconhecido como parte legítima – pelos valores morais que reúne, pelo conhecimento da matéria etc. – para interferir com o objetivo de chegar a bom termo sobre uma pendência, nem sempre em estágio de litígio. Assim, as partes podem, a qualquer momento, escolher um terceiro integrante ao processo com vistas a facilitar o entendimento sobre um assunto.

Deverá também induzir os envolvidos no conflito, inicialmente, e entender o surgimento do litígio, e assim, tentar criar uma solução adequada para os conflitantes.

“A cultura de conflito ainda contribui para a existência da relação “um contra o outro” na qual deve sempre haver um ganhador e um perdedor e onde esta postura beligerante favorece uma disputa entre as parte para que se ganhe a qualquer preço”. (SCHNITMAN,1999,p.17-27).¹⁵

Bem diferente da cultura do conflito, a mediação é marcadamente desburocratizada e simplificada, não havendo ganhador nem perdedor, permitindo às partes intervir sem a necessidade de conhecimentos técnicos, quer ao nível da linguagem, quer ao nível dos procedimentos.

¹⁴ SOUZA, Zoraide Amaral de; Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas - São Paulo, LTr, 2004, p.62.

¹⁵ SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas na resolução de conflitos. Porto Alegre, Artes médicas Sul, 1999, p.17-27.

Na atividade de mediador, deve-se levar em consideração que o litígio passa por vários estágios, até desaparecer, sendo essencial que o mediador conheça as diversas fases e manipuleas de forma benéfica para a harmonia na mediação.

Atualmente no Brasil não se exige que tenha o mediador uma formação acadêmica, técnica ou escolar. Sendo apenas apontado dois requisitos, formal e materiais. No aspecto formal que o terceiro tenha uma formação teórica, sessenta horas de curso, e prática e prática, cinquenta horas supervisionadas pelos mesmoque atuam no meio. Já sob o aspecto material deve apresentar determinadas habilidades.

Segundo Valeria Warat o mediador deverá ter a capacidade de:¹⁶

a) Ouvir e tranquilizar as partes, fazendo-as compreender que o mediador entende o processo; b) Passar confiança as partes; c) Explicar a sua imparcialidade; d) Mostrar as partes que seus conceitos não podem ser absolutos; e) Fazer com que as partes se coloquem uma no lugar da outra, entendendo o conflito por outro prisma; f) Auxiliar na percepção de caminhos amigáveis para a solução do conflito; g) Ajudar as partes a descobrir soluções alternativas, embora não deva sugerir o enfoque ;h) Compreender que , ainda que a mediação se faça em nome de um acordo, este não é o único objetivo. (WARAT 1999, p.122-123)

As capacidades inerentes a pessoa do mediador acima supra citado, devem ser pautadas em princípios para sua garantia e fiel execução, assim menciona Lília Maria de Moraes Sales (2007, p. 134-135), os princípios variam em cada país, porém existe um consenso, assim sendo:

Princípio da liberdade das partes: as envolvidas no litígio devem ser livres para resolvê-lo através da mediação. Não podem porém estar sendo ameaçadas ou coagidas. Devem ter consciência do significado deste meio de pacificação, assim como de estarem desobrigadas a aceitar qualquer acordo que não seja julgado eficaz;

Princípio da não competitividade: diferencia-se do que ocorre no Poder Judiciário, onde o conflito é uma disputa em que uma parte ganha enquanto a outra perde. Na mediação todos os envolvidos devem ganhar. Isto é, através do diálogo e das discursões, deve-se alcançar uma solução que seja mutuamente satisfatória. Não se incentiva a competição, mas a cooperação;

¹⁶ WARAT, Valéria Solange. Mediação e Psicopedagogia: Um caminho por construir. In: WARAT, Luis Alberto (Org). Em nome do acordo. 2 ed. Argentina: Almed, 1999, p.122-123.

Princípio do poder de decisão das partes: neste referido procedimento o poder de decisão cabe as partes. O mediador apenas facilitará a comunicação, não decidindo qual será a melhor resolução para o litígio;

Princípio da participação de terceiro imparcial: as partes envolvidas no processo devem ser igualmente tratadas pelo mediador ao desenvolver suas atribuições sem beneficiar qualquer um dos litigantes;

Princípio da competência: o mediador deve estar apto para desempenhar suas tarefas, possuindo diligência, prudência, desvelo, dentre outras características, de forma a assegurar que o processo e o seu resultado sejam de qualidade;

Princípio da informalidade do processo: na mediação não há ritos rígidos que devem ser perseguidos. O processo não se configura em uma condução;

Princípio da confidencialidade no processo: o mediador está proibido de revelar às outras pessoas o que está sendo discutido na mediação. Todas as etapas e procedimentos são sigilosas, devendo o mediador atuar como protetor do processo, assegurar a integridade e a lisura.¹⁷

Fica como enfoque que nas relações de consumo busca-se sempre o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo ele é o informativo da relação de consumo que possui por fundamento a justiça distributiva (LISBOA. 2001, p. 108)¹⁸ e tem por objetivo equilibrar os interesses envolvidos nesta relação jurídica, interesses que serão resguardados sempre através da mediação de conflitos em meio a uma disputa consumerista.

3. O CONFLITO DE CONSUMO

Podemos aqui afirmar que conflito de consumo segundo o CENTRO NACIONAL DE CONSUMO é aquele ¹⁹resultante de uma relação jurídica de consumo, tendo sempre como partes e um profissional, podendo no entanto estar na causa de ambos os lados vários consumidores ou profissionais.

¹⁷ SALES, Lília Maia de Moraes. Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Ed. Del Rey, 2003, p.134-135, (grifo nosso).

¹⁸ LISBOA, Roberto Senise; Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p.18.

¹⁹ Texto composto conforme escritos compilados conforme escritos em: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/resoluçãoonflitosconsumo.php>; Arbitragem de consumo – Centro Nacional de Informação e arbitragem de conflitos de consumo.

Cabe ainda delimitar que os conflitos de consumo são as situações em que a reclamação é apresentada pelo consumidor, isso porque o motivo de ser caracterizada está na situação de debilidade em na qual o consumidor em regra se encontra.

O conflito de consumo por meio da mediação possibilita a transformação da cultura do conflito em cultura do diálogo, na proporção que estimula os envolvidos no litígio em resolver as querelas pelos próprios envolvidos.

4. PROBLEMAS EXISTENTES NA RELAÇÃO DE CONSUMO, UM ALERTA AO CONSUMIDOR.

O direito do consumidor é bem maior que o Código de Defesa do Consumidor, e as relações de consumo também não se limitam ao texto de lei, para elas há princípios a serem seguidos. Decorrente de tal observação e da visão atual do comércio, seja em grandes períodos de compra e venda como em todo o período anual e independente do produto a ser adquirido, a pesquisa de preço e análise da veracidade das informações é a recomendação sempre constante para assim evitar problemas na relação de consumo.

Passa-se a exorçar alguns dos maiores problemas que são gerados na relação de consumo e que por falta de ânimo a fim de resolve-los particularmente passam-se anos em Varas e Tribunais :

Troca de mercadoria – Algumas lojas não estipulam prazo de troca de mercadoria, sendo uma concessão particular da loja. Em caso de não previa estipulação o consumidor ficar lesado, pois não é concedido á ele a oportunidade de efetuar a troca gerando assim um problema na relação.

Eletrodomesticos – Na compra de eletrodomesticos alguns clientes não têm o cuidado de verificar como está o funcionamento do aparelho, avaliando somente o preço do produto, friza-se lembrar que além dos produtos existem serviços como de promoções, pacotes, habilitação, que também devem ser bem analisados. Quando ocorre o procedimento errado e não observa-se esse detalhe o produto pode apresentar defeitos pouco tempo após a compra, esse é o fato gerador de grande porcentagem das lides oriundas da relação de consumo.

Alimentos e perfumes – Para esse tipos de produtos que contém a apresentação de dados, através das exigências do Código de Defesa do Consumidor (artigo 32) como peso, volume, validade, composição, registro do Ministério da Saúde, dados do fabricante ou importador recomenda-se bastante atenção, por muita das vezes geram problemas de saúde, isso se não levaram a morte. São por falta dessas informações ou colocadas de forma insuficiente que ocorrem boa parte das maiores indenizações no mercado.

Formas de pagamento – Nas compras em que se têm o valor a vista e prazo recomenda-se atenção principalmente as que são feitas pro meio de cartão de crédito. O comerciante tem a obrigação de informar os valor a vista e a prazo da mercadoria, e o comprador é bom ficar atento ao juros cobrados, e só efetuar a compra com a certeza de sua vontade, para não ter dor de cabeça em tentar desfazer a compra que pode ser burocrático e na demora o cliente decide em acionar o Judiciário.

Compras fora do estabelecimento comercial - Telefone, internet, por reembolso postal e em outras compras fora do estabelecimento comercial, o consumidor têm o direito de desistir da compra em até sete dias da assinatura do contrato ou recebimento do produto, amparado no artigo 49 do CDC. Deverndo ser escrito o pedido de cancelamento. A maior complexidade desses tipos de compras é o comprador é considerado o importador da mercadoria e, havendo algum tipo de problema deve ser resolvido diretamente com o fornecedor. Por esse motivo as compras pela internet só são recomendadas se você conhecer o site e ter certeza de que a compra é segura.

Defeitos – Tratando-se vícios em produtos ou serviços não duráveis como exemplo alimentos e artigos de perfumaria o prazo para o consumidor reclamar de vício aparentes ou de fácil constatação é de 30 dias. Para os produtos duráveis como roupas, eletroeletronicos, móveis o prazo para constatação é de 90 dias, com ressalva na garantia contratual. Embora a CDC estabeleça prazos específicos a realidade é bem diferente, muitas empresas não respeitam e passam por cima do direito do consumidor, sendo esse obrigado a pedir a manifestação do Judiciario para solucionar um problema que é gerando dentro de seu direito.

Inclusão indevida nos órgãos de proteção ao crédito – Apresenta-se como caso rotineiro. Ocorrendo o não pagamento, independentemente do motivo as empresas têm esse procedimento de praxe.

O problema aparece quando a inclusão é indevida, muito juizes que estão na justiça comum como os do juizado especial estipulam um valor base com pequena variante, para esse tipo de infração, o cometimento é comum gerando ás empresas o valor de indenizar, e obrigação de fazer.

Á grande parte das lides geradas da relação consumerista o resultado é a reparar do dano, seja ele material ou moral. Através da mediação a parte que sofreu dano têm a oportunidade de expor a insatisfação, demonstrar o dano sofrido, e pleitear uma reparação, tendo em vista que o(a) convidado(a) a ser parte na mediação não deseja ser acionado via judicial, assim podem apresentar propostas, conversar sobre o ocorrido de forma aberta e transparente, com a ajuda de um mediador, para chegarem a composição da lide .

5. A CRISE NO PODER JUDICIÁRIO.

A Constituição Brasileira de 1988 no art. 5º, inciso LXXIV, assegura a todos “assistência jurídica”, a englobar assistência judiciária e acessionamento jurídico extrajudicial. O acesso a justiça no Brasil enfrenta alguns obstáculos que resulta no afastamento do povo ao Poder Judiciário, gerados pelo excesso de recurso, a demora, o formalismo inútil, e o alto custo, dificultando e em diversas vezes impossibilitando o acesso ao judiciário, conseqüentemente amortizando o ideal de pacificação social.

É sabido que o poder Judiciário é um dos suportes essenciais a efetivação do Estado Democrático de Direito, na posição de guardião da Constituição brasileira e da ordem social brasileira, possuindo por finalidade, repousa na preservação dos valores e principios que a fundamentam: soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, além do pluralismo politico (art. 1º . CF/88).

Os métodos alternativos de resolução de conflitos dão destaque aos conceitos de mediação de conflitos seus principios e regulamentação, por serem estes os principais métodos alternativos atualmente utilizados pelo judiciário

brasileiro, embora de forma tímida quando comparada a quantidade expressiva de demandas judiciais

Destarte, hodiernamente o Poder Judiciário, por si só, não é o suficiente a grande demanda, no quesito solução dos conflitos oriundos da sociedade contemporânea.

Sendo que o modelo jurisdicional que conhecemos atrelado aos limites administrativos e financeiros, não está preparado para digerir a exacerbado números de contendas da sociedade moderna, motivo pelo qual se mostra necessária a adoção de novos métodos que sirvam de suporte para o Judiciário.

Para José Luis Bolzan de Moraes (1999, p. 146) a mediação como as demais formas alternativas de solucionar conflitos de interesses, não constitui um fenômeno e sempre existiu e passou a ser redescoberta em meio a crise profunda dos sistemas judiciários de regulação dos litígios.²⁰

Sabemos também que os meios utilizados não são sempre eficazes embora com função indispensável exerça o Judiciário, mas a justiça não está atrelada a órgãos nem a juizes prontos a julgar.

6. AMPARO LEGAL AO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 foi a única Carta Magna Nacional a inserir em seu corpo a defesa do consumidor expresso no art.5º e inciso XXXII (CF/88), na qual o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Com a publicação do Código de Defesa do Consumidor em 11 de Setembro de 1990, registrou-se a regulamentação do Estatuto de Proteção ao Consumidor, dentre outras providências nele inseridas.

O Código de Defesa do Consumidor conceitua em seus artigos 2º e 3º os elementos essenciais da relação de consumo quais são, consumidor, fornecedor, produto e serviço.

Nenhuma relação pode ser duradoura sem princípios, regras, e deveres que põem-se a norteá-la, com vista nessa necessidade friza-se então os artigos 4º, 5º, e 6º da Lei nº 8.078 (Código de Defesa do Consumidor).

²⁰ MORAIS, José Luiz Bolzan de. Mediação e Arbitragem, Alternativas à Jurisdição. Porto Alegre; Livraria do Advogado, 1999, p.146.

A Política Nacional das Relações de Consumo têm por objetivo atender além das necessidades dos consumidores, os interesses econômicos existentes na relação, a transparência e harmonia dos participantes e da relação adequando-se aos princípios e respeitando os direitos básicos do consumidor.

7. CONTINUIDADE DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A mediação tem diversas áreas de atuação, como por exemplo na área familiar, na área trabalhista, empresarial, ambiental, na justiça comunitária entre outras, porém uma área de grande importância para ser utilizada e ter resultados significativamente positivos é na área das relações de consumo, onde muitas vezes o conflito levado a um órgão competente já traria um resultado positivo, sendo desnecessário levá-lo ao Poder Judiciário.

Em nossa legislação atual não se conhece lei que determine quais as áreas de atuação da mediação, mas sabemos que o objetivo mediar é fazer com que as partes se ajustem dentro da estrutura imposta pelas normas sociais aplicáveis ao seu relacionamento. (SOUZA, 2004, p.66).²¹

Impõe-se que a relação de consumo têm sua existência continuada, fundada na primazia e guarda exercida pela própria lei à tal relação, não se limitando a mesma em uma única compra e aquisição de produto e mercadoria.

A contínua relação de consumo através da mediação abre espaço ao diálogo, afastando o processo moroso na Justiça, gera confiança na empresa para com o consumidor, e o consumidor sente-se satisfeito com os resultados dessa relação empresa - consumidor, gerando assim abertura para o consenso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nunca se chegou como nos dias de hoje maior incentivo e orientação do consumidor sobre seus direitos, pois é tendencioso as relações consumeristas tornarem-se mais complexas, exigindo maior conhecimento do consumidor, e inovação e adequação por parte das empresas, e que ainda há pessoas do povo

²¹ SOUZA, Zoraide Amaral de; Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas - São Paulo, LTr, 2004, p.66.

que possuem a errônea idéia de que um conflito pode ser composto, apenas, perante o Poder Judiciário e com a presença de um advogado.

Salienta-se os benefícios de se utilizar da mediação na solução das lides, das quais os custos reduzidos, a celeridade, a autonomia das partes, agilidade dos resultados, a informalidade, harmonização dos interesses dos participantes, etc.

A mediação faz das lides oriundas das relações consumeristas uma ajuda a efetiva formação e consolidação de uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios em nosso país. A mediação nos Estados Unidos e em outros países é utilizada há mais de 20 anos e tem sido aceita cada vez mais na cultura da pessoa jurídica.

Acrescenta-se que para o consumidor seria de suma importância e deleitável conforto saber que seu problema consumerista pode sim ter uma solução sem o dever de acionar diretamente o Judiciário, o próprio fornecedor do produto quer firmar uma relação de responsabilidade e amizade com o seu cliente, é isso que se almeja.

É assim a mediação um instrumento eficiente, ágil e eficaz de exercício dos direitos do consumidor e também do fornecedor, constituindo-se por consequência em uma prática de cidadania responsável.

Para melhor compreensão, nas palavras de Carmen Lúcia Antunes Rocha.

[...] Mas o Direito não é apenas nem principalmente elaboração ou forma. É principalmente conquista que se mostra no exercício. Direito não se ganha, a ele se chega pela prática permanente, imprescindível, irrenunciável da cidadania responsável (ROCHA, 1997, p11).²²

Proposta pela empresa ou pelo consumidor a mediação não trará nenhum custo financeiro, sendo um incentivo fornecido pelo poder Judiciário para solução dos conflitos podendo ou não existir a sua obrigatoriedade, possibilitando a própria empresa disponibilizar um setor específico para utilização/realização da mediação, podendo sua realização segundo a Resolução nº 125 de 2010 do CNJ ocorrer nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, Casas de Conciliação. Necessitando apenas que o mediador seja uma pessoa fornecida pelos Tribunais de Justiça e registrado pelo órgão.

²² ROCHA, Cármen Lúcia Antunes Rocha. República e Federação do Brasil. Belo Horizonte: Del Rey, 1997, p.11.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT, Rio de Janeiro.

Normas **ABNT 10520** Apresentação de citação em documentos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2002. (Coletânea de normas).

_____, **NBR, 6022** Informação e Documentação – Artigo em Publicação Periódica Científica Impressa – Apresentação Rio de Janeiro, 2003. (Coletânea de normas).

_____, **NBR, 6023** Informação e Documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2002. (Coletânea de normas).

_____, **NBR, 6028** Informação e Documentação – Resumo – Apresentação. Rio de Janeiro, 2003. (Coletânea de normas).

_____, **NBR, 14724** Informação e Documentação – Trabalhos Acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011. (Coletânea de normas).

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados Especiais: A Nova mediação Paraprocessual**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO. **Arbitragem de Consumo**, Acessado em 26 de Julho de 2013 às 16:33; <http://www.arbitragemdeconsumo.org/resolucaoconflitosconsumo.php>;

GALANO, Mônica Haydee. **Mediação – uma nova mentalidade**. In *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n.1, coord. Ângela Oliveira, São Paulo: LTr, 1999.

LEMOS, Manoel Eduardo: **Arbitragem & Conciliação, reflexões jurídicas**. Brasília: Consulex, 2001.233p.

LISBOA, Roberto Senise; **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

MORAIS, José Luiz Bolzan de. **Mediação e Arbitragem, Alternativas á Jurisdição**. Porto Alegre; Livraria do Advogado, 1999.

ROCHA, Cármen Lúcia Antunes Rocha. **República e Federação do Brasil**. Belo Horizonte: Del Rey, 1997.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social**. In *Estudo sobre mediação e arbitragem*. Fortaleza: ABC Editora, 2007.

SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas na resolução de conflitos**. Porto Alegre, Artes médicas Sul, 1999.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática de Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 1999.

SOUZA, Zoraide Amaral de; **Arbitragem: conciliação: mediação nos conflitos trabalhistas** - São Paulo, LTr, 2004.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de; **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WANDERLEY, Waldo; **Mediação**. Brasília: MSD, 2004.

WARAT, Valéria Solange. **Mediação e Psicopedagogia: Um caminho por construir**. In: WARAT, Luis Alberto (Org). Em nome do acordo. 2 ed. Argentina: Almed, 1999.