



A NEGOCIAÇÃO ENQUANTO MELHOR MECANISMO PARA O TRATAMENTO DE DEMANDAS CONSUMERISTAS

Diogo Schneider¹

Maini Dornelles²

Resumo: O aumento das disputas no setor de consumo tem sobrecarregado o sistema judiciário, resultando em morosidade e custos elevados para os envolvidos. Nesse cenário, a negociação se destaca como uma ferramenta eficaz e ágil para a resolução de conflitos consumeristas. Este artigo explora por que a negociação se configura como o método mais adequado para tratar essas demandas, em comparação com a mediação tradicional. A pesquisa adota uma abordagem dedutiva, partindo de uma análise geral das técnicas de resolução de conflitos, para em seguida, focar especificamente nas demandas consumeristas. A metodologia inclui uma revisão bibliográfica, contemplando livros e artigos científicos sobre o tema, além da análise da legislação vigente. As demandas consumeristas, que incluem desde problemas com produtos e serviços até litígios mais complexos, exigem soluções rápidas e justas para preservar os direitos dos consumidores e a continuidade das relações comerciais. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 4º, destaca a importância da proteção e defesa dos consumidores e a criação de mecanismos eficazes para a resolução de conflitos, promovendo meios alternativos como a negociação e a conciliação (Lei n.º 8.078/1990). A negociação, por sua flexibilidade e capacidade de adaptação, oferece uma abordagem que leva em conta as necessidades específicas das partes envolvidas, permitindo ajustes dinâmicos e a elaboração de acordos que beneficiam a todos. Em contraste, a mediação, embora seja um recurso valioso, tende a ser mais adequada para relações íntimas de afeto, como questões familiares e pessoais, onde a preservação dos laços emocionais e a comunicação são essenciais. A mediação se concentra na facilitação do diálogo entre as partes, sem necessariamente oferecer a mesma celeridade e eficácia que a negociação na obtenção de resultados concretos, especialmente em contextos comerciais. A pesquisa se apoia nos sete elementos essenciais para uma negociação bem-sucedida, identificados por Jeff Weiss em seu livro “Negociações Eficazes” (2018). Esses elementos incluem satisfazer os principais interesses de todos, explorar opções variadas, obedecer critérios justos e legítimos, oferecer as melhores alternativas, garantir compromissos claros e viáveis, assegurar uma comunicação eficaz e ajudar a criar o tipo de relacionamento desejado. O trabalho utiliza esses princípios para demonstrar como eles podem ser aplicados de maneira eficaz às demandas consumeristas, proporcionando soluções que não só resolvem os conflitos, mas também fortalecem as relações comerciais. Conclui-se que, em um cenário de crescente judicialização das relações de consumo, a negociação deve ser promovida como o método preferencial para tratar essas demandas. Ao oferecer soluções mais ágeis e acessíveis, a negociação não só melhora a eficiência do sistema de justiça, mas também contribui para um ambiente de consumo mais equilibrado e justo, onde as relações comerciais são fortalecidas e o acesso à justiça é ampliado.

Palavras-chave: demandas consumeristas; mediação; negociação; resolução de conflitos.

REFERÊNCIAS

WEISS, Jeff. **Harvard Business Review**: negociações eficazes. Tradução: Roberto Grey. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

DORNELLES, Maini; SPENGLER, Fabiana Marion. **A (in)eficiência da mediação para tratar conflitos consumeristas**. *Scientia Iuris*, [S. l.], v. 27, n. 1, p. 10–23, 2023. DOI: 10.5433/2178-8189.2023v27n1p10. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/45144>. Acesso em: 13 ago. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 ago. 2024.

¹ Graduando em Direito na Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC (2022/1). Graduando em Tecnologia em Mediação, Conciliação e Arbitragem no Centro Universitário Internacional (2023). Integrante do grupo de Pesquisa Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos, vinculado ao CNPq, liderado pela Professora Pós-Dr Fabiana Marion Spengler. Estagiário no Gabinete da 2ª Vara Judicial de Sobradinho no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul - TJRS. Endereço eletrônico: diogoschneider.dp@gmail.com. Lattes ID: <http://lattes.cnpq.br/7863459804498504>.

² Doutoranda e Mestra em Direitos pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), com bolsa Prosuc-Capes, modalidade II. Especialista em Direito Civil, Direitos Humanos e Direito Constitucional pela Faculdade Dom Alberto (2019). Graduada em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (2017/2). Integrante do grupo de Pesquisa Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos, vinculado ao CNPq, liderado pela Professora Pós-Dr Fabiana Marion Spengler. Professora do Departamento de Ciências Jurídicas - UNISC. Advogada, OAB/RS 112.231. Juíza Leiga do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, atuando na Comarca de Sobradinho. Endereço eletrônico: maini_md@hotmail.com. Lattes ID: <http://lattes.cnpq.br/8358669807564049>.