

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

**PROMOÇÃO DA PACIFICAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO  
POR MEIO DOS MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

***PROMOTION OF THE PACIFICATION OF CONSUMER RELATIONS  
THROUGH CONSENSUS CONFLICT RESOLUTION METHODS***

**JOSÉ LAURINDO DE SOUZA NETTO**

Pós-doutor pela Faculdade de Direito da Universidade Degli Studi di Roma – La Sapienza. Estágio de Pós-doutorado em Portugal. Mestre e Doutor pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Graduado em Direito pela Universidade Católica do Paraná – PUC. Professor Permanente no Mestrado da Universidade Paranaense – UNIPAR. E-mail: jln@tjpr.jus.br - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6950-6128>. ID Lattes: 8509259358093260

**ADRIANE GARCEL**

Mestranda em Direito Empresarial e Cidadania no Centro Universitário de Curitiba – UNICURITIBA. Pós-graduada em Direito Aplicado pela Escola da Magistratura do Paraná – EMAP. Pós-graduada em Ministério Público pela Fundação Escola do Ministério Público – FEMPAR. Pós-graduada em Direito e Processo do Trabalho e Direito Previdenciário pela Escola da Magistratura do Trabalho – EMATRA. Graduada em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná e Graduada em Letras. Assessora Jurídica do TJPR e Mediadora Judicial. E-mail: [adriane.garcel@tjpr.jus.br](mailto:adriane.garcel@tjpr.jus.br) - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5096-9982>. Lattes ID: <http://lattes.cnpq.br/3684019694966209>

**MARIELE ZANCO LAISMANN**

Pós-graduada em Direito Ambiental pela Uninter. Pós-graduada em Direito Aplicado (lato sensu) pela Escola de Magistratura do Paraná. Graduada em Direito pelo

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

Faculdade Campo Real (PR). Servidor no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

E-mail: marielezanco@tjpr.jus.br      ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1807-0114>.

ID Lattes: 2945760839832750

## RESUMO

**Objetivo:** este artigo tem o propósito de incentivar os operadores de Direito à utilização de métodos consensuais para a resolução de conflitos oriundos de relações de consumo, com o escopo da redução da elevada carga de processos judicializados, propiciando celeridade na sua tramitação.

**Metodologia:** optou-se pelo método dedutivo, onde são utilizadas pesquisas bibliográfica e documental para reconhecer a eficácia da negociação, mediação e conciliação como meios de promover a concretização da pacificação social.

**Resultados:** verificou-se a efetividade das resoluções de disputas em relações de consumo por métodos consensuais, enquanto política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, conforme estabelecida pela Resolução nº 125/2010 do CNJ. Assim, fica constatado que tanto a mudança no Direito Processual Civil, promovida com a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil em 2016, quanto a implantação dos núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos (Nupemec), são capazes de promover desobstrução da alta carga de processos no Judiciário, celeridade na tramitação e tutela jurisdicional satisfativa aos cidadãos.

**Contribuições:** contribui com a disseminação da cultura da paz, com a promoção da pacificação social por meio dos métodos autocompositivos na solução de conflitos entre consumidores e fornecedores, especialmente quando há condutas desleais e abusivas nas relações de consumo. Evidencia as alterações no Direito Processual Civil no sentido de promover os métodos autocompositivos, propiciando a redução da judicialização de demandas, além de destacar o incentivo ao cumprimento do art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal, o qual estabelece que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”, de modo a ser propagada a cultura da pacificação social por todos os atores indispensáveis à administração da Justiça, impulsionando a concretização do Estado Democrático de Direito.

## ABSTRACT

Taking as a base one of the principles that govern the Federative Republic of Brazil, determining the peaceful solution of conflicts, the objective was to stimulate legal operators to propose to the parties involved in consumer relations disputes the

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

resolution through negotiation, mediation and conciliation. By methodology, the deductive method was adopted, using bibliographic and documentary research to recognize the effectiveness of the application of self-compositional methods in consumer disputes. It is concluded that the facilitation of access to justice and the economy of resources of the Judiciary can become a reality with the promotion of consensual means of conflict resolution.

**Keywords:** Self-composing methods; Access to justice; Consumer Law; Reasonable duration of the process; Promotion of social pacification.

## 1 INTRODUÇÃO

A evolução do Direito Processual Civil oferece aos consumidores novas formas de assegurar os seus direitos, pelo Poder Judiciário, com a utilização de métodos consensuais de resolução dos conflitos, inclusive daqueles oriundos nas relações de consumo, posto comporem um espaço fundamental da atividade social moderna.

Com base nos princípios e regras processuais vigentes e na política pública de resolução adequada de disputas, este trabalho tem o objetivo de estimular operadores de Direito, especialmente os patronos de causas em que consumidores reclamam de fornecedores, a se valerem de meios autocompositivos para alcançarem resultados mais satisfatórios e participar mais ativamente da superação da crise do Judiciário, que luta por encontrar melhores meios de promoção da pacificação social.

Veremos como os métodos consensuais de resolução de conflitos são capazes de reduzir a sobrecarga de demandas no Poder Judiciário, acelerar a tramitação de disputas consumeristas e ainda tornar mais econômica a resolução das reclamações de consumidores atendidas pelos fornecedores que preferem satisfazer as expectativas de seus clientes.

Baseado na metodologia dedutiva, em que se utiliza pesquisas bibliográfica e documental, este artigo tem o objetivo de averiguar a eficácia dos métodos autocompositivos para a concretização da pacificação social, de forma de reduzir a judicialização de disputas oriundas de relações de consumo.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

Estatísticas do relatório *Justiça em Números 2019*, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), serão apresentadas, discorrendo sobre a necessidade do avanço na mudança de paradigmas em relação a disputas consumeristas, de modo a incentivar os operadores do Direito a aprimorarem a sua participação na promoção da negociação, mediação e conciliação como meios consensuais de solução de lides.

Será investigado como a Política Nacional de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesse, implementada pela Resolução nº 125/2010, do CNJ, aliada à plataforma Consumidor.gov.br – serviço governamental destinado à comunicação direta entre consumidores e fornecedores – podem evitar a judicialização de disputas consumeristas, aumentar a celeridade na solução desses conflitos e também concretizar o acesso à justiça.

Com base em uma análise do Direito do Consumidor e a natureza das relações conflituosas entre particulares, verificaremos como a mencionada Resolução do CNJ influenciou os mecanismos consensuais de composição e, ainda, como os procedimentos processuais são capazes de promover a satisfação de consumidores no Brasil.

Por fim, averiguaremos como os serviços de comunicação direta entre consumidores e fornecedores podem pacificar conflitos decorrentes de relações de consumo. Também observaremos a parceria firmada entre o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflito (Nupemec); e o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), bem como o projeto criado pelo Tribunal de Justiça de instalações de Cejusc e Procon, firmando parcerias com as prefeituras interessadas.

Portanto, pretende-se promover a adoção dos métodos consensuais de resolução de conflitos oriundos das relações de consumo pelos operadores do Direito, de modo que estimulem seus patrocinados a preferirem uma solução pacífica de controvérsias, contribuindo para concretizar a construção de uma sociedade fundada na harmonia social, conforme dispõe o Preâmbulo da Constituição Federal de 1988.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

## 2 BREVE HISTÓRICO

Desde que os cidadãos e cidadãs passaram a ter maior consciência de seus direitos, além da tutela pelo Poder Judiciário quando forem desrespeitados ou ofendidos, o acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, promoveu a judicialização de conflitos e abarrotou as varas, tribunais estaduais e superiores brasileiros, tornando a prestação jurisdicional ainda mais lenta.

Conforme afirma Rui Barbosa: “Justiça tardia não é justiça, mas injustiça qualificada e manifesta”, sendo o fator tempo um elemento crucial à resolução justa dos conflitos. Assim, com a judicialização, o excessivo número de processos obrigou os legisladores a encontrar soluções para evitar que a Justiça brasileira abarrotasse e não conseguisse atender às demandas dos jurisdicionados em tempo razoável.

É importante destacar que, na Assembleia Nacional Constituinte, que culminou com a promulgação da Constituição Federal de 1988, magistrados apoiaram a criação do atual Superior Tribunal de Justiça (STJ), em uma demonstração de preocupação com a busca de reduzir a sobrecarga no Supremo Tribunal Federal (STF).

Poucos anos após a promulgação da Constituição “Cidadã”, uma reforma do Judiciário foi realizada pela Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, criando o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com o propósito de realizar o planejamento estratégico e a gestão administrativa dos tribunais, de modo a estabelecer padrões e diretrizes nacionais para aprimoramento da organização judiciária nacional.

De modo a auxiliar o descongestionamento do Judiciário, a criação da Súmula Vinculante foi outra novidade trazida ao ordenamento jurídico brasileiro pela EC nº 45/2004. Este instituto passou a condicionar o entendimento de juízes hierarquicamente inferiores acerca de determinada matéria afeita à interpretação do Supremo, restringindo o caso de recursos oriundos de dissidência jurisprudencial já pacificada. Por meio do acréscimo do art. 103-A na Constituição Federal de 1988, posteriormente regulamentado pela Lei nº 11.417/2006, as decisões reiteradas dos

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

ministros do STF evitam a interposição de recurso extraordinário em teses pacificadas, assegurando maior celeridade na prestação jurisdicional.

Outra medida de fundamental importância efetivada pela EC nº 45/2004 foi o direito à duração razoável do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação (art. 5º, LXXVIII, CF/1988), normas destinadas a exigir a solução de problemas sociais com eficiência, trazendo maior credibilidade e eficácia ao Judiciário.

Contudo, a existência de conflitos decorrentes das relações entre os membros da sociedade brasileira é inerente e não tende a diminuir, impondo aos legisladores, administradores públicos e magistrados a pensarem em métodos de resolução célere. Então, houve a criação dos Juizados Especiais Cíveis, com a Lei nº 9.099/1995 – uma tentativa de acelerar a tramitação de causas cujo valor não exceda a 40 salários-mínimos –, seguida pela edição da Lei nº 9.307/1996, dispondo sobre arbitragem e estabelecendo que as sentenças arbitrais produzem o mesmo efeito que as judiciais (art. 31 da mesma lei).

A incessante busca por alternativas eficazes para a resolução de litígios no Brasil levou o Conselho Nacional de Justiça a produzir o *Manual de Mediação Judicial* em 2009, com a sexta edição publicada em 2016, em cuja introdução fora mencionado o “sério problema de déficit operacional” do Judiciário.

Em 29 de novembro de 2010, o CNJ editou a Resolução nº 125, posteriormente alterada pela Emenda nº 2, de 8 de março de 2016, instituindo a política judiciária nacional de tratamento dos conflitos de interesses, a qual oferece soluções efetivas em uma ordem jurídica justa. Esse dispositivo legal também promoveu a instalação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

Entretanto, muito embora a Resolução nº 125 do CNJ tenha tentado desobstruir a crise do Judiciário ocasionada pela avalanche de novas demandas, ao promover métodos de negociação, mediação e conciliação, o país ainda carecia de legislação federal para disciplinar a tramitação dos processos judiciais. Portanto, o Projeto de Lei do Novo Código de Processo Civil surgiu como uma premente necessidade.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

## 2.1 METODOS DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

O ano de 2015 foi essencial para a mudança de cultura no que diz respeito à redução no volume de conflitos judicializados.

A Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que entrou em vigor em 18 de março de 2016, criou o novo Código de Processo Civil (CPC), prevendo um conjunto de normas e princípios fundamentais, inclusive a autocomposição, insculpida no §2º do art. 3º, ao determinar “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”. Além desse princípio, o §3º do mesmo artigo dispõe 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”.

Já o art. 4º estabelece que “As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa”.

A conciliação e a mediação, nos termos do artigo 334 do CPC, asseguram o acesso universal à Justiça, inclusive aos consumidores, parte mais vulnerável das relações de consumo, já que tal dispositivo promove maior celeridade ao dispor que “o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 dias de antecedência”.

Essa é a verdadeira concretização do princípio disposto no art. 3º do novo CPC, o qual traz a previsão de que “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”.

Na continuação do esforço para retirar a sobrecarga da Justiça, ocasionada por milhões de disputas, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) foi editada com o objetivo dos operadores do Direito efetivarem “a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares”.

Tal dispositivo legal implementou mecanismos consensuais de solução das lides, numa tentativa de impedir a demasiada judicialização dos conflitos.

Referindo-se aos métodos autocompositivos como *Alternative Dispute Resolution Methods* (ADR), Leonardo Carneiro da Cunha e João Luiz Lessa de

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

Azevedo Neto (2014, p. 199), afirmam que o Estado deve promover o uso dos meios alternativos de resolução de disputas (ADR), os quais devem ser estimulados pelos operadores do Direito. Segundo esses autores, são necessários investimentos tanto em capacitação e treinamento dos servidores, aperfeiçoamento da infraestrutura, além de campanhas de conscientização da população e dos operadores do Direito. Para esses doutrinadores, o Estado deve proporcionar as condições, de modo que seja concretizada “a construção de um verdadeiro sistema de resolução de disputas, composto pelo Poder Judiciário e por instituições públicas e privadas dedicadas ao desenvolvimento de mediação, conciliação e arbitragem” (AZEVEDO NETO; CUNHA, 2014, p. 199).

O desequilíbrio nas relações de consumo, caracterizado pela condição de maior vulnerabilidade do consumidor, pode – e deve – ter uma solução por meio da política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, fazendo com que as disputas não apenas sejam resolvidas com maior celeridade, mas também propiciem a satisfação desejada pelos destinatários das empresas de prestação de serviços, fabricantes de bens e comerciantes em geral: os clientes.

## 2.2 PRINCÍPIOS DOS METODOS AUTOCOMPOSITIVOS PARA SOLUÇÃO DE DISPUTAS

O direito de autonomia dos litigantes em causas consumeristas, que poderiam ser melhor resolvidas por meio da mediação ou conciliação, é capaz de contribuir com o descongestionamento dos milhões de processos em andamento na Justiça. O alto custo de um processo e o tempo prolongado de tramitação já deveriam ser motivos para que os envolvidos em disputas ocasionadas por insatisfação em uma relação entre consumidor e fornecedor preferissem os métodos autocompositivo, deixando apenas as questões mais graves, que necessitam do Judiciário, para serem resolvidas por meio de judicialização.

Na pós-modernidade em que vivemos, o Direito vem sendo modificado de modo a atender às demandas de maior eficácia às garantias dos direitos fundamentais do cidadão. Assim, desde a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil, em

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

2016, há uma mudança de paradigmas, uma vez que essa legislação modernista valoriza a busca do entendimento e enfatiza o consenso, de modo a pacificar os litígios com métodos conciliatórios que propiciem soluções negociadas e a satisfação das partes envolvidas em disputas.

As normas fundamentais do processo civil, relacionadas nos primeiros artigos do Código de 2015, estimulam os operadores do Direito a se valerem dos métodos de solução consensual de conflitos. As partes envolvidas em conflitos oriundos de relações de consumo adquiriram meios de obter, em prazo razoável, a solução da lide, incluída a satisfação integral, de suas reclamações.

Os princípios dos métodos autocompositivos estão elencados no art. 166 do novo Código de Processo Civil, sendo eles a “*independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e da decisão informada*”.

Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Michel Pedrosa Paugarten (2016, p. 13) afirmam que a “busca por um sistema paralelo para colaborar com o modelo oficial é não apenas oportuna, como essencial”. Para esses autores, a jurisdição não deve ser extinta como forma de resolver as disputas que surgirem, muito menos deve-se imaginar que haveria uma solução definitiva, “mas sim conscientizar o Poder Judiciário de que o cumprimento de seu papel constitucional garantidor de uma atividade jurisdicional efetiva não consiste necessariamente na intervenção em todo e qualquer conflito, mas intervir quando necessário, como *ultima ratio*”.

Ressalte-se, no entanto, que o processo autocompositivo de solução de conflitos tem como um dos seus princípios fundamentais a autonomia da vontade. Esse é o motivo da Resolução nº 125/2010 do CNJ, em seu artigo 2º, II, do Anexo III, conceituar que tal princípio consiste no “dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento”.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

### 2.3 ACESSO À JUSTIÇA: AS TRÊS ONDAS ANALISADAS POR CAPPELETTI E GARTH

Mauro Cappelletti e Bryan Garth 1988, p. 13-15) discorreram sobre três importantes ondas de assistência judiciária a quem não tenha condições de arcar com as custas processuais. A primeira foi a autorização dada pelo Estado para contratar advogados particulares enquanto patronos de cidadãos com comprovada baixa renda. Contudo, segundo os mencionados autores, tal medida “não encoraja, nem permite que o profissional individual auxilie os pobres a compreender seus direitos e identificar as áreas em que se podem valer de remédios jurídicos”. Consiste em um modelo de assistência judiciária como as defensorias públicas brasileiras, órgãos que defendem cidadãos em diferentes áreas do Direito, desde que comprovem não ter condições financeiras para pagar um advogado pela renda mensal familiar ser de até três salários-mínimos.

A segunda das três ondas analisadas por Cappelletti e Garth abrange os direitos difusos, ou da coletividade, posto a primeira ser relacionada apenas a direitos individuais. No Brasil, a primeira legislação que tratou de direitos coletivos foi a Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985), seguida pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), que tem disposições para a defesa dos interesses transindividuais – difusos e coletivos – e individuais homogêneos. Ainda segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 18), a “segunda onda de reformas forçou a reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais. Sem dúvida, uma verdadeira ‘revolução’”. A análise dos referidos autores revela a mudança no processo civil, que anteriormente tutelava apenas as disputas entre particulares individualizados, mas que passou também a resolver conflitos com litigantes transindividuais, pessoas indeterminadas e indetermináveis de relações de consumo.

Já a terceira onda proporcionou equilíbrio e afirmação dos direitos sociais, já que inclui as advocacias judicial e extrajudicial, com advogados públicos e particulares. São os mecanismos de acesso à justiça implementados pelas mudanças na legislação, trazendo a negociação, a mediação e a conciliação para uma posição

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

de destaque nas demandas oriundas de relações de consumo, já que, além de desafogar o Judiciário, também propiciam economia e celeridade nas causas de menor complexidade.

Uma nova onda precisa abranger a grande maioria de operadores do Direito no Brasil, especialmente aqueles que cotidianamente litigam em defesa de cidadãos e cidadãs que se sentem prejudicados por empresários em relações entre consumidor e fornecedor. É necessário oferecer auxílio, orientando os direitos e procurando firmar acordos que promovam não apenas celeridade, mas também a satisfação daqueles que, de alguma forma, sintam necessidade de tutela da Justiça.

### **3 O DIREITO DO CONSUMIDOR E A RELAÇÃO DE CONSUMO**

Segundo o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. O art. 48 das Disposições Transitórias determinou que o Congresso Nacional deveria editar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), elaborado dois anos após a promulgação da Carta Magna.

O advento da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, (CDC), estabeleceu normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, regulamentando o art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, e também minudenciou os princípios gerais da atividade econômica previstos no Capítulo I do Título VII, art. 170, da mesma Carta Magna, que dispõe: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor”.

É importante destacar que a “harmonia das relações de consumo” citada no art. 4º do CDC, com a redação dada pela Lei nº 9.008/1995, especifica alguns princípios fundamentais para que haja pacificação social. Além do “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor” (inc. I), também é dever do Estado promover a “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo” (inc. III).

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

Ressalte-se ainda, os direitos do consumidor dispostos no art. 6º, VIII do CDC, *in verbis*: “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente”.

As relações de consumo devem ser pautadas pela lealdade e cooperação entre consumidor e fornecedor, segundo o princípio da boa-fé, o qual serve ao propósito de evitar abusos dos interesses de particulares. Entretanto, muito embora a legislação tenha avançado para regular os negócios jurídicos consumeristas, as disputas continuam a aumentar.

Os conflitos originados pelas relações de consumo aparecem nas estatísticas nacionais divulgadas pelo 15º relatório *Justiça em Números*, do CNJ (2019). No rol de demandas judicializadas, com segmentação dos casos novos por classe processual e por assunto, as demandas mais recorrentes são de Direito Civil (que aparecem entre os cinco assuntos com os maiores percentuais de processos em todas as instâncias da Justiça Estadual), havendo elevado número de litígios envolvendo Direito do Consumidor. Os temas de responsabilidade do fornecedor e pedidos de indenização por dano moral são responsáveis por mais de 12 milhões de causas.

Já dentre os assuntos mais demandados nos juizados especiais, Direito do Consumidor aparece em primeiro lugar, com quase oito milhões de processos.

Destaque-se a análise do ano de 2018: a cada grupo de 100 mil habitantes, uma média de quase onze mil e oitocentas pessoas ingressaram com uma ação judicial. Na Justiça Estadual, o total de novas demandas judicializadas foi de mais de 19.5 milhão. No Tribunal de Justiça do Paraná, os casos novos por 100 mil habitantes de 2018 somaram pouco mais de nove mil demandas.

Apesar de o tempo de tramitação processual na Justiça Estadual ser de, em média, seis anos e dois meses, a autocomposição de litígios por meio da conciliação e da mediação, institutos capazes de propiciar pacificação social, ainda é bastante baixa.

O índice total de conciliação da Justiça Estadual é de 10,4% das demandas, sendo que o do Tribunal de Justiça do Paraná possui índice um pouco mais elevado, na ordem de 12,3%.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

### 3.1 DESPESAS COM DEMANDAS JUDICIAIS

No ano de 2018, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 93,7 bilhões, correspondente a 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, ou a 2,6% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Em 2018, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 449,53 por habitante,

A despesa da Justiça Estadual, segmento que abrange 80% dos processos em tramitação, corresponde a aproximadamente 57% da despesa total do Poder Judiciário

No cenário de 2018, o Tribunal de Justiça do Paraná ocupa a quarta posição nos gastos, com uma despesa total de aproximadamente R\$2.8 bilhão, tendo recebido mais de 1 milhão de casos novos, enquanto os pendentos somavam cerca de 3.8 milhão de demandas para serem atendidas por 910 magistrados e 18.673 servidores.

O secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, Luciano Benetti Timm, em reunião com o presidente da OAB Paraná em agosto de 2019, declarou haver uma estimativa de “quase 100 milhões de processos abertos na Justiça, ao custo de R\$ 1.000 a R\$ 2.000 por ação para o contribuinte”.

### 3.2 MAIORES RECLAMAÇÕES E OUTROS MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

No dia 15 de março de 2019, durante o *Seminário Desjudicialização, Proteção e Defesa do Consumidor*, realizado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJSP), foi lançado o boletim *Consumidor em Números*, revelando quase dois milhões e trezentas mil reclamações registradas pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

O portal *Consumidor.gov.br* – que ainda veremos em maiores detalhes – registrou aproximadamente 610 mil reclamações de consumidores em 2019. Note-se que esse portal auxiliou para a concretização da pacificação social, em razão de sua intensa participação na resolutividade das demandas.

Outro órgão de fundamental importância para a resolução de conflitos provenientes de relações de consumo é o Procon. O Estado de São Paulo foi pioneiro

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

na implementação, em 1976, quando a primeira unidade pública de proteção do consumidor foi criada.

Depois disso, foram instituídos o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) – uma associação não-governamental multidisciplinar – além da instituição sem fins lucrativos denominada Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), uma associação de consumidores independente.

No Paraná, a defesa do consumidor fora aprimorada com a criação da Coordenadoria de Orientação e Proteção ao Consumidor, em 1983. No dia 23 de julho de 1991, a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o Procon/PR, foi criado.

#### **4 O PROJETO DE INTEGRAÇÃO DO CEJUSC COM O PROCON, DESENVOLVIDO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ**

Após diferentes soluções apresentadas e efetivadas para proteger os consumidores paraenses, entre elas o convênio firmado entre o Procon e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, entre os anos 1997 e 1998 (onde era possível enviar reclamações gratuitamente nas agências dos Correios com formulários próprios), a 2ª Vice-Presidência do TJPR firmou parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) com o propósito de oferecer maior agilidade na resolução de conflitos originários de relações de consumo.

O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), do TJPR, e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do MJSP, uniram esforços para aprimorar o acesso à Justiça ao instalar postos dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscc), com o objetivo de reduzir o excesso de judicialização de demandas envolvendo direitos de consumidores.

Essa parceria entre o Procon e o Poder Judiciário visa assegurar o cumprimento dos direitos que brasileiros e brasileiras adquiriram desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, com a desejada celeridade nas demandas que porventura surgirem nas relações entre fornecedores e consumidores.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

O projeto tem por escopo aprimorar o sistema de tratamento de conflitos consumeristas através da instalação de uma extensão do CEJUSC nas unidades dos PROCONS municipais, com a capacitação de seus colaboradores em mediação judicial, oferta de serviços nos moldes das sessões realizadas nos CEJUSCS e supervisão direta do Juiz Coordenador, em atendimento às diretrizes da Resolução 125/2010 do CNJ.

A tramitação consensual ocorrerá a partir do momento que um cidadão que se sentir prejudicado em uma relação de consumo procurar a unidade estadual do Procon, quando então será encaminhado a uma sessão de conciliação. Se houver acordo, o mesmo será remetido pelo próprio Procon para que ocorra a homologação tornando-se em título executivo judicial, encurtando em muito o prazo de resolução do conflito.

A atuação de mediadores nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania em questões envolvendo o Direito do Consumidor é a concretização da aplicação de métodos consensuais, como a mediação e a conciliação, para solucionar controvérsias entre particulares.

#### 4.1 METODOS DE AUTOCOMPOSIÇÃO – NEGOCIAÇÃO, MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Com o advento do novo Código de Processo Civil algumas formas de Resolução Apropriada de Disputas (RAD) ganharam força no Brasil. O estímulo ao método autocompositivo foi alavancado a partir da entrada em vigência do Código Processual, de modo que cada vez mais as disputas deixassem de ser judicializadas.

São diferenciados os tipos de Resolução Apropriada de Disputas nos modos heterocompositivos e autocompositivos. Contudo, em nossa investigação, serão abordadas somente as autocompositivas, a saber: negociação, mediação e conciliação.

De acordo com Antonio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (2010, p. 35), “a autocomposição, que não constitui ultraje ao monopólio estatal da jurisdição, é considerada legítimo meio alternativo de solução

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

dos conflitos, estimulado pelo direito mediante as atividades consistentes na conciliação”.

Para esses autores, a insatisfação é um fator antissocial, ou seja, “motivo de angústia e tensão individual”, ocasionado conflitos sociais. Segundo a lição desses mestres do Direito, “A eliminação dos conflitos ocorrentes na vida em sociedade pode-se verificar por obra de um ou de ambos os sujeitos dos interesses conflitantes, ou por ato de terceiro”. Os mesmos autores salientam ainda que “Na primeira hipótese, um dos sujeitos (ou cada um deles) consente no sacrifício total ou parcial do próprio interesse (autocomposição) ou impõe o sacrifício do interesse alheio (autodefesa ou autotutela). Na segunda hipótese, enquadram-se a defesa de terceiro, a mediação e o processo” (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010, p. 26).

Destaque-se a menção à pacificação social no rol dos objetivos fundamentais da República (art. 3º, I, da Constituição Federal de 1988).

O método de negociação é, na verdade, cooperativo, uma vez que as partes em conflito são dissociadas do problema, para se concentrarem nos interesses em questão, enquanto o negociador oferece propostas para a resolução da disputa.

Já na mediação há um agente, o mediador, para auxiliar as partes. Escutando-as e interpretando os argumentos que apresentam, há uma tentativa de guia-las para que encontrem a melhor maneira de resolução. O mediador atua como facilitador, sem participar diretamente da sessão de resolução e tampouco das decisões que os envolvidos no conflito porventura venham a tomar. A Lei de Mediação (Lei 13.140, de 26 de junho de 2015), em seu artigo 1º, parágrafo único, dispõe que: “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Na conciliação, no entanto, o conciliador atua de forma ativa, propondo alternativas para a solução da disputa.

Utilizaremos as definições de negociação, mediação e conciliação do *Manual de Mediação Judicial* (2016), do Conselho Nacional de Justiça.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

#### 4.1.1 Negociação

A negociação pode ser “definida como uma comunicação voltada à persuasão”. As partes é que controlam tanto o processo quanto o resultado. Segundo o *Manual de Mediação Judicial* (2016, p. 20), as partes devem escolher tanto o momento quanto o local da negociação, a fim de determinar como se dará a negociação, como podem continuar, suspender, abandonar ou recomeçar as negociações, além de estabelecerem os protocolos dos trabalhos na negociação, os quais podem ou não chegar a um acordo e têm o total controle do resultado.

Para Rochelle Pastana Ribeiro (2003, p. 385), “A negociação pode ser definida como a comunicação feita com o propósito de persuasão”. Essa autora define tal instituto como sendo “o método autocompositivo mais preeminente em razão do seu baixo custo operacional (ou custo processual) e sua celeridade. Deste modo, sempre que for possível a utilização da negociação para a resolução de litígios, esta deve ser escolhida evitando-se o recurso a instrumentos mais complexos e morosos”.

Segundo a lição de Dante Pinheiro Martinelli e Flávia Angelli Ghisi (2006, p. 15), a negociação é eficaz como primeiro método a ser utilizado para resolver um conflito, uma vez que seu lado positivo, simbolizado pela força, coragem e autoconfiança, pode servir como ponte para pacificar disputas.

#### 4.1.2 Mediação

O art. 25 da Lei de Mediação determina que “Na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação das partes”, além de o art. 5º do mesmo diploma legal ter estabelecido que “Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz”. Ademais, no artigo 46, ficou estipulada a possibilidade de a mediação ocorrer através da internet ou de outros meios de comunicação a distância, no caso das partes concordarem.

O *Manual de Mediação Judicial* (2016, p. 20) do CNJ conceitua o instituto da mediação como uma forma para disputas serem solucionadas com uma metodologia em que terceiros imparciais facilitam “a negociação entre as pessoas em conflito,

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades”.

É importante destacar que a mediação não deve ser confundida com conciliação, que veremos no próximo item. Segundo Antonio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (2010, p. 31), “A mediação assemelha-se à conciliação: os interessados utilizam a intermediação de um terceiro, particular, para chegarem à pacificação de seu conflito. Distingue-se dela somente porque a conciliação busca sobretudo o acordo entre as partes, enquanto a mediação objetiva trabalhar o conflito, surgindo o acordo como mera consequência. Trata-se mais de uma diferença de método, mas o resultado acaba sendo o mesmo.

Segundo o conceito de mediação dado pelo artigo 165, §3º, da Lei nº 13.105/2015 (CPC/2015), o mediador deverá auxiliar os interessados a compreender as questões e os interesses em conflito. Porém, não deverá sugerir soluções, deixando que as partes em disputa “possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”.

#### 4.1.3 Conciliação

Ainda segundo as definições do *Manual de Mediação Judicial* (2016, p. 21), “A conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar uma solução ou a um acordo”.

A política pública de conciliação no Poder Judiciário implementada pelo Conselho Nacional de Justiça tem o propósito da busca de harmonização social das partes, propondo a utilização de “técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções”.

Contudo, como o conciliador pode fazer proposições para encontrar soluções para disputas entre consumidor e fornecedor, haverá a possibilidade do responsável pela condução das negociações orientar o consumidor sobre os direitos que tem, além de aconselhar o fornecedor acerca das desvantagens de se evitar a judicialização da

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

disputa. O objetivo é obter a resolução do processo com custos mais baixos, tempo mais curto e ainda prevenir o empresário sobre a provável aplicação de multa administrativa.

Obviamente, se as partes puderem resolver o litígio sem passar por toda a tramitação de um julgamento, não apenas promoverão a redução da sobrecarga do Judiciário como também a economia dos altos valores e do tempo prolongado do processo judicial.

O método de conciliação como alternativa de resolução de demandas nas relações de consumo é responsável também pela efetividade de atuação do Procon, uma vez que cada acordo estabelecido formalmente entre consumidor e fornecedor alivia o órgão para solucionar outras disputas, propiciando atendimento a novos interessados em resolver problemas por meio dos métodos de autocomposição em audiências conciliatórias.

É importante destacar a necessidade de proteção do consumidor em razão de sua vulnerabilidade nas relações de consumo. Fabiana D'Andrea Ramos (2017) leciona que o mediador ou conciliador exercem um papel fundamental no equilíbrio da relação entre consumidor e fornecedor, já que a “imparcialidade e independência dizem respeito à necessidade do mediador ou conciliador ser um terceiro isento, não comprometido com nenhum dos lados”. Essa autora destaca a importância de o agente conciliador não representar “qualquer grupo de interesses e seja, pois, completamente neutro. Somente assim será possível garantir a concretização do princípio da igualdade, porque é preciso que sejam oportunizados em igual medida espaços de manifestação, privilégios ou benefícios, respeitada a vulnerabilidade do consumidor”.

O convênio firmado entre o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc), do Tribunal de Justiça do Paraná, e o Procon-PR é um exemplo de como a resolução de conflitos oriundos de relações de consumo pode ser realizada de modos mais célere, econômico e satisfativo.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

## **5 A POLÍTICA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO AOS CONFLITOS DE INTERESSE**

A política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida pela Resolução nº 125/2010 do CNJ (Anexo III), que criou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (órgãos responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação), também determinou que as partes envolvidas em conflitos devam ter autonomia da vontade, ou seja, que possam solucionar os eventuais problemas com liberdade, tomando suas decisões voluntariamente, de forma não coercitiva. Ademais, as partes não têm obrigação de obter qualquer resultado, já que a referida política enfatiza acordos consensuais entre as partes de um litígio, de modo que os conciliadores e mediadores devem tentar criar opções para que as partes possam acolhê-las, assegurando ainda que as cláusulas de um acordo – se houver – sejam facilmente compreendidas.

Dentre os princípios relacionados no Anexo III da referida resolução, as ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social (por meio da conciliação e da mediação) destacam-se pela imparcialidade. Segundo o texto do CNJ, essa atuação consiste no “dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente” (art. 1º, IV).

Conforme Kazuo Watanabe (2011), os métodos para resolução de conflitos não devem ser aplicados apenas em situações de crise do Judiciário ocasionada pelo excesso de judicialização, mas devem ser institucionalizados em caráter permanente, de modo que os meios consensuais, como a mediação e a conciliação, são capazes de propiciar o verdadeiro acesso à justiça.

Segundo o professor Watanabe, que também foi desembargador no Tribunal de Justiça de São Paulo, a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida pela Resolução nº 125/2010 do CNJ tem o “[...] o objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública, é a solução mais adequada dos conflitos de interesses, pela participação decisiva de ambas as

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial”.

Ao discorrer acerca da necessária redução da judicialização de causas, Watanabe defende a política governamental sob análise, ao firmar que ela “proporciona aos jurisdicionados uma solução mais adequada dos conflitos”. Segundo o mesmo doutrinador, “o Judiciário Nacional estará adotando um importante filtro da litigiosidade, que ao contrário de barrar o acesso à justiça, assegurará aos jurisdicionados o acesso à ordem jurídica justa, e além disso atuará de modo importante na redução da quantidade de conflitos a serem ajuizados e também, em relação aos conflitos judicializados ou que venham a ser judicializados”.

Contudo, há necessidade de todos os operadores do Direito estimularem cidadãos e cidadãos que se encontrarem em situação conflituosa, por conta de se sentirem lesados ou prejudicados nas relações de consumo, a buscarem a resolução das disputas por meio de métodos autocompositivos, como os propostos pela política pública que implementou tratamento adequado dos conflitos de interesses. Trata-se de uma mudança cultural, conforme aconselha Diogo Assumpção Rezende de Almeida (2011, p. 191), ao afirmar que “a lei não serve apenas como forma de estabelecer normas [...] mas, também como forma de divulgação e criação de cultura [...] tornando-se uma aliada imprescindível para difundir o método em larga escala e em curto espaço de tempo”.

## 5.1 NÚCLEO PERMANENTE DE METODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC)

Vinculado a Segunda Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) é responsável pelo desenvolvimento da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesse, conforme fora instituída pela Resolução nº 125/2010, do CNJ.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

É o órgão responsável pela instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc). O Nupemec também promove a capacitação, treinamento e atualização de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores, para que possam aplicar os métodos consensuais de solução e conflitos em conformidade com os princípios e normas constantes no ordenamento jurídico brasileiro.

As audiências autocompositivas de casos ,envolvendo relações de consumo realizadas no Cejusc do Paraná, não apenas promovem o acesso à justiça como também orientam os cidadãos, propiciando a estes a satisfação de terem seus direitos assegurados em tramitações processuais mais céleres. O quadro de mediadores e conciliadores recebe treinamento e atualização para que a aplicação de métodos de negociação, mediação e conciliação resulte na redução de demandas judicializadas.

É importante destacar a cooperação técnica do TJPR com a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, responsável pela gestão da plataforma Consumidor.gov, serviço público que tem obtido bastante sucesso na resolução consensual de litígios consumeristas, auxiliando para desafogar o Judiciário, conforme já mencionado.

## **6 RESOLUÇÃO ONLINE DE LITÍGIOS DE POUCA COMPLEXIDADE**

A resolução online de litígios consumeristas avançou bastante nos últimos anos em função das tecnologias de informação terem passado a oferecer instrumentos de facilitação de diversos campos da vida humana. Conhecidos internacionalmente como ODR (Online Dispute Resolution), os métodos de resolução de disputas virtuais foram amplamente utilizados após a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil, em 2016.

A pesquisa do portal Consumidor.gov, realizada em novembro de 2019, empreendida para averiguar a satisfação dos cidadãos com métodos ODR revelou que 79,4% dos consumidores declararam ter tido seu problema resolvido (total ou parcialmente) e quase 100% que recomendariam a plataforma.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

De acordo com as informações do portal, esse serviço público possibilita a interlocução direta entre consumidores e fornecedores, “O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo”.

Instituída pelo Decreto nº 7.963/2013, a plataforma *Consumidor.gov* oferece segurança para as resoluções de disputas online, além de ser um centro de recepção e triagem de reclamações, já que os órgãos de defesa do consumidor acessam o banco de dados e formam estatísticas de fornecedores mais envolvidos em conflitos.

Desde que a uma determinada empresa esteja cadastrada na plataforma, o consumidor poderá tentar resolver um problema oriundo de relação de consumo diretamente com a empresa. No caso de não obter solução, poderá se dirigir ao Procon ou outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para tentar a resolução.

Trata-se de importante meio de solução em razão de propiciar uma primeira comunicação entre clientes e fornecedores, a fim de buscar uma solução consensual. Vale lembrar que a comunicação é essencial para haver conciliação e mediação, já que normalmente são os ruídos na comunicação os responsáveis pelos litígios entre prestadores de serviços ou fornecedores de produtos com consumidores, fazendo surgir um conflito que acaba por ensejar a demanda judicial.

## **7 CONCLUSÃO**

Pelo exposto, pode-se notar que há vários meios para que os operadores do Direito promovam a pacificação social nas causas em que consumidores entrarem em conflito com fornecedores. O fomento à utilização de métodos autocompositivos deve ser proveniente de quem atua profissionalmente nos campos de Direito do Consumidor e Direito Processual Civil, de modo a orientar cidadãos e cidadãs quanto a medidas alternativas às condutas desleais e abusivas da parte de fornecedores nas relações de consumo.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

Portanto, os operadores do Direito, em especial os patronos das causas em que consumidores reclamam de fornecedores, devem atuar mais intensamente na promoção dos métodos consensuais para resolver conflitos oriundos das relações de consumo.

Segundo Grinover, Watanabe e Lagrasta (2007, p. 6), “O grande obstáculo, no Brasil, à utilização mais intensa da conciliação, da mediação e de outros meios alternativos de resolução de conflitos, está na formação acadêmica dos nossos operadores de Direito, que é voltada, fundamentalmente, para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses”.

Pelo exposto, fica evidente o propósito de reiterar a necessidade dos operadores do Direito assumirem uma nova postura perante a missão de promover a paz social. Os métodos consensuais precisam ser vistos como transformadores culturais, reduzindo a demanda perante o Poder Judiciário. Aprimorar o atendimento aos jurisdicionados, oferecendo novos meios de acesso à justiça para os consumidores (parte mais vulnerável de uma relação de consumo), promove a proteção jurídica e a tutela jurisdicional quando necessitarem resolver disputas com a parte mais poderosa na relação consumerista, o fornecedor.

Dessa maneira, estarão participando da promoção da pacificação das relações de consumo com a aplicação de métodos consensuais de resolução de conflitos, garantindo o cumprimento do disposto no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal, que estabelece: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. O princípio da adequação e os métodos de solução de conflitos. In: **Revista de Processo**. Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP). São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 36, n. 195. p. 185-208, maio, 2011.

BARBOSA, Ruy. Requerimento de informações sobre o caso do satélite II. Sessão em 17 de dezembro de 1914. In: Obras Completas de Rui Barbosa. **Discursos**

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

**Parlamentares.** v. 41, t. 3, 1914. Rio de Janeiro: Ministério da Educação e Cultura, 1974.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial.** 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números.** Brasília: CNJ, 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 31 jan. 2020.

BRASIL. **Lei n. 13.105,** de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil.* Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 30 jan. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça.** Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo.** São Paulo: Malheiros, 2010.

CUNHA, Leonardo Carneiro da; NETO, João Luiz Lessa de Azevedo. A mediação e a conciliação no projeto do novo CPC: Meios integrados de resolução. In: DIDIER JUNIOR, Fredie et al (Org.). **Novas Tendências do Processo Civil: Estudos Sobre o Projeto do Novo Código de Processo Civil.** Salvador: JusPodivm, 2014.

GARCEL, Adriane. FOGAÇA, Anderson Ricardo. SOUZA NETTO, José Laurindo de. Métodos Autocompositivos e as novas tecnologias em tempos de Covid-19: online dispute resolution –ODR. **Revista Relações Internacionais no Mundo Atual,** v.1, n.26 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.21902/Revrima.v2i27.3989>. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989> . Acesso em: 27 abr. 2020.

GUILHERME. Gustavo Calixto. SOUZA NETTO. José Laurindo de. GARCEL. Adriane. A Responsabilidade Civil Pelos Riscos do Desenvolvimento no Ordenamento Jurídico Brasileiro. **Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas.** ISSN: 2178-2466, v. 20, n. 38, 2020, pp. 97-113. DOI: <https://doi.org/10.31512/rdj.v20i38.150>. Disponível em: <http://san.uri.br/revistas/index.php/direitoejustica/article/view/150>

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane; SOUZA NETTO, José Laurindo. As Audiências De Conciliação E Mediação Nos Conflitos Envolvendo a Fazenda Pública. **Revista Digital De Direito Administrativo**, v. 7, n. 2, p. 252-268. ISSN-L: 2319-0558 – Universidade de São Paulo. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto – USP. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2319-0558.v7i2p252-268>. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rdda/article/view/166599>

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2007.

KFOURI NETO, Miguel; GARCEL, Adriane. SOUZA NETTO, José Laurindo de. O Direito De Acesso A Tribunal, À Mediação E À Arbitragem Na Convenção Americana De Direitos Humanos. **Revista Direito Ufms**. Campo Grande, MS, v. 5, n. 2, p. 207-225, jul. / dez. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/revdir/article/view/9677>

MARTINELLI, Dante Pinheiro; GHISI, Flávia Angeli (Org.). **Negociação**: aplicações práticas de uma abordagem sistêmica. São Paulo: Saraiva, 2006.

OAB – PARANÁ. **Luciano Timm estimula a advocacia a usar a plataforma consumidor.gov.br**. 2 ago. 2019. Disponível em: <https://www.oabpr.org.br/luciano-timm-estimula-a-advocacia-a-usar-a-plataforma/>. Acesso em: 2 fev. 2020.

MONTESCHIO, Horácio; SOUZA NETTO, José Laurindo de; GARCEL, Adriane. A arbitragem na desapropriação: instrumento de composição dos conflitos envolvendo a administração pública. In: I Encontro Virtual do **CONPEDI** – Processo Civil II. Florianópolis, 2020. ISBN: 978-65-5648-048-0. Disponível em: <http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/olpbq8u9/f0s5rb7q/51mO2H7cAqQraYT7.pdf>

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; PAUMGARTEN, Michele Pedrosa. Os desafios para a integração entre o sistema jurisdicional e a mediação a partir do novo código de processo civil. Quais as perspectivas para a justiça brasileira? In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Gen; Forense, 2016, p. 13.

RAMOS, Fabiana D’Andrea. Meios autocompositivos podem reduzir vulnerabilidade do consumidor. In: **Revista Consultor Jurídico**, 15 mar. 2017. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2017-mar-15/garantias-consumo-meios-autocompositivos-podem-reduzir-vulnerabilidade-consumidor>. Acesso em: 3 fev. 2020.

RIBEIRO, Rochelle Pastana. A utilização de algoritmos para uma negociação mais justa e sem ressentimentos – uma análise da obra de Brams e Taylor. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Editora Grupo de Pesquisas, 2003.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Ivan Dias da Motta** (Universidade Estadual de Maringá – UEM)

---

SOUZA NETTO. José Laurindo. Garcel, Adriane O Direito Administrativo Sobreviverá à globalização? Um Diálogo Entre Os Princípios Constitucionais E A Revolução Virtual – **Revista Eletrônica Do Centro Universitário Do Rio São Francisco – Unirios** – edição 2020 – n.26, p. 230-249, ISSN 1982-057 Disponível em: <https://www.unirios.edu.br/revistarios/internas/conteudo/resumo.php?id=535>

SOUZA NETTO. José Laurindo; GUILHERME, Gustavo Calixto; GARCEL, Adriane. Métodos consensuais de resolução de conflitos tributários. I *Encontro Virtual do CONPEDI – Formas consensuais de conflitos I. 2020. Disponível em: <http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/olpbq8u9/f0s5rb7q/51mO2H7cAqQraYT7.pdf>*  
WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: *Revista de Processo (RePro)*. São Paulo: Ano 36, n. 195, p. 381-389, maio/2011.