

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS – CCJS  
UNIDADE ACADÊMICA DE DIREITO – UAD

RAFAELY CALADO GONÇALVES

ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO FENÔMENO DA DESJUDICIALIZAÇÃO NA  
RESOLUÇÃO DAS LIDES DE CONSUMO

SOUSA-PB

2014

RAFAELY CALADO GONÇALVES

ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO FENÔMENO DA DESJUDICIALIZAÇÃO NA  
RESOLUÇÃO DAS LIDES DE CONSUMO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento aos requisitos necessários para obtenção do título de Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Monnizia Pereira Nóbrega

RAFAELY CALADO GONÇALVES

ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO FENÔMENO DA DESJUDICIALIZAÇÃO NA  
RESOLUÇÃO DAS LIDES DE CONSUMO

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao curso de Direito do  
Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, em cumprimento aos requisitos  
necessários para obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Monnizia Pereira  
Nóbrega

Banca Examinadora:

Data da Aprovação: 12/09/2014

Monnizia Pereira Nóbrega  
Orientador(a)

Maria Marques Moreira Vieira  
Examinador(a) 1

Geórgia Graziela Araújo de Abrantes  
Examinador(a) 2

Dedico a Deus,  
Ao meu Pai, Joaquim, minhas Mães, Fátima e Francisca,  
e ao meu noivo, Luiz Henrique.

## AGRADECIMENTOS

Desde já advirto que há muito a agradecer e a muitas pessoas. Acredito ser este o instrumento ideal para fazer tal registro. Nenhuma menção será em vão.

Primeiramente a Deus, pela vida, pela saúde, por permitir que eu busque a realização dos meus sonhos, superando meus limites e, acima de tudo, pelas pessoas maravilhosas que colocou no meu caminho, as quais foram essenciais ao longo desta jornada. A Ti toda Honra e toda Glória.

A minha Mãe Fátima (In memoriam), cujo amor, durante os seis anos iniciais de minha vida, foi tão forte, que me serviu de suporte no decorrer dos subseqüentes. Tenho certeza que a ausência física não a impediu de acompanhar, passo a passo, de todos os acontecimentos vividos até aqui. A ti, não só meu agradecimento, mas também meu eterno amor, e minha infinita saudade.

Ao meu Pai, Joaquim, e a minha Tia Francisca, que se tornou minha segunda Mãe, pelo amor incondicional, pelos ensinamentos, pela proteção, pelo incentivo constante, possibilitando que eu me dedicasse aos estudos, e por todas as outras razões, que tomariam todas as páginas deste trabalho, caso eu elencasse uma a uma. Os dois serão, sempre, os maiores motivos da minha luta e perseverança. Uma vida é pouco para retribuir TUDO que fizeram e fazem por mim. Amo-os com todo o meu ser, e fico feliz, por saber que a alegria toma conta de ambos, neste momento tão especial, que marca o final de minha formação teórica e o início da vida profissional. A vós o reconhecimento maior, por tudo que sou, pois são minha maior e melhor referência. Esta vitória é nossa.

Aos meus irmãos, Joacir (Aci) e Jonaci (Maci), e sobrinhos Kallinny, Kaíque, Caio, Moacir e Kawanny, por todo o carinho e cumplicidade de sempre. Amo vocês.

Ao meu noivo, Luiz Henrique, pelo amor, por respeitar minhas escolhas, compreender minhas ausências, comemorar minhas pequenas conquistas, me encorajar nos momentos de insegurança, por consertar meu notebook, não deixando que eu perdesse este trabalho, quando já estava na metade, enfim por compartilhar cada momento. Eu te amo.

Ao demais familiares: meus avós paternos e maternos (in memoriam); minhas tias Eulina, Graça, Ilza, Lidoneide, Fátima e Socorrinha; meu Tio Francisco, e meu

Tio Moacir (in memoriam); meu Padrinho, Antonio; Meu Tio José Lopes, que me liberou das atividades do escritório para que eu pudesse me dedicar à elaboração deste trabalho, e meus primos. Cada um de vocês me ajudou à sua maneira, razão pela qual não poderia deixar de mencioná-los. Tenho um grande carinho por todos.

Ao “povo de Nair” – Nair, Galego (Pai), Cidelma, Cinara, Cleuma, Clécia, Cleudivam, Galego (Filho), Michael, Clístenes, Keury, e Isadora – a casa de vocês foi minha segunda casa. Perdi a conta das vezes que os perturbei, inclusive durante a elaboração deste TCC, e todos sempre se mostraram dispostos a me ajudar. Considero-os como da família.

Aos amigos, de longa data, na pessoa de Francineide Alves, cuja distância, fruto dos compromissos e responsabilidades cotidianas, não impediu que a amizade permanecesse a mesma, vocês me deram muita força. Aos que conquistei no curso, companheiros de sala, ou não, representados, neste ato, por Carminha, Luana, Maria da Guia, Edna e Wagner, com vocês compartilhei as maiores alegrias e dificuldades destes cinco anos e meio, e deste trabalho. Que essa amizade dure para sempre.

À professora Monnizia Pereira Nóbrega, pela atenção, pela paciência, pelas correções e sugestões, sempre pertinentes, enfim, pelo empenho em aperfeiçoar este trabalho. Foi um privilégio tê-la como Orientadora.

Aos demais professores do curso de Direito, e à UFCG, enquanto instituição, por todo o conhecimento transmitido, e pelas experiências vivenciadas.

Aos colegas de trabalho, da Escola Estadual Dr. Silva Mariz, em Marizópolis, na pessoa de Jamiliane Olimpio de Almeida, pelo apoio e compreensão, primordiais para que eu concluísse muitas das atividades atinentes ao curso.

Aos servidores da Comarca de São João do Rio do Peixe, na qual estagiei, pela disposição e paciência ao repassar os conhecimentos da prática judiciária, e por sempre terem me tratado com cordialidade. Foi uma experiência ímpar de aprendizado, determinante para a escolha do rumo profissional que quero seguir.

A todos, Muito Obrigada!

“Justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta.”

Rui Barbosa.

## RESUMO

A presente pesquisa tem por finalidade principal analisar juridicamente o fenômeno da desjudicialização, e sua incidência na resolução das lides de consumo. Utilizando-se como método de abordagem o hipotético-dedutivo, e como métodos de procedimento o histórico-evolutivo e o comparativo, constata-se que este fenômeno surgiu aproximadamente no século XX, quando surgiram os primeiros sinais de insatisfação com o Poder Judiciário, que ficou sobrecarregado com o número excessivo de processos, fruto da judicialização das relações sociais, na qual os mais diversos fatos do cotidiano moderno são submetidos ao crivo do referido poder. Neste contexto, a morosidade processual se intensificou, e juntamente com os altos custos, e o formalismo exacerbado, prejudicaram o direito fundamental dos cidadãos a uma duração razoável do processo. Averigua-se, ainda, que a concretização da desjudicialização ocorre através da utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos como a conciliação, a mediação, a arbitragem, dentre outros, cujo procedimento é mais simplificado o que o torna célere comparado ao processo judicial. Ademais, para a referida pesquisa usa-se como técnica de pesquisa a documentação direta e indireta, que demonstra a aplicabilidade do instituto, ora estudado, tomando por base a análise do método conciliatório no âmbito dos órgãos administrativos, como o PROCON Municipal de João Pessoa e pelo Núcleo de Conciliação e Mediação criado através de um convênio entre o Tribunal de Justiça da Paraíba e o Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande. Aquele foi escolhido por ter disponibilizado, inclusive virtualmente, um Cadastro de Reclamações dos Consumidores no ano de 2013, o qual registra também o número de acordos alcançados de forma extrajudicial. Por fim, chega-se à conclusão de que a incidência da desjudicialização na resolução das lides de consumo não só é possível, como traz vantagens aos consumidores, que através da conciliação nos órgãos administrativos conseguem um desfecho célere para os problemas que enfrentam em face dos fornecedores, e que a composição dos conflitos de consumo na via administrativa não afasta nem mitiga os direitos adquiridos pelo consumidor.

**Palavras-chave:** Desjudicialização. Aplicabilidade. Relação de Consumo.



## ABSTRACT

The present research aims to analyze legally the phenomenon of the “not judicialization”, and its incidence in the resolution of the consumption dispute. Using as approach method the Hypothetical-deductive and as procedure method the historical-evolutional and the comparative, it's realized that this phenomenon appeared nearly XX century, when appeared the first signals of dissatisfaction with the Judiciary Power, who stayed overloaded with the excessive number of processes, product of the judicialization of socials relations, in which the various facts of modern everyday are submitted to the riddle of the power referred. In this context, processing delays has intensified, and along with the high costs, has damaged the fundamental right of the citizens of reasonable process duration. It's also ascertain, that the achievement of the “not judicialization” happens through the use of alternative methods of conflict resolution as the reconciliation, the mediation, the arbitration, among others, whose more simple procedure is what makes swift compared to legal process. In addition, to the mentioned research it was used as research technique the direct and indirect documentation, that demonstrates the applicability of the institute now studied, taking as basis the analysis of the conciliation method under the administrative organs, as the Municipal PROCON of João Pessoa and the Conciliation and Mediation Center created by agreement between the Justice Court of Paraíba and the Legal and Socials Science Center from Federal University of Campina Grande. That one was chosen by having available, including virtually, a Consumer Complaint Register in 2013, which also register the number of agreements reached of court. In the end, it's concludes that the incidence of the “not judicialization” in the resolution of consumption conflicts it's not only possible, as it brings advantages to the consumers, that by the conciliation in the administrative organs achieve a speedy outcome to the problems faced to suppliers, and that the composition of consumption conflicts in the administrative way does not remove or mitigate the rights acquired by the consumers.

**Key-words:** Not judicialization. Applicability. Consumers Relations.

## LISTA DE ABREVIATURAS

Art.- Artigo

CDC - Código de Defesa do Consumidor

CEDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor

CF/88 - Constituição Federal de 1988

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

CPC - Código de Processo Civil

IES – instituição de Ensino Superior.

ONU – Organização das Nações Unidas

PROCON – Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor

SEDECON – Serviço de Defesa do Consumidor

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJ – Tribunal De Justiça

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....  | 11 |
| <b>2 A RELAÇÃO DE CONSUMO</b> .....  | 14 |
| 2.1 <i>CONCEITO E HISTORICIDADE</i> .....  | 14 |
| 2.2 <i>SUJEITOS DA RELAÇÃO</i> .....   | 19 |
| 2.3 <i>PRINCÍPIOS INFORMADORES</i> .....   | 23 |
| <b>3 DESJUDICIALIZAÇÃO</b> .....   | 27 |
| 3.1 <i>CONCEITO E NOÇÕES GERAIS</i> .....  | 27 |
| 3.2. <i>MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</i> .....              | 32 |
| 3.3 <i>TRATAMENTO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO</i> .....                   | 39 |
| <b>4 APLICABILIDADE DA DESJUDICIALIZAÇÃO ÀS LIDES DE CONSUMO</b> .....           | 42 |
| 4.1 <i>PREVISÃO LEGAL</i> .....  | 42 |
| 4.2 <i>A PRÁTICA EXTRAJUDICIAL CONCILIADORA DOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS</i> ..... | 46 |
| 4.3 <i>A EFETIVIDADE DA DESJUDICIALIZAÇÃO NAS LIDES DE CONSUMO</i> .....         | 49 |
| <b>5. CONCLUSÃO</b> .....  | 54 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | 57 |
| <b>ANEXO</b> .....   | 60 |

## 1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma época em que a procura pelo Poder Judiciário tornou-se algo corriqueiro. Todo e qualquer acontecimento do cotidiano que gere algum tipo de conflito é submetido à apreciação do referido Poder, inclusive os advindos das relações de consumo. No entanto, o aumento da demanda por soluções jurisdicionais, agravou, significativamente, a morosidade processual, fazendo com que a resposta do Estado-Juiz não ocorra em tempo razoável. O elevado número de ações, a longa tramitação dos feitos, dentre outros fatores, deram início à busca por meios alternativos para resolver os conflitos sociais e econômicos, originando o fenômeno da desjudicialização.

Este fenômeno jurídico-processual tem como objetivo desenvolver e ampliar os mecanismos capazes de resolver questões que, a princípio, caberiam à jurisdição estatal, de forma extrajudicial, isto é, mais célere. Se questões puderem ser resolvidas por outros métodos, conciliação, mediação ou arbitragem, e não um processo judicial, o número de casos levados ao Judiciário diminuiria significativamente desafogando-o. Afinal a desjudicialização abrange todas as áreas jurídicas, inclusive o Direito do Consumidor.

Diante do exposto, o presente trabalho se justifica ante a necessidade de se buscar métodos alternativos na resolução dos conflitos, em especial os consumeristas, de forma a se verificar se é legalmente possível a utilização da desjudicialização no tocante à sua incidência nas lides de consumo, e as consequências jurídicas de tal uso.

Neste contexto, questiona-se até que ponto esse fenômeno pode ocorrer sem prejudicar os direitos adquiridos pelo consumidor. O assunto é delicado, pois, se por um lado a desjudicialização será capaz de resolver demandas de consumo, sem que estas sejam submetidas ao Judiciário, de forma célere, por outro, deve haver cautela, para que sua aplicação não desrespeite os direitos adquiridos na

legislação constitucional, processual e, principalmente, consumerista, cujas normas são de ordem pública e tutelam interesses sociais.

Ante o exposto, o presente trabalho terá como objetivo geral analisar o fenômeno da desjudicialização, correlacionando-o com os princípios e as normas informadoras da relação de consumo, e como objetivos específicos, identificar se o uso de métodos alternativos de resolução de conflitos é capaz de garantir aos consumidores soluções justas e eficazes equivalentes às proferidas através do exercício da jurisdição; verificar se há previsão legal no ordenamento jurídico pátrio da utilização destes métodos em matérias de consumo e seus efeitos jurídicos; mensurar se a incidência do fenômeno da desjudicialização na resolução dos litígios de consumo constitui um avanço ou um retrocesso.

Para tanto, o trabalho será dividido em três capítulos: no primeiro se fará uma síntese da relação de consumo, conceituando-a, demonstrando os estágios de sua evolução, além de delimitar os seus sujeitos e princípios informadores; o segundo capítulo se voltará para à análise do fenômeno da desjudicialização, buscando delimitar sua origem, seus ideais, sua forma de manifestação, e o tratamento recebido pelo ordenamento jurídico brasileiro; e, por sua vez, o terceiro capítulo apreciará a incidência deste fenômeno naquela relação, com base nos resultados obtidos através da prática extrajudicial conciliadora dos órgãos administrativos.

Visando a concretização destes objetivos será utilizado como método de abordagem o hipotético-dedutivo, haja vista que faz-se o uso de deduções teóricas e hipóteses verificáveis na busca do estabelecimento de novos parâmetros teóricos. Como métodos de procedimento serão empregados o histórico-evolutivo e o estudo comparativo, pois é importante conhecer os acontecimentos pretéritos que deram origem ao fenômeno em estudo para compreender melhor sua nuances. Por fim, se fará uso da técnica de pesquisa indireta, através do estudo bibliográfico da legislação pátria, da doutrina, decisões judiciais, e artigos científicos de periódicos, ou disponíveis em meio eletrônico ao caso.

Conhecidos os efeitos da incidência do fenômeno da desjudicialização nas lides de consumo, incentivar-se-á a resolução de conflitos de forma extrajudicial, através de meios alternativos, cujo uso seria facultativo, uma vez que não se pretende restringir ou limitar o acesso aos meios judiciais, respeitando-se, portanto, o direito de ação assegurado a todos os cidadãos, e consignado no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal.

## 2 A RELAÇÃO DE CONSUMO

O consumo constitui uma atividade atrelada ao cotidiano das pessoas, que independente da faixa etária, do poder aquisitivo, da etnia, e das crenças, tem a necessidade de adquirir produtos ou utilizar serviços. Todos, mais cedo ou mais tarde, irão figurar como sujeitos de uma relação de consumo. Devido ao caráter dinâmico, inerente à atividade de consumo, as relações consumeristas tendem a se transformar juntamente com a sociedade. Atualmente, esta relação é dotada de legislação e princípios próprios, que visam assegurar os direitos dos sujeitos nela envolvidos, principalmente do consumidor, dada sua vulnerabilidade. Suas normas reguladoras são de observação obrigatória, isto é não podem ser afastadas por disposição das partes, pois regulam matéria de ordem pública e interesse social.

### 2.1 CONCEITO E HISTORICIDADE

Há muito tempo o ser humano desenvolveu a necessidade de consumir, isto é, de adquirir e utilizar matérias-primas, bens ou serviços, para as mais diversas finalidades: alimentação, moradia, vestuário. Esta interação entre duas partes, na qual uma oferecia algo em troca de uma contraprestação equivalente constituía uma relação de consumo, que é preexistente a própria ideia de Direito do Consumidor.

Pode-se afirmar, segundo o estudo de Norat<sup>1</sup>, que as primeiras relações de consumo surgiram na antiguidade. Dessa mesma opinião compartilha Filomeno<sup>2</sup>, ao asseverar que nas civilizações antigas era comum perceber as trocas na prática comercial, e que alguns códigos, a exemplo do de Hammurabi, já a regulavam, em alguns aspectos.

---

<sup>1</sup> NORAT, Markus Samuel Leite. **Evolução histórica do Direito do Consumidor**. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9474](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9474)> Acesso em 25 mai. 2014.

<sup>2</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de Direitos do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

As relações sociais se transformaram ao longo dos anos, e concomitantemente, fizeram a relação de consumo evoluir, deixando de ser um simples ato de trocar bens e serviços de valores equivalentes, para constituir operações sofisticadas e complexas.

Demonstrando o seu caráter dinâmico, conforme, elucida Almeida<sup>3</sup> ao estudar o tema:

[...] De há muito as relações de consumo deixaram de ser pessoais e diretas, transformando-se, principalmente nos grandes centros urbanos, em operações impessoais e indiretas, em que não se dá importância ao fato de não se ver ou conhecer o fornecedor. [...] Com a mecanização da agricultura a população rural migrou para a periferia das grandes cidades, causando inchaço populacional, a conturbação e a deteriorização dos serviços públicos essenciais. Os bens de consumo passaram a ser produzidos em série, para um número cada vez maior de consumidores. Os serviços se ampliaram em grande medida. O comércio experimentou extraordinário desenvolvimento, intensificando a utilização da publicidade como meio de divulgação dos produtos e atração de novos consumidores e usuários. [...]

As mudanças, descritas pelo autor supracitado, contribuíram para a consolidação de um modelo de mercado prejudicial à parte que possuía a necessidade de adquirir os bens ofertados, pois precisava se subordinar às condições impostas pelos detentores do poder de produção. Partindo da premissa de que o consumidor era vulnerável se comparado ao fornecedor, foi reconhecido o desequilíbrio da relação jurídica estabelecida entre eles, e uma série de medidas, visando proporcionar a equivalência destes sujeitos, começaram a ser estudadas.

A procura por instrumentos que protegessem o consumidor aumentou em vários países, e despertou o interesse de organismos internacionais, especialmente os preocupados com os problemas sociais, como a ONU – Organização das Nações Unidas, desencadeando a edição de normas que regulamentavam o tema.

Almeida<sup>4</sup> cita alguns passos importantes e significativos na consolidação e normatização do Direito do Consumidor: a aprovação da Resolução nº. 2.542/69; a

---

<sup>3</sup> ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

<sup>4</sup> \_\_\_\_\_, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.



proclamação da Declaração das Nações Unidas sobre o progresso e desenvolvimento social; e por fim, o mais importante, segundo o autor, a Resolução nº 39/248, baixada pela ONU, em 16 de abril de 1985, que reconheceu expressamente o desequilíbrio das relações de consumo, dada as desvantagens educacionais e econômicas do consumidor.

Este documento serviu para nortear as Nações no tocante às providências a serem tomadas para tornar eficaz a tutela de interesses do consumidor. O autor ressalta que a referida norma não possuía natureza imperativa, podendo ser recepcionada de acordo com as necessidades de cada país.

Muitos países já haviam elaborado legislação aplicável à matéria antes mesmo do advento das Resoluções da ONU, a exemplo dos Estados Unidos, que em 1872 já havia editado uma lei que combatia atos comerciais fraudulentos. Os países Europeus também cuidaram do tema, uns legislando sobre a matéria, outros por meio da atuação de órgãos públicos e privados que defendiam os interesses dos consumidores, conforme foi constatado pelo Subcomitê de Proteção Legal ao Consumidor, no ano de 1971.

Ao passo que as normas consumeristas se consolidavam, a relação de consumo foi estruturando-se nos moldes como a sociedade hodierna a conhece, com sujeitos e objeto determinados, dotada de normas e princípios próprios, conforme esclarece Coelho<sup>5</sup> ao assinalar que:

A relação de consumo [...] Configura o objeto da legislação protecionista do consumidor. Se o contrato envolve, de um lado, pessoa que se pode chamar de consumidora e, de outro, alguém que se pode ter por fornecedor o regime de disciplina do referido ato encontra-se no Código de Defesa do Consumidor. Caso não seja possível a identificação de ambos os conceitos (consumidor e fornecedor) nos pólos da relação jurídica, o assunto será estranho à incidência do regime consumerista. Isso em razão do Caráter relacional dos conceitos de consumidor e fornecedor: um não existe sem o outro.

---

<sup>5</sup> COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 165.

Depreende-se, do conceito retrotranscrito, que para classificar uma relação jurídica como de consumo é necessário identificar dois pólos, um composto pelo consumidor, e o outro pelo fornecedor. Um prescinde da existência do outro, e sempre estarão unidos por uma finalidade, a negociação de produtos ou serviços.

A legislação brasileira, no que tange à relação de consumo, evoluiu bastante, principalmente após a promulgação da Constituição Federal e o advento do Código de Defesa do Consumidor, servindo, atualmente, de referência para outros países, como afirma Almeida<sup>6</sup>:

Pode-se adiantar que hoje o consumidor brasileiro está legislativamente bem equipado [...] há que se ter festejado o grande avanço experimentado nos últimos anos, que alcançou o País nessa área, e em termos legislativos pelo menos, no nível das nações mais avançadas do Planeta.

A Constituição Federal<sup>7</sup> regulou aspectos relativos à matéria nos seguintes dispositivos: a) o art. 5º, XXXII, elevou a defesa do consumidor ao *status* de Direito Fundamental, incumbindo ao Estado o dever de promovê-la, na forma da lei; b) o art. 24, VII, por sua vez, estabeleceu a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal, para legislar sobre a responsabilidade por dano ao consumidor; c) no art. 129, III, ficou reconhecida a legitimidade do Ministério Público para proteger os interesses difusos, nos quais se encaixa o do consumidor; d) por fim, o art. 170, V, inseriu a defesa do consumidor no rol dos princípios norteadores da ordem econômica.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, segundo Filomeno<sup>8</sup> constitui um microsistema, uma vez que estabeleceu as diretrizes da Política Nacional de Consumo, seus órgãos, os princípios norteadores, um conjunto de direitos e deveres que devem ser respeitados por todos, face o caráter cogente de suas normas, devendo incidir em todas as relações jurídicas de consumo.

---

<sup>6</sup> ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 11.

<sup>7</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado, 2014.

<sup>8</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Filomeno<sup>9</sup> destaca que as normas instituídas para regular a relação de consumo:

[...] são de ordem pública e interesse social, o que equivale a dizer que são inderrogáveis por vontade dos interessados em determinada relação de consumo, embora se admita a livre disposição de alguns interesses de caráter patrimonial [...]

Tal afirmação é corroborada pela redação do artigo inaugural do Código consumerista<sup>10</sup> ao assinalar:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

O Código de Defesa do Consumidor já foi alterado por outras leis: Leis n.º. 8.656/93, 8.703/93, 8.884/94, 9.008/95, 9.298/96, 9.970/99, e 11.785/08. Todas com o intuito de aperfeiçoar a redação de seu texto, ou ampliar as garantias do consumidor.

Na sociedade moderna, globalizada, informatizada, com produtos e serviços padronizados, a relação de consumo é constituída pelos mais variados contratos: bancários; cartão de crédito; compra e venda inclusive eletrônica; transporte; telefonia fixa e móvel; internet; locação; dentre muitos outros.

A maioria destas contratações ocorre por meio de instrumentos elaborados com antecedência pelos fornecedores de produtos e serviços, cujas cláusulas não podem ser discutidas ou impugnadas pelo consumidor, a quem cabe apenas à decisão de aderir ou não às condições preestabelecidas.

---

<sup>9</sup> \_\_\_\_\_, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 24.

<sup>10</sup> BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 28 mai. de 2014.

## 2.2 SUJEITOS DA RELAÇÃO

Toda relação de consumo pressupõe a existência de dois sujeitos: o consumidor e o fornecedor, razão pela qual é classificada como bilateral. O Código de Defesa do Consumidor<sup>11</sup> trouxe em seu texto o conceito de ambos os sujeitos desta relação. De acordo com o seu artigo 2º, *caput*, e o parágrafo único, considera, respectivamente, ser o consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, assim como “a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

A primeira parte da definição estabelece que tanto a pessoa física como a jurídica pode ser consumidora, desde que atendam à restrição consignada pelo CDC no tocante à finalidade de adquirir ou utilizar os bens para fins pessoais, sem a intenção de repassá-lo novamente à cadeia de consumo, ou seja, como destinatário final.

Ao interpretar o alcance do termo “destinatário final” surgiram duas correntes doutrinárias: a Finalista, pioneira do consumerismo, que defendia uma aplicação restritiva, na qual só poderiam ser protegidos pela tutela do CDC os sujeitos que fossem hipossuficientes; e a Maximalista, por seu turno, entendia que o CDC deveria se aplicar a todos os sujeitos nas relações de mercado, que poderiam assumir, conforme a situação, tanto o papel de consumidor, quanto o de fornecedor.

Partindo da compreensão imposta pela Teoria Finalista, seria difícil reconhecer a pessoa jurídica como consumidora, uma vez que esta, quase sempre, adquire produtos ou serviços, que direta ou indiretamente servem para incrementar suas atividades profissionais, pois como afirma Nunes<sup>12</sup> “Pessoa jurídica não come, não bebe, não dorme, não viaja, não lê, não vai ao cinema, não assiste à aula, não vai a shows, não assiste a filmes, não vê publicidade, etc”.

---

<sup>11</sup> \_\_\_\_\_. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília: Senado, 2014

<sup>12</sup> NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. Ver. E atual. São Paulo: Saraiva, 2011 pg. 125.

A celeuma, neste caso, é se as normas protetivas poderão ser invocadas por pessoas jurídicas, que adquirem ou utilizam os produtos com o objetivo de obter lucro. O Superior Tribunal de Justiça<sup>13</sup>, em suas decisões adota como regra a Teoria Finalista, porém, já proferiu decisões, mitigando os preceitos desta Teoria, por reconhecer a existência de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, ainda que a parte não fosse destinatária final, originando uma terceira corrente, o Finalismo Aprofundado, conforme se vê pelo Julgado do Recurso Especial nº 1195642, transcrito:

**CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. 1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor. 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade**

---

<sup>13</sup> BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. **Consumidor. Definição. Alcance. Teoria Finalista. Regra. Mitigação. Finalismo Aprofundado.** REsp 1195642 RJ 2010/0094391-6. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA. Disponível em: < <http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/22829799/recurso-especial-resp-1195642-rj-2010-0094391-6-stj> > Acesso em: 07 ago. 2014.

informativa (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). [...] (STJ - REsp: 1195642 RJ 2010/0094391-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA) (grifos nossos)

Dando continuidade à análise do conceito de consumidor, é indispensável falar nas demais hipóteses em que há a caracterização por equiparação, previstas no CDC, são elas: a) a ampliação feita pelo parágrafo único do art. 2º, que equipara ao consumidor toda a coletividade, aqui o sujeito não é considerado individualmente, ao contrário ele é pensando como integrante de um grupo, classe, categoria, conjunto, no qual são indetermináveis, cuja única exigência é terem intervenido na relação de consumo; b) as vítimas de acidentes de consumo, ainda que não sejam consumidoras diretas, conforme previsão do art. 17, ao tratar da responsabilidade civil objetiva por fato do produto ou do serviço; c) por fim, a disposição contida no art. 29, que inclui todas as pessoas que possam ser expostas às práticas comerciais.

Os casos de equiparação demonstram a preocupação em tutelar os interesses daqueles que possam ser atingidos, ainda que indiretamente, por quaisquer danos advindos de uma relação de consumo, tendo em vista que todos são consumidores em potencial, visando, ainda, evitar práticas comerciais abusivas, como a propaganda enganosa, que pode atingir um número indeterminável de pessoas, antes mesmo da relação de consumo ser constituída.

Por sua vez, considera-se fornecedor para efeito art. 3º, do Código Consumerista<sup>14</sup>:

toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

---

<sup>14</sup> BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília:Senado, 2014.

Com esta definição, o CDC quis esgotar todas as possibilidades de atuação no mercado de consumo, abrangendo todos os sujeitos, pessoas físicas, jurídicas, ou entes despersonalizados, independente da nacionalidade, inclusive as de Direito Público e suas autarquias, desde que estejam envolvidos na gênese dos produtos, ao citar as etapas de produção, montagem, criação, construção, e transformação, ou seja, responsáveis pela circulação dos bens de consumo através de importação, exportação, distribuição ou comercialização, ou, por fim, prestem serviços. Essa amplitude se deve tão somente à necessidade de abarcar o maior número de condutas que possam constituir relação de consumo, conseqüentemente, amparando o consumidor nas mais diversas atividades.

Não obstante qualquer sujeito que participe da cadeia de consumo ofertando bens de consumo, seja considerado fornecedor, enfatiza Almeida<sup>15</sup> que para reconhecê-lo é preciso ainda verificar se a atividade desenvolvida é regular ou, pelo menos, eventual, do contrário não restaria caracterizada uma relação de consumo, mas sim uma relação comum de Direito Civil ou Comercial, razão pela qual se conclui que não basta colocar bens à disposição do mercado, mas também fazê-los com habitualidade.

No que se refere à relação de consumo, há que se destacar os seus objetos, posto que o próprio Estatuto Consumerista os definiu como sendo o produto e o serviço, nos moldes §§ 1º e 2º, do art. 3º, deduzindo que aquele é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, e este constitui qualquer atividade remunerada, fornecida no mercado, incluindo as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, excluindo apenas as de caráter trabalhista.

Com estas definições o Códex em comento procurou mais uma vez ampliar a sua incidência, e, por conseguinte, a proteção ao consumidor, englobando a maior diversidade possível de bens e serviços que podem vir a ser adquiridos ou utilizados.

---

<sup>15</sup> ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

### 2.3 PRINCÍPIOS INFORMADORES

As relações de consumo, como as demais relações jurídicas, é dotada de princípios, que norteiam a interpretação e a aplicação das normas jurídicas referentes à matéria, sendo, pois, um complemento destas. Os princípios possuem conteúdo generalista e manifestam valores que devem ser observados pelas partes.

Os princípios são, segundo Melo<sup>16</sup>, o alicerce do ordenamento jurídico, sendo verdadeiros nortes para a compreensão e harmonia do sistema. Na mesma linha, afirma Carraza<sup>17</sup>:

Princípio jurídico é um enunciado lógico, implícito ou explícito, que, por sua grande generalidade, ocupa posição de preeminência nos vastos quadrantes do direito e, por isso mesmo, vincula, de modo inexorável, o entendimento e a aplicação das normas jurídicas que com ele se conectam.

Assim, pode-se afirmar que há três funções atribuídas aos princípios: normativa, integrativa e interpretativa. O princípio possui caráter normativo, esteja expresso ou não nos textos legais, razão pela qual gera direitos subjetivos, cuja violação pode acarretar a responsabilidade de reparação. É ferramenta fundamental na integração do Direito, conforme reza o art. 4º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro<sup>18</sup>:

Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito". Outro importante uso consiste na sua aplicação de na interpretação das normas jurídicas que estão sob sua incidência, determinando muitas vezes o alcance e a finalidade ideal delas.

Na relação de consumo, incidem diversos princípios, com as funções supracitadas, alguns de ordem constitucional, e outros específicos, criados e aplicados especialmente a esta relação, ressaltando que não são simples

---

<sup>16</sup> MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 12. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2000.

<sup>17</sup> CARRAZA, Roque Antônio. **Curso de Direito Constitucional Tributário**. 7 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1995, p. 29.

<sup>18</sup> BRASIL. **Decreto-Lei Nº 4.657, de 4 de setembro 1942. Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro**. Brasília: Senado, 2014.



orientações de cunho ético e moral, pois apresentam caráter normativo e cogente, devendo ser observados.

De início cumpre citar o princípio da dignidade da pessoa humana, tão valorizado no ordenamento jurídico pátrio, estabelecido como um dos fundamentos da República, estabelecido pela Carta Magna<sup>19</sup> em seu art. 1º, III, sendo o centro dos direitos fundamentais, que protege o indivíduo, enquanto ser humano, dos mais variados tipos de desrespeito, incidente em toda e qualquer relação jurídica, inclusive na de consumo.

Dando continuidade, há o princípio da liberdade, também previsto no Texto Constitucional, que na concepção de Nunes<sup>20</sup>, no que tange à relação de consumo, consiste na liberalidade do consumidor e do fornecedor, aquele para querer, escolher e adquirir os produtos e serviços que julgar melhores, e este de arriscar-se na atividade de empreender e disponibilizá-los no mercado.

Cita-se também, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, previsto expressamente no CDC, no seu art. 4º, I, decorrente do princípio constitucional da isonomia. Este princípio é a justificativa maior da tutela dos interesses do consumidor e todos os direitos dela advindos. É ele que estabelece o tratamento diferenciado às partes, a fim de garantir o equilíbrio entre elas, tendo em vista que não se encontravam em igualdade de condições, dada as desvantagens do consumidor em face dos fornecedores, detentores dos bens de produção.

Segundo preleciona Almeida<sup>21</sup> o princípio em análise subdivide-se, aplicando-se em um primeiro momento na elaboração das normas, que devem manter ou ampliar a proteção ao consumidor, jamais a limitando, ou extinguindo-a; e em um segundo momento quando da interpretação das normas e das cláusulas da forma mais favorável ao consumidor.

---

<sup>19</sup> \_\_\_\_\_, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado, 2014.

<sup>20</sup> NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 50.

<sup>21</sup> ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7 ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

Outro princípio que merece menção é o da boa-fé objetiva, já conhecido do Direito Civil, e que fora recepcionado pelo CDC, no *caput* do art. 4º, tendo grande relevância nas relações de consumo, pois esta deve sempre pautar-se na honestidade, seriedade, lealdade, e probidade. As partes devem agir de forma correta umas para com as outras, em qualquer momento da relação, desde a simples oferta dos produtos ou serviços, até a obtenção e utilização deles, valorizando assim os preceitos éticos e morais do meio social.

Corolário do princípio da boa-fé objetiva tem-se o princípio da transparência, previsto no art. 4º, III, do CDC, que está fortemente relacionado aquele. Este consiste no dever que as partes têm de informar a outra sobre todas as características essenciais ao contrato. De acordo com Marques<sup>22</sup> “[...] a transparência é um resultado prático, que a lei substancialmente persegue mediante o que se pode denominar princípio da informação. [...] a informação tem o sentido de racionalizar as opções do consumidor.”

Neste diapasão, tem-se que este princípio garante a exposição de todas as informações necessárias à contratação: suas garantias, as obrigações, os riscos, dentre outros aspectos relevantes, de modo que as partes tomem decisões após saber as condições, ou seja, com embasamento e prudência.

Destaca-se também o princípio da equidade, determinando que é necessário existir equilíbrio entre os envolvidos na relação, no tocante aos direitos e deveres, isto é, deve haver justiça nos acordos, de modo que as cláusulas não acarretem vantagens exageradas, não onerando excessivamente o consumidor, mas também não sobrecarreguem os fornecedores, promovendo assim a harmonia dos interesses.

Assim como as demais normas, os princípios são de observância obrigatória, razão pela qual é necessário conhecer e compreender suas diretrizes,

---

<sup>22</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Coord. **A proteção do consumidor no Brasil e no MERCOSUL**. Porto Alegre: Livraria Advogado, 1994.

especialmente quando se almeja fazer uma análise acerca da aplicação de fenômenos jurídicos como a desjudicialização às relações de consumo.

### 3 DESJUDICIALIZAÇÃO

Há um brocardo jurídico que diz *ubi societas ibi jus*, em outras palavras não há sociedade sem Direito, sendo este um fator de controle social, que visa manter a ordem, e restabelecer a paz, quando as relações sociais são atingidas por conflitos advindos da diversidade de pensamentos e contrariedade de interesses dos homens.

A consagração de acesso à justiça, previsto na Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, XXXV, contribuiu para a judicialização das relações intersubjetivas, em contrapartida, a dificuldade de obter um provimento jurisdicional, em um lapso temporal razoável, devido ao número excessivo de processos, culminou na valorização dos meios alternativos de pacificação social, desencadeando o fenômeno conhecido por desjudicialização.

#### 3.1 CONCEITO E NOÇÕES GERAIS

*A priori* cumpre fazer uma análise etimológica da palavra desjudicialização, formada pela justaposição do prefixo *des* e do termo judicialização, seu significado constitui uma negativa ao pensamento de que toda e qualquer controvérsia deve ser submetida ao Poder Judiciário, posto que há outras maneiras de se chegar a uma solução.

Este fenômeno jurídico tem como objetivo por fim à cultura do litígio, através do desenvolvimento, ampliação e divulgação de métodos alternativos capazes de resolver extrajudicialmente questões que, a princípio, seriam submetidas aos magistrados, deixando para estes apenas a apreciação dos casos mais complexos, tornando, por conseguinte, a solução dos conflitos mais célere, facilitando o acesso à justiça, e desobstruindo o judiciário.

Sobre o assunto, afirma Santos<sup>23</sup> que:

A desjudicialização no atual estágio do direito é mecanismo que faculta às partes comporem seus litígios fora da esfera de jurisdição estatal. Constitui, outrossim, não apenas uma forma de conceder poderes ao Executivo, mas de fortalecer o Sistema até então vigente, conferindo-lhe autonomia administrativa para que atinja uma eficácia razoável na prestação dos serviços públicos e, de igual monta, ofereça tutela adequada, à disposição dos cidadãos.

A partir do conceito supracitado, constata-se que há um incentivo à participação de órgãos administrativos ligados ao Poder Executivo, na tarefa de dirimir conflitos, auxiliando o sistema jurisdicional, que por sua vez passaria a prestar um serviço mais eficaz aos jurisdicionados. Na realidade qualquer atitude que objetive promover a utilização de expedientes extrajudiciais para atingir o desfecho das contendas advindas das inúmeras relações jurídicas que os sujeitos constituem entre si, individual ou coletivamente, é uma manifestação deste movimento.

Ressalta-se que nem sempre os conflitos foram solucionados por um órgão estatal, Cintra<sup>24</sup> *et al* fazem um interessante resumo acerca dos métodos utilizados na resolução dos conflitos ao longo da história, que pode auxiliar a compreensão de como se chegou até aqui.

Os primeiros conflitos da humanidade eram resolvidos através da autotutela, na qual o interesse do mais forte prevalecia sobre o do mais frágil, ainda que a solução não fosse justa. Logo após, surgiu a autocomposição, nela qualquer das partes poderia dispor de seu interesse renunciando-o, ou cedendo-o, total (submissão) ou parcialmente (concessões recíprocas), ao interesse contrário. Em seguida, veio a era da arbitragem, fechando o ciclo da Justiça Privada, na qual se buscava uma solução imparcial, as pessoas submetiam seus impasses aos árbitros, que decidiam de acordo com os usos e costumes quem tinha a razão. Por um tempo

---

<sup>23</sup> SANTOS, César Augusto dos. **Breve abordagem sobre o tema da desjudicialização em busca de alternativas ao descongestionamento do Poder Judiciário**. 2010. p. 12. Disponível em: <<https://aplicacao.mpmg.mp.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1023/R%20DJ%20Tese%20desjudicializa%C3%A7%C3%A3o-c%C3%A9sar%20augusto.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 jul 2014.

<sup>24</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

a eleição de árbitros era facultativa, cabendo às partes eleger pessoas de sua confiança, posteriormente, o Estado conquistou o poder de nomear o árbitro implantando uma arbitragem obrigatória.

Finalmente, chega-se à época da Justiça Pública, quando o Estado já era forte o suficiente para impor decisões aos particulares, tomando para si a tarefa de dirimir os conflitos entre as pessoas através do exercício da jurisdição, que nas palavras de Neves<sup>25</sup> consiste na “atuação estatal visando à aplicação do direito objetivo ao caso concreto, resolvendo-se com definitividade uma situação de crise jurídica e gerando com tal solução a pacificação social”.

Desde então o Estado vem cuidando das crises que maculam as relações dos indivíduos entre si, ou deles em face daquele. No entanto, o sistema litigioso implantado começou a apresentar problemas, e durante o Século XX se manifestaram os primeiros sinais de insatisfação com o modelo jurisdicional, oportunidade em que houve o resgate das práticas de resolução de conflitos alternativas ao processo judicial, motivo pelo qual é razoável considerar que neste período houve a gênese da desjudicialização.

O descontentamento decorreu principalmente da lenta tramitação dos feitos, resultante do acréscimo da demanda pela função judicial do Estado, que se manifesta através de um processo, no qual os litigantes participam ativamente, praticando uma série de atos: peticionar, contestar, impugnar, apelar, contrarrazoar, agravar, dentre outros. Cada ato processual obedece a um prazo, fixado por lei, ou determinado pelo juiz, o que torna o procedimento judicial um meio moroso por si só, pois como bem acentua Cintra<sup>26</sup> *et al* “tempo é inimigo da efetividade da função pacificadora.”

Além da longa duração, os autores acima citados elencam outras desvantagens do processo judicial, como a antecipação de custas e os honorários

---

<sup>25</sup> NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Processo Coletivo**. Volume único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

<sup>26</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009. p. 32.

advocáticos, aduzindo que a junção destes fatores induziu especialistas da seara processual, a cogitarem novos meios de solucionar os conflitos.

Lucena Junior<sup>27</sup> afirma que Capelletti e Garth, tendo por referência o ano de 1965, promoveram uma análise acerca do sistema processual dos países ocidentais e suas problemáticas. Ao fim da pesquisa, apresentaram possíveis soluções aos problemas que dificultavam o efetivo acesso à Justiça, que ficaram conhecidas como ondas renovatórias.

Estas ondas se dividiam em três vertentes: a primeira defendia a justiça gratuita aos necessitados, para isso o Estado providenciaria a remuneração dos advogados particulares que defendessem os interesses dos pobres e desafortunados; a segunda cuidava da proteção dos direitos difusos, viabilizando a criação de instrumentos processuais capazes de tutelar o interesse coletivo, beneficiando de uma só vez um número indeterminado de pessoas; e, por fim, a terceira, que consistia no acesso à justiça, sob um novo prisma, que valorizasse o diálogo entre as partes, visando não apenas solucionar as contendas, mas também prevenir novos litígios, através da utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos.

Capelletti e Garth<sup>28</sup> entendiam que quando o conflito era resolvido por outras formas que não um julgamento haveria benefícios tanto para as partes como para o próprio Poder Judiciário, este amenizaria sua sobrecarga, e aquelas não arcaiam com altas custas e teriam uma solução rápida. Consoante os autores, as decisões advindas de métodos alternativos, como a arbitragem, eram aceitas com maior facilidade do que as proferidas pelo Estado-Juiz, por serem estas unilaterais e aquelas oriundas de acordos que respeitavam a vontade de ambas as partes. Não haveria declaração de vencedores ou perdedores, como se dá no processo comum, além de preservar as relações de forma prolongada.

---

<sup>27</sup> LUCENA JUNIOR, Humberto Lima. **A constitucionalização da solução pacífica de conflitos na ordem jurídica de 1988**. Dissertação de Mestrado, Natal, RN, 2012.

<sup>28</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. (Trad. Ellen Gracie Nothfleet). **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

Os adeptos da Teoria Desjudicializante não almejam a proibição da utilização do aparato jurisdicional, ou algo semelhante, até porque a iniciativa de recorrer ao Poder Judiciário, sempre que houver uma lesão ou ameaça a Direito, constitui um direito fundamental, conforme disposição do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, que resguarda os cidadãos das mais variadas injustiças e arbitrariedades.

Porém, garantir o acesso à justiça não compreende apenas possibilitar aos jurisdicionados a propositura de ações, uma vez que a demanda desacompanhada de eficiência não é capaz de tutelar os interesses jurídicos, ao contrário, dificulta o exercício dos direitos.

É fato incontroverso que um dos principais óbices à efetividade dos meios judiciais é a longa tramitação dos feitos, que afronta diretamente outro direito fundamental essencial à Justiça: a celeridade processual, prevista no art. 5º, LXXVIII, da Carta Magna<sup>29</sup>, acrescido ao texto constitucional pela Emenda 45/04 dispondo 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.”

Esta alteração ressaltou a necessidade de técnicas menos burocráticas, no âmbito da Justiça Estatal, através da adoção do processo sincrético, e fora dela, com o fortalecimento dos meios de solução alternativa de conflitos, que possibilitam o alcance de soluções mediadas, rápidas e eficientes.

Portanto, desjudicializar significa retirar do Judiciário o monopólio da resolução dos conflitos, pois o Direito admite outras maneiras de solucionar as crises jurídicas, por meio de procedimentos alternativos, que se mostram mais céleres e efetivos que os judiciais e igualmente capazes de observar as normas jurídicas que regulam as relações sociais, considerando os direitos e deveres das partes, tal qual ocorre em um processo.

---

<sup>29</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado, 2014.



A propagação do ideal desjudicializador faria com que todo cidadão tivesse consciência de que está amparado não só pela jurisdição estatal, mas também por outros instrumentos idôneos de proteger seus interesses de perigos iminentes, ou já concretizados, sem muitas formalidades, e mais rapidamente.

### 3.2. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Seria incoerente analisar o movimento de desjudicialização, sem reservar algumas linhas para analisar os instrumentos que tornarão, ou já tornam, possível sua execução: os métodos alternativos de resolução de disputas.

Didier Junior<sup>30</sup> denomina os recursos alternativos ao processo de equivalentes jurisdicionais porque, segundo ele, são capazes de proteger direitos, solucionar atritos, bem como legitimar situações jurídicas, sem fazer parte da jurisdição, sendo, inclusive, passíveis de controle judicial.

Bueno<sup>31</sup>, por sua vez os descreve como:

[...] os métodos ou as formas de solução de conflitos intersubjetivos que não envolvam ou, até mesmo, que dispensem, em maior ou menor grau, a participação do Poder Judiciário e conseqüentemente, o exercício da função jurisdicional. Em alguns destes métodos, algumas ou todas as características da jurisdição não se fazem presente. [...] cada um deles representa, em um contexto mais amplo, um método de atingir uma das finalidades mais caras ao direito processual civil – e do próprio Estado -, que é a pacificação social.

As técnicas alternativas, segundo a doutrina de Cintra<sup>32</sup> *et al*, possuem características particulares cuja presença pode ocorrer em maior ou menor intensidade, de acordo com o objeto do conflito, direitos disponíveis ou indisponíveis, são elas:

---

<sup>30</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual e Processo de Conhecimento**. v. 1. 14. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012.

<sup>31</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. **Curso Sistematizado de Direito Processual Civil**. Teoria geral do direito processual civil;v. 1. 5 ed, São Paulo: Saraiva, 2011. P. 46.

<sup>32</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

A primeira característica dessas vertentes alternativas é a **ruptura com o formalismo processual**. [...] Depois, dada a preocupação social de levar a justiça a todos, também a **gratuidade** constitui característica marcante dessa tendência. [...] constitui característica dos meios alternativos de pacificação social também a **delegalização**, caracterizada por amplas margens de liberdade nas soluções não-jurisdicionais (juízos de equidade e não juízos de direito como no processo jurisdicional. (grifo nosso)

O desligamento com o formalismo, citado no texto acima, compreende a simplificação dos procedimentos, através da valorização da oralidade, da fungibilidade, sendo um dos fatores mais aptos a garantir a celeridade dos meios alternativos. A gratuidade, por sua vez é fator fundamental, para garantir que todos tenham acesso. Por fim, a delegalização torna possível a utilização de equidade, analogia, e princípios para fundamentar as decisões.

No Direito, de acordo com Cintra *et al*<sup>33</sup>, é possível enquadrar como métodos autônomos e não jurisdicionais as seguintes espécies: a autotutela, a autocomposição, a mediação, a conciliação e a arbitragem. Estes instrumentos possuem particularidades que os diferenciam, sendo os três últimos os mais cotados para a efetivação da pacificação social fora dos tribunais.

A autotutela, já mencionada quando da análise histórica dos métodos de resolução de conflitos, é a mais antiga e menos indicada para um Estado Democrático de Direito, que valoriza a igualdade e a justiça. Neste método há o sacrifício integral do interesse da parte menos favorecida, em razão da força do mais forte.

O sistema jurídico vigente aceita o uso excepcional da autotela, quando a pessoa tiver que agir em legítima defesa, ou estado de necessidade, conforme disposição do art. 188, I e II, do Código Civil<sup>34</sup>, respectivamente, assim como no art.

---

<sup>33</sup> \_\_\_\_\_, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

<sup>34</sup> BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**: Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 12 jul. 2014.

23, I e II, do Código Penal<sup>35</sup>, dentre outros, porque o Estado não é onipresente, e por este método ser imediato. Nos casos em que os interesses dos jurisdicionados estiverem ameaçados por situações que demandam uma ação instantânea, o próprio cidadão poderá utilizar-se da força, para resguardar bem jurídico próprio, ou de outrem, já que o Estado não é capaz de substituí-los a tempo. Frise-se que não há interesse, por parte da política desjudicializadora, na ampliação deste método.

Na autocomposição, também mencionada no capítulo anterior, a solução parte da vontade unilateral, quando um deles se submete integralmente à vontade do outro, renunciado ao próprio interesse, ou bilateral quando ambos sacrificam parte de seus interesses para se chegar a um meio-termo. Neste caso, a pretensão pode ser atendida total ou parcialmente, os participantes são livres para solucionar o problema, não há intervenção de terceiros, razão pela qual a autonomia da vontade é o principal elemento deste meio.

Outra técnica utilizada extrajudicialmente é a mediação, na qual há a intervenção de um profissional qualificado, denominado mediador, com o objetivo de conduzir as partes conflitantes a atingirem uma solução autocompositiva por si mesmas, neste sentido assinala Silva<sup>36</sup>:

A mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial que, sem imposições de sentenças ou laudos e, com profissional devidamente preparado, auxilia as partes a acharem os seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo onde as duas partes ganham.

É importante destacar que Neves<sup>37</sup> diferencia a mediação da autocomposição, afirmando que naquela necessariamente haverá o sacrifício de interesse de uma ou ambas as partes, o que não ocorre nesta. Aduz, ainda, que a mediação é um dos métodos mais atrativos, pois se concentra mais nas causas, do

---

<sup>35</sup> \_\_\_\_\_, **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 De Dezembro De 1940**. Código Penal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm)>. Acesso em 12 jul. 2014.

<sup>36</sup> SILVA, João Roberto da. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004, p. 13.

<sup>37</sup> NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Processo Coletivo**. Volume único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.

que no conflito em si, o que ajuda a manter o bom relacionamento das partes após a apreciação do problema, sendo mais útil à pacificação.

Sales<sup>38</sup> preleciona que a mediação deve observar os seguintes princípios: a) liberdade das partes, ou seja, a participação no procedimento deve ser livre, sem nenhum tipo de ameaça ou coação; b) princípio da não competitividade, pois se incentiva a cooperação entre as partes, de modo que ao final não haja apenas um vencedor, mas ambos saiam satisfeitos; c) princípio do poder de decisão das partes, consistente no fato de que cabe a elas decidir se querem ou não celebrar acordo; d) princípio da competência, que estabelece que o mediador deve possuir características específicas que o tornem apto a esta atividade, tais como prudência, imparcialidade, cautela, dentre outras; e) princípio da informalidade, posto que não obedece a um rito rígido; f) princípio da confidencialidade do processo, que estabelece que o teor do procedimento não deve ser divulgado a terceiros, devendo o mediador manter o sigilo.

Ao fazer um estudo sobre a mediação, Kovach e Love<sup>39</sup> demonstram que o método é muito utilizado nos Estados Unidos da América, país de tradição na resolução alternativa de disputas, possui três organizações profissionais na área – “a *American Bar of Association Sections of Dispute Resolution and Litigation (ABA)*, a *Society of Professional in Dispute Resolution (SPIDR)*, e a *American Arbitration Association (AAA)*”.

Segundo os autores supracitados, estes organismos, com atuação desde 1992, atualmente trabalham em prol da uniformização da mediação, visto que os Estados possuem competência para regular a matéria em âmbito local, a Flórida, por exemplo, possui um estatuto desde 1.987. O objetivo é unificar o conceito e os métodos do instituto que em alguns Estados é tida como facilitadora e em outros como avaliativa.

---

<sup>38</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

<sup>39</sup> KOVACH, Kimberlee k, e LOVE, Lela P. **Mapeando a mediação: os riscos do gráfico de Riskkin. Estudos em Arbitragem**. Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 101 – 135.

Barbado<sup>40</sup> afirma que a utilização dos processos complementares nos Estados Unidos é uma experiência de sucesso. O êxito se deve aos seguintes fatores: receptividade de métodos novos pela sociedade norte-americana; alto grau de informação dos usuários das técnicas alternativas; e a preparação dos advogados e mediadores, sendo estes estimulados a se especializar na atividade.

A referida autora, no mesmo estudo, informa que na Argentina, a Lei nº 24.573, de 04 de outubro de 1995, tornou obrigatória a realização da mediação antes da ação ser proposta, devendo a parte autora demonstrar, no ajuizamento, que houve uma tentativa de resolução por aquele método. Demonstra, ainda, que a referida norma já sofreu inúmeras alterações, tendo enfrentado problemas no início da vigência, em virtude da desconfiança da população, mas que apesar disso o objetivo da mesma fora alcançado: reduzir o número de ações submetidas aos Tribunais.

Dando continuidade, tem-se a conciliação, que apesar de ser frequentemente confundida com a mediação diverge desta, pois a pessoa, ou órgão que conduz o procedimento conciliatório além de promover o entendimento entre as partes, após analisar as vantagens e desvantagens do caso, pode sugerir uma solução, culminando num acordo em que ambas saem ganhando.

Sabe-se que a conciliação é muito utilizada pelo Poder Judiciário, em diversas fases do processo civil e trabalhista, endoprocessual, no entanto dar-se-á ênfase a conciliação extraprocessual, aquela que mesmo sendo fomentada pelos órgãos jurisdicionais, é dirigida por um terceiro, que seja pessoa estranha ao quadro dos servidores da Justiça.

O Conselho Nacional de Justiça<sup>41</sup> lançou em 2006 o programa “Conciliar é Legal” visando fomentar a resolução alternativa de conflitos através da promoção da

---

<sup>40</sup> BARBADO, Michele Tonon. **Reflexões sobre a institucionalização da mediação no direito positivo brasileiro**. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 205 – 219.

<sup>41</sup> Dados retirados do site <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/acesso-a-justica/conciliacao/nucleos-de-conciliacao/justica-estadual>, acesso em 08 de julho de 2014.

conciliação das partes antes do impasse se tornar um processo, e até mesmo naqueles que já possuem uma ação tramitando.

Para isso promoveram a formação de conciliadores, e a instalação de Núcleos de Conciliação em convênio com os Tribunais do país, incluindo os Tribunais de Justiça dos Estados do Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe, Tocantins, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraná, Acre e Paraíba. O Tribunal de Justiça da Paraíba conta com 14 (catorze) núcleos, sendo 7 (sete) na capital João Pessoa, e os demais distribuídos nas cidades de Bayeux, Cabedelo, Campina Grande, Patos, Sousa, Cajazeiras e Guarabira, alguns deles em parceria com Instituições de Ensino Superior como a UFCG, UFPB, UEPB, FACISA, FAFIC, FIP, dentre outras.

É inegável que as práticas consensuais de resolução de conflitos estão ganhando cada vez mais espaço, não apenas nas grandes metrópoles do país, mas também nas cidades do interior, a exemplo de Sousa, Cajazeiras e Patos, do sertão paraibano, que ganharam seus Centros de Conciliação e Mediação ano passado, demonstrando que não há necessidade de gastos extremos para torná-las exequíveis.

Outro meio paralelo de extinguir conflitos é o julgamento por Tribunais administrativos (solução estatal não jurisdicional), citado por Didier Junior<sup>42</sup>, aludindo que eles funcionam como terceiros imparciais, ao apresentarem soluções aos casos que tratam de assuntos ligados a sua área de atuação. Têm-se, segundo o autor, dentre os exemplos, o Tribunal Marítimo, que possui jurisdição em todo o território nacional para conhecer dos fatos da navegação marítima, fluvial e lacustre; o Tribunal de Contas da União e dos Estados federativos; as Agências Reguladoras, como a Agência Nacional de Energia Elétrica - que possui competência para dirimir os conflitos entre as concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes, autoprodutores, inclusive entre esses agentes e os consumidores; e

---

<sup>42</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual e Processo de Conhecimento**. v. 1. 14. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012.

o CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), descrito na Lei nº 12.529/11 como órgão julgante.

Por fim, há a arbitragem, que ainda divide opiniões no tocante a sua natureza jurídica: a maioria da doutrina, a exemplo de Cintra *et al* a reconhece como um método alternativo de conflitos, um equivalente jurisdicional; no entanto há autores, como Didier Junior<sup>43</sup> que entendem que se trata de uma espécie de jurisdição privada, pois de acordo com o citado autor:

A decisão arbitral fica imutável pela coisa julgada material. Poderá ser invalidada a decisão, mas, ultrapassado o prazo nonagesial, a coisa julgada torna-se soberana. É por conta desta circunstância que se pode afirmar que a arbitragem, no Brasil, não é equivalente jurisdicional: é propriamente jurisdição, exercida por particulares, com autorização do Estado e como consequência do exercício do direito fundamental de auto-regramento (autonomia privada).

Para o autor, os equivalentes jurisdicionais, conforme denomina os métodos alternativos, devem, necessariamente, ser passíveis de controle externo, e não terem aptidão de proferir uma decisão apta a formar a coisa julgada material.

A arbitragem pode ser utilizada por pessoas capazes, para dirimir litígios de natureza patrimonial disponível, conforme dispõe o art. 1º da Lei nº 9.306/1996<sup>44</sup>. Seu uso pode ser eleito de duas formas, de acordo com as explicações de Didier Junior<sup>45</sup> e Cintra<sup>46</sup> *et al*: a) cláusula compromissória, estabelecida previamente à ocorrência do conflito, por convenção das partes; b) compromisso arbitral, acordo efetuado quando já existe um litígio.

Neste procedimento os envolvidos podem escolher a norma de direito a ser aplicada, ou que a decisão seja pautada em princípios gerais de direito, nos usos, e

---

<sup>43</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual e Processo de Conhecimento**. v. 1. 14. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012., p. 111;

<sup>44</sup> BRASIL. **Lei nº 9.307/96 de 24 de setembro de 1996**. Lei de Arbitragem. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm)>. Acesso em 12 jul 2014.

<sup>45</sup> \_\_\_\_\_, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual e Processo de Conhecimento**. v. 1. 14. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012.

<sup>46</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

costumes, nos termos do art. 2º, §§ 1º e 2º; haverá a nomeação de um terceiro imparcial, o árbitro, detentor da confiança das partes, que deverá ser maior e capaz, tudo conforme estabelece a referida lei, em seu art. 13, §1º, ao qual caberá desempenhar sua função com imparcialidade, independência, competência, diligência e discrição devido à determinação insculpida no §6º do deste artigo.

A decisão advinda do processo arbitral não necessita de homologação judicial, seus efeitos são imediatos, constitui título executivo judicial, mas não é passível de execução pelo próprio juízo arbitral, não podendo também conceder tutelas de natureza cautelar, pois, segundo a lição de Cintra, os árbitros não são investidos do poder jurisdicional estatal.

Todos estes procedimentos são vistos como meios de exercer a desjudicialização, uma vez que esta é uma ideia abstrata, precisando de instrumentos efetivos para se concretizar. Alguns deles, como se viu, já são familiares em outros países, possuindo, inclusive, legislação que os regulamenta. O desafio é tornar estes métodos populares no cenário jurídico brasileiro, aumentando assim a diversidade de instrumentos de pacificação social.

### *3.3 TRATAMENTO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO*

A evolução das relações sociais e o surgimento de novos direitos contribuíram para o aumento de ações propostas no Poder Judiciário, no entanto os métodos estatais disponíveis não se mostraram suficientes para abarcar a demanda e vinham falhando na sua missão pacificadora devido à sobrecarga de processos nos Tribunais, dentre outros fatores.

Diante deste quadro, o legislador brasileiro, assim como o de outros países, passou a implementar no ordenamento jurídico técnicas alternativas de resolução de disputas através da derrogação de diplomas jurídicos vigentes, e da criação de novas Leis que transferem para à esfera extrajudicial alguns procedimentos que até então demandavam a participação dos órgãos judiciais.



A primeira medida efetiva de desjudicialização no âmbito nacional foi a edição da Lei de Arbitragem, que conforme aduz Leme<sup>47</sup>, “introduziu no ordenamento nacional novos princípios e conceitos”. Ao instituir o juízo arbitral como mecanismo apto a solucionar demandas que tratassem de direitos patrimoniais disponíveis, a referida lei contribuiu efetivamente para o desenvolvimento de um panorama antilitigioso que reconhecesse o uso de instrumentos não judiciais como medidas legítimas de resolução de conflitos.

O Processo Civil é dotado de procedimentos que prescindem da atuação dos magistrados, como é o caso do art. 890, §§ 1º e 2º, que preveem a hipótese de o devedor ser liberado da obrigação sem recorrer a uma ação de consignação em pagamento, bastando efetuar depósito da quantia devida em estabelecimento bancário oficial e notificar o credor, dentro de 10 (dez) dias, por carta com aviso de recebimento. Neste mesmo sentido ocorre com o processo de habilitação para o casamento, que deve ser feito pelo Oficial de Registro Civil, com subordinação ao juiz apenas quando houver impugnação por parte do oficial, do *Parquet* ou de terceiros, conforme disposição inserta no art. 1.056 do CPC.

Outro exemplo dessa abstenção ocorre na área de registros imobiliários, que após o advento da Lei nº 10.931/2004, possibilitou a retificação de registro dos imóveis de forma administrativa, exigindo-se apenas o consenso entre as partes. Destacando-se também a implantação da Recuperação Extrajudicial do empresário e da sociedade empresária, desde que preenchidos os requisitos impostos pela Lei 11.101/05, também é considerada medida desjudicializadora. Este procedimento é mais simplificado do que o previsto na recuperação judicial, havendo a negociação direta entre os devedores e os credores, podendo compor um plano de recuperação que será submetido ao juiz apenas para fins de homologação, conforme dispõe o art. 161, § 6º, e o art. 165, caput, da citada lei.

---

<sup>47</sup> LEME, Selma Ferreira. **Oito Anos da Lei de Arbitragem**. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 19 – 26.

Cumpra mencionar ainda a Lei nº 11.441/2007 que alterou disposições no âmbito do Direito Processual Civil, passando a contemplar a realização de inventário, partilha, separação consensual e divórcio consensual nas serventias extrajudiciais, desde que obedeça aos critérios e prazos nela estipulados, prescindindo mais uma vez da manifestação do Poder Judiciário.

No âmbito constitucional, a Carta Magna, em seu art. 4º, VII elege a solução pacífica de conflitos como um dos princípios norteadores da República em suas relações internacionais, razão pela qual Lucena Filho<sup>48</sup> entende que o mesmo deve ocorrer no tocante às relações internas. Para ele a litigiosidade exarcebada deve ser combatida a partir da fixação de diretrizes e com o incentivo e cooperação de membros do Judiciário, do Ministério Público, Sindicatos, Associações, Ordem dos Advogados do Brasil, dentre outros.

Ultrapassadas as medidas que já foram aplicadas ao plano concreto, é válido ressaltar que já existem propostas buscando ampliar este rol no Direito Positivo Brasileiro, dentre elas há uma série de Projetos de Lei que visam regulamentar, em maior, ou menor grau o uso dos métodos alternativos, como a mediação.

O Novo Código de Processo Civil, Projeto nº. 8.046/2010<sup>49</sup>, cuja votação está pendente, intensifica a valorização de meios céleres e sincréticos capazes de amenizar a morosidade processual e garantir não apenas o acesso à justiça, mas também uma prestação judicial mais efetiva, através da diminuição do formalismo excessivo, do sistema recursal, e outras inovações.

Neste contexto, é perceptível o comprometimento do legislador, e dos demais operadores do Direito com o desenvolvimento e aprimoramento da desjudicialização no Direito pátrio, a fim de obter uma justiça mais acessível, efetiva, simples e informal, sem abdicar da segurança jurídica.

---

<sup>48</sup> LUCENA JUNIOR, Humberto Lima. **A constitucionalização da solução pacífica de conflitos na ordem jurídica de 1988**. Dissertação de Mestrado, Natal, RN, 2012.

<sup>49</sup> BRASIL. Projeto de Lei nº 8.046 Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/anteprojeto.pdf>>. Acesso em 20 jul. 2014.

## 4 APLICABILIDADE DA DESJUDICIALIZAÇÃO ÀS LIDES DE CONSUMO

Todo e qualquer acontecimento do cotidiano, principalmente os que ocasionam algum dano, moral ou material, são submetidos à apreciação do Judiciário, inclusive os advindos das relações de consumo.

Analisar juridicamente o fenômeno da desjudicialização no tocante a sua incidência na resolução das lides de consumo consiste em identificar o grau de utilização de meios alternativos de solução de conflitos nas relações consumeristas, averiguando se eles trazem benefícios ou não para o consumidor, que é a parte vulnerável.

Afinal, o Direito do Consumidor se fortaleceu nas últimas duas décadas, com o advento da Constituição Federal e do Código Consumerista, logo é necessário saber até que ponto esse fenômeno pode ocorrer sem prejudicar os direitos adquiridos, concluindo, ao fim, se sua aplicação constitui um avanço ou um retrocesso.

### 4.1 PREVISÃO LEGAL

Ao surgir o conflito, os envolvidos, em especial o consumidor, que é a parte vulnerável nas demandas de consumo, poderá recorrer ao Judiciário para esclarecer e resolver a situação, exercendo o seu direito de ação, descrito por Cintra<sup>50</sup> *et al* como o direito à prestação judicial, seja ela favorável ou contrária ao pleito, dotada ou não de Justiça.

No entanto, submeter a questão ao Judiciário não tem sido a melhor maneira de solucioná-la, em virtude da morosidade que assola o referido poder. A demora que envolve o trâmite processual, muitas vezes, prejudica o próprio consumidor, que não consegue obter uma decisão em tempo razoável.

---

<sup>50</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

O desfecho tardio do mérito das questões levadas à Justiça Estatal ocasiona a protelação do conflito, e, por conseguinte, o maior desgaste das partes. Cairo Junior<sup>51</sup>, ao discorrer sobre a importância do princípio da celeridade, afirma que a existência do conflito desequilibra as relações sociais, uma vez que indica uma transgressão às leis vigentes, e que o titular do bem jurídico atingido almeja que a situação seja resolvida, retornando ao *status quo ante*, o mais breve possível.

Visando diversificar os instrumentos de resolução de conflitos de consumo, o próprio Código Consumerista<sup>52</sup> legitimou a utilização de meios extrajudiciais para sanar as controvérsias entre os sujeitos da relação consumerista, ao estabelecer como um dos princípios da Política Nacional de Consumo, o incentivo à criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos por parte dos fornecedores, como se pode constatar no em seu art. 4º, inc. V:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...]

V - **incentivo à criação pelos fornecedores** de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como **de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo**. (grifo nosso)

[...]

Outro dispositivo do Diploma de Consumo<sup>53</sup>, o art. 6º, VII, com redação transcrita abaixo, elege como um dos direitos do consumidor o acesso não só aos órgãos judiciários, mas também aos administrativos, a fim de prevenir ou reparar danos de ordem patrimonial, moral, individual, coletivo, difuso, entre outros:

---

<sup>51</sup> CAIRO JUNIOR, José. **Curso de Direito Processual do Trabalho**. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2012.

<sup>52</sup> BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília: Senado, 2014.

<sup>53</sup> \_\_\_\_\_. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília: Senado, 2014.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

[...]

O art. 107, *caput*, do CDC<sup>54</sup>, *in verbis*, por sua vez, prevê que poderá haver convenções coletivas de consumo, regulando, de forma específica, questões relacionadas às relações consumeristas existentes entre as entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores, ou sindicatos, inclusive no tocante à composição dos conflitos dela advindos:

Art. 107 - As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

É necessário acentuar que as regulações inseridas na convenção coletiva de consumo não podem deixar de observar as normas positivadas no CDC, dado o caráter cogente das mesmas, porém, elas podem estabelecer condições específicas relativas à relação de consumo, que beneficiem ambas as partes, inclusive no tocante à resolução das controvérsias surgidas entre os signatários. É importante esclarecer, ainda, que as cláusulas aplicar-se-ão apenas aos filiados das respectivas instituições representativas.

Os dispositivos supracitados do CDC, *per se*, já tornam possível a incidência da desjudicialização nas lides de consumo, ou seja, o uso de instrumentos alternativos ao processo judicial para solucionar as controvérsias oriundas da relação consumerista.

Não obstante a clareza do CDC quanto à possibilidade de utilizar mecanismos alternativos, é útil mencionar disposições da legislação processual

---

<sup>54</sup> BRASIL. Lei 8.078 de 11 de setembro 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília:Senado, 2014.

cível, porque demonstram o reconhecimento da eficácia das técnicas típicas dos procedimentos extrajudiciais na pacificação das demandas.

O Código de Processo Civil<sup>55</sup> enumera uma série de momentos nos quais a conciliação, método alternativo mais utilizado pelo Judiciário, deve ser promovida. O inc. IV, do art. 125, diz que é dever do juiz em qualquer momento tentar a conciliação das partes. No rito ordinário e sumário haverá, necessariamente, uma audiência de conciliação, conforme disposição inserta no art. 277 do CPC, cuja finalidade é justamente a celebração de um acordo entre as partes, almejando solucionar o litígio de forma mais rápida, quando este objetivo é frustrado haverá o prosseguimento do processo, até a resolução impositiva através da sentença.

Sendo o objeto da causa passível de transação, o juiz poderá designar uma audiência preliminar, antes de sanear o processo, no intuito de promover o entendimento entre as partes através do método conciliador, nos termos do art. 331, do diploma em análise.

No mesmo sentido assevera o art. 447, ao dispor que nas hipóteses em que o litígio tratar de direitos relativos ao patrimônio, de caráter privado, o juiz determinará o comparecimento dos envolvidos à audiência de instrução e julgamento, na qual o juiz tentará mais uma vez a solução conciliatória, que poderá ser usada em causas semelhantes referentes à família, conforme a previsão do parágrafo único do dispositivo supracitado. Outro diploma legal que valoriza a conciliação e a resolução compositiva dos conflitos é a Lei nº 9.099/1995<sup>56</sup>, que instituiu e regulamentou os Juizados Especiais, Cíveis e Criminais. Em seu art. 2º estabeleceu critérios que tornam o procedimento mais eficiente, ao menos em tese: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual, e celeridade. Fixou, ainda, que a conciliação e a transação serão finalidades primárias do procedimento sumaríssimo.

---

<sup>55</sup> \_\_\_\_\_. **Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l5869.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm)>. Acesso em 20 jul. 2014.

<sup>56</sup> BRASIL. **Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Leis dos Juizados Especiais. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm)>. Acesso em 20 jul 2014.

Todos estes exemplos comprovam que os métodos alternativos de resolução de disputas são capazes de pacificar as relações jurídicas, inclusive a de consumo, sejam eles utilizados dentro ou fora da estrutura judicial estatal. Portanto, ficou claramente demonstrado que há disposições legais que permitem a desjudicialização das lides de consumo, que podem ser sanadas através de métodos extrajudiciais, principalmente em âmbito administrativo, com a atuação dos órgãos de proteção ao consumidor.

#### *4.2 A PRÁTICA EXTRAJUDICIAL CONCILIADORA DOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS*

Após constatar que a tarefa de pacificar os conflitos de consumo não é atividade exclusiva do Judiciário, far-se-á a análise do uso das técnicas alternativas nos órgãos administrativos, geralmente subordinados ao Poder Executivo, ou fruto de convênios entre o Poder Judiciário e as Instituições de Ensino Superior.

As relações de consumo, em particular, já dispõem de órgãos administrativos especializados na matéria, que além de atuar na proteção do consumidor, contribuem, significativamente, na resolução dos conflitos de consumo, são os PROCONS, CEDECONS, ou SEDECONS, que geralmente fazem parte das Secretarias de Defesa e/ou Cidadania, estaduais ou municipais.

Além de orientar o consumidor informando-o sobre seus direitos, e fiscalizar as práticas de mercado com o objetivo de prevenir e combater as abusivas, estes órgãos constituem importantes instrumentos desjudicializadores, tendo em vista que já possuem experiência na composição pacífica das contendas consumeristas.

Muitas demandas oriundas da relação de consumo, seja pela simplicidade dos pedidos, ou pelo baixo valor das quantias envolvidas, já são resolvidas pelos órgãos administrativos. Isso demonstra que eles são capacitados para figurar nesse processo.

O método alternativo adotado pelos PROCONS e seus similares para compor as situações conflituosas entre consumidor e fornecedor é a conciliação. Alguns autores, a exemplo de Piske<sup>57</sup>, entendem ser este o meio mais eficaz quando não há nenhuma relação sentimental entre as partes, tal qual ocorre na relação de consumo, conforme se constata no trecho abaixo colacionado:

A conciliação objetiva que as partes possam reconhecer os limites do conflito e encontrar uma solução conjunta. É muito eficaz nos conflitos onde, não há, necessariamente, relacionamento significativo entre as partes no passado ou contínuo entre as mesmas no futuro, que preferem buscar um acordo de maneira imediata para terminar a controvérsia ou por fim ao processo judicial. São exemplos: conciliações envolvendo relação de consumo, reparação de danos materiais, etc.

O procedimento de resolução de conflitos é semelhante nos órgãos de proteção do consumidor, no PROCON de São Paulo-SP<sup>58</sup>, um dos mais tradicionais do país, se inicia com a reclamação do consumidor, que pode ser apresentada oralmente, sendo reduzida a termo, ou de forma escrita, nos postos de atendimento. Elas devem conter a identificação completa do consumidor e do fornecedor, o histórico dos fatos, o pedido ou resultado esperado. O consumidor deverá juntar cópias de documentos a fim de instruir o pedido, se preferir, será representado por procurador, exigindo-se neste caso, o instrumento de mandato.

Nos casos que necessitem de medidas judiciais de urgência, entre outras, para resguardar os interesses e direitos dos consumidores, poderá encerrar o atendimento, orientando o consumidor a recorrer diretamente ao Poder Judiciário.

Recebida a reclamação, o órgão administrativo providenciará a notificação do fornecedor, para comparecer à audiência conciliatória, na qual poderão ser apresentados seus argumentos, de fato e de direito, para descaracterizar a

---

<sup>57</sup> PISKE, Oriana. **Formas Alternativas de Resolução de Conflitos**. 2012, p.12. Disponível em: <<http://ebookbrowse.com/oriana-piske-8-formas-alternativas-de-resolucao-de-conflito-pdf-d97159948>> Acesso em 22 jul. 2014.

<sup>58</sup> SÃO PAULO (ESTADO). **Portaria Normativa Procon n.º 21, de 12 de abril de 2005**. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=792>> Acesso em 25 jul. 2014.



reclamação, demonstrando que os princípios do contraditório e da ampla defesa não são exclusivos do processo judicial.

Nas audiências de conciliação o agente que preside o procedimento é conhecedor da legislação em vigor, e não só conduz o diálogo entre as partes, mas também sugere propostas de acordo, que podem ou não ser aceitas. No mesmo sentido é o entendimento de Fiorelli<sup>59</sup> *et al* ao aduzir que na audiência de conciliação “[...] participa um terceiro, o conciliador, que atua com as posições manifestadas pelas partes. Ele envolve-se segundo sua visão do que é justo ou não; deve e pode interferir e questionar os litigantes”.

O Estado da Paraíba<sup>60</sup>, assim como outros da Federação, possui o Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/PB, um órgão vinculado à Defensoria Pública do Estado da Paraíba, que possui dentre outras atribuições a de receber e processar reclamações administrativas contra fornecedores.

A composição de conflitos promovida pelos órgãos de proteção ao consumidor constitui uma alternativa séria e eficaz para solucionar as lides de consumo, além disso, contribuem para a redução da sobrecarga do Poder Judiciário, e, por conseguinte para a celeridade das demandas já propostas.

Os acordos celebrados, de forma administrativa, não reduzem ou agridem os direitos do consumidor, haja vista ser ele a razão pela qual o órgão promove as conciliações, com o objetivo de proporcioná-lo uma solução rápida e satisfatória, sem falar que a todo tempo as normas consumeristas são observadas.

Além dos PROCONS, existem os Núcleos de Conciliação e Mediação que utilizam os métodos alternativos, como a própria denominação sugere, para resolver os conflitos. Estes centros, como dito alhures, são fruto de convênios entre os TJs Estaduais e as IES existentes nas cidades que sediam Comarcas.

---

<sup>59</sup> FIORELLI, J.O.; FIORELLI, M.R.; JUNIOR, M.J.O.M. **Mediação e Solução de Conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 56.

<sup>60</sup> Disponível em < <http://www.procon.pb.gov.br/institucional.php> > Acesso em: 05. Abr. 14.

Nestes casos, as pessoas procuram o Poder Judiciário para propor lides, e são aconselhadas a tentar um acordo de forma extrajudicial, sendo encaminhadas por servidores dos fóruns aos centros de conciliação e mediação. Ao invés de ingressar com uma ação judicial o cidadão submete a situação fática ao Núcleo, repassa os seus dados e os do promovido, explicando como pretende resolver o conflito. Uma audiência de conciliação será designada, e o promovente toma conhecimento da data de imediato, o promovido, por sua vez, será notificado através de uma Carta-Convite. (informação verbal)<sup>61</sup>.

No dia determinado, se as partes comparecerem serão incentivadas pelo(a)s conciliador(a)s, a chegarem a um acordo que beneficie ambas as partes. As audiências são dirigidas por estagiários voluntários, selecionados por processo seletivo e devidamente instruídos para lidar com a situação, tendo em vista que eles passam por cursos e treinamentos, além disso, são constantemente supervisionados por profissionais da área. (informação verbal)<sup>62</sup>

É necessário mencionar que o acesso aos procedimentos extrajudiciais, aplicados pelos órgãos administrativos é gratuito. O consumidor não terá que despende nenhum valor, seja para obter orientações, seja para se valer dos métodos autocompositivos.

#### *4.3 A EFETIVIDADE DA DESJUDICIALIZAÇÃO NAS LIDES DE CONSUMO*

A crescente utilização de métodos alternativos para solucionar os conflitos de consumo tem demonstrado resultados positivos quais sejam: um elevado número de acordos celebrados; e a redução da propositura de ações, de natureza consumerista, no Poder Judiciário.

---

<sup>61</sup> Informação fornecida por Maria do Socorro Nonato Abrantes, funcionária do Núcleo de Conciliação e Mediação de Sousa-PB, em 30 de julho de 2014.

<sup>62</sup> Idem.

A procura e a atuação dos órgãos administrativos na composição dos conflitos oriundos da relação de consumo tem alcançado um número significativo de acordos celebrados entre os consumidores e os fornecedores. Destacando que são acordos fundamentados na autonomia da vontade das partes, mas que observam, a todo tempo, os direitos e princípios inerentes à relação de consumo.

O Núcleo de Conciliação e Mediação de Sousa, PB, é um exemplo desta efetividade, apesar do pouco tempo de atuação, considerando que sua instalação foi há menos de um ano. Assim, como forma de demonstrar a crescente utilização dos meios alternativos, face à relação consumerista, optou-se por analisar apenas os resultados atinentes às atividades desenvolvidas no ano de 2014, compreendendo os casos submetidos ao referido órgão de fevereiro até o mês de julho.

Constatou-se que durante esse período 118 (cento e dezoito) controvérsias foram trabalhadas, das quais 50 (cinquenta) realizaram acordo, ou seja, houve êxito em 42,38% dos casos. É importante ressaltar que o Núcleo de Conciliação não atende apenas a demandas consumeristas, apesar destas serem maioria, uma vez que dos 118 (cento e dezoito) casos, pelo menos 79 envolviam conflitos entre fornecedores e consumidores, constituindo 66,95% das contendas, ou seja, a cada 10 (dez) causas submetidas ao órgão, 6 (seis) tratavam de relações de consumo. (informação verbal)<sup>63</sup>

Outro documento objeto de análise foi o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do ano de 2013<sup>64</sup>, do Procon Municipal de João Pessoa-PB, anexo a esta pesquisa. Este instrumento é muito importante, tendo em vista que ele registra todas as reclamações fundamentadas perante o órgão, informando, ainda, o

---

<sup>63</sup> Informação fornecida por Maria do Socorro Nonato Abrantes, funcionária do Núcleo de Conciliação e Mediação de Sousa-PB, em 30 de julho de 2014.

<sup>64</sup> PARAÍBA (ESTADO). PROCON MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Cadastro de Reclamações Fundamentadas**. Disponível em: < <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/portal/wp-content/uploads/2014/03/Procon-Cadastro-de-Reclamacao-Fundamentada.pdf> > Acesso em 25 jul 2014.

objeto das reclamações, o número de casos que foram solucionados e os que não foram, atendendo ao disposto no art. 44, *caput*, do CDC<sup>65</sup>, *in verbis*:

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

A partir de cadastros como este, o consumidor pode observar quais as empresas e fornecedores mais demandados, os motivos das reclamações, bem como se eles atendem ou não aos pleitos formulados. Por outro lado, os fornecedores podem otimizar o atendimento e a qualidade de seus produtos e serviços tomando por base as informações do cadastro.

Dada a elevada quantidade de empresas reclamadas, decidiu-se analisar os números a partir do tipo de atividade, englobando as que possuíam o maior número de casos, desconsiderados os que tinham abaixo de 6 (seis) reclamações. Foram escolhidas as áreas de telefonia, serviços bancários, e serviços públicos essenciais como água e energia.

Na área de telefonia, a campeã em reclamações, abrangendo os serviços de rede fixa e móvel, foram propostas 596 (quinhentos e noventa e seis) reclamações, distribuídas entre as principais empresas do ramo: SAMSUNG, OI, móvel e fixo, CLARO, LG, VIVO e outras. Não obstante, as empresas que prestem serviços de telefonia sejam as campeãs em número de demandas, elas são, também, as que possuem o maior índice de atendimento aos consumidores atingindo a marca de 93,62%, uma vez que 558 (quinhentos e cinquenta e oito) conflitos foram solucionados.

Outra atividade, que foi alvo da insatisfação dos consumidores, foi a bancária, cujas reclamações envolveram desde o cálculo dos juros até o mal atendimento nas agências. Esta área recebeu 279 reclamações, demandando os principais nomes do setor: Caixa Econômica Federal; Bradesco, Santander, Itaú,

---

<sup>65</sup> BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília:Senado, 2014.

Hipercard HSBC, dentre outros. Os bancos, também mostraram aptidão a resolver as controvérsias no órgão administrativo, pois celebraram acordo em 217 (duzentos e dezessete) demandas, resolvendo 77,78% dos casos.

Por fim, resta registrar apenas o desempenho das empresas na área de prestação de serviços essenciais, água e energia. Nesta área as empresas demandadas foram a CAGEPA (Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba) e a ENERGISA (Energia da Paraíba Distribuidora de Energia S.A). As duas empresas totalizam 220 (duzentos e vinte) reclamações, sendo a distribuidora de água responsável pela maioria dos casos. O nível de entendimento entre as citadas empresas e os usuários de seus serviços também foi satisfatório, uma vez que 87,72% dos casos foram solucionados, ou seja, 193 reclamações.

Ao todo, apenas nos casos relatados, tem-se que de 1095 (um mil e noventa e cinco) reclamações, 968 (novecentos e sessenta e oito) foram resolvidas. Diante deste quadro observa-se que o uso de métodos alternativos para compor as lides de consumo obteve êxito em 88,40% dos casos submetidos ao PROCON da cidade de João Pessoa-PB.

É irrefutável o fato de que a performance dos órgãos administrativos compondo conflitos contribui, ainda que indiretamente, para a redução do número de processos submetidos ao Poder Judiciário, pois cada caso levado aos órgãos administrativos corresponde a uma ação judicial que não foi proposta.

Frise-se que os direitos do consumidor são plenamente observados, até porque são os órgãos de proteção e defesa da categoria que estão à frente do procedimento, o que não quer dizer que os argumentos apresentados pelos fornecedores serão desconsiderados, pois, conforme exposto anteriormente, a estes é oferecida a oportunidade de defesa.

Portanto, a análise destes dados demonstrou a possibilidade concreta de atender ao ideal desjudicializador, iniciado por especialistas contemporâneos da seara processual civil, que incidiu em diversas áreas, inclusive no Direito do

Consumidor, tendo em vista que os conflitos de consumo foram, em sua maioria, resolvidos através de acordos extrajudiciais, na via administrativa, sem a necessidade da propositura de ações judiciais.

## 5. CONCLUSÃO

A relação de consumo, assim como todas as relações, sociais ou jurídicas, é suscetível à existência de conflitos. Composta de sujeitos com interesses contrários, o consumidor e o fornecedor, constitui fonte abundante de lides, que terminam, frequentemente, sob o crivo do Judiciário.

A partir do século XX, quando a Justiça Estatal começou a apresentar seus primeiros problemas, a morosidade na tramitação dos feitos, a vastidão de recursos que podem ser utilizados, ainda que com objetivo meramente protelatório, os altos custos, despontou o objetivo de resolver as contendas através de outros meios, alternativos ao tradicional processo.

As mudanças no panorama processual, através da inclusão de novos instrumentos difusores do Direito e da Justiça, devem ser recepcionadas e incentivadas, pois facilitam a resolução das controvérsias sociais, sendo plenamente compatíveis com as necessidades e exigências da vida hodierna.

Neste contexto, os órgãos administrativos se tornaram importantes instrumentos de acesso à Justiça, tendo em vista que estão proporcionando aos consumidores uma nova alternativa de por em prática seus direitos, e, principalmente, por estarem promovendo um dos maiores fins da jurisdição estatal: a pacificação social.

Os resultados elencados demonstram que os próprios consumidores estão tomando a iniciativa de buscar, com maior frequência, os órgãos administrativos para resolverem seus conflitos, haja vista que muitos almejam uma solução rápida, o que não ocorre quando submetem a questão ao Poder Judiciário.

A utilização dos métodos autocompositivos é benéfica, tendo em vista que resolve os conflitos de forma célere, facilitando o exercício dos direitos, no entanto, é necessário ter cuidado pra não voltar à época da autotutela, na qual a ausência do Estado-Juiz resultava na imposição da decisão da parte mais forte a mais fraca.

A eficiência e celeridade demonstradas pelos métodos de conciliação, mediação, e arbitragem, fez com que eles ganhassem destaque dentro e fora dos Tribunais. É importante salientar, que os mecanismos alternativos não constituem uma forma impositiva na resolução das demandas, e sim uma faculdade, tendo em vista que as partes podem recorrer à Justiça sempre que desejarem.

O fortalecimento de órgãos administrativos especializados como o PROCON, nas atividades voltadas à resolução dos conflitos contribuiria de forma considerável para desobstruir o Poder Judiciário. O fato destes órgãos não serem vinculados à jurisdição estatal não significa afirmar que deixarão de observar as normas e princípios instituídos com a promulgação da Carta Magna e o advento do Código de Defesa do Consumidor.

O exercício adequado da conciliação, e das demais técnicas alternativas, pelos órgãos administrativos é capaz de garantir eficiência e segurança jurídica às soluções advindas extrajudicialmente, constituindo verdadeiros instrumentos de aplicação e exercício dos direitos dos consumidores.

É necessário ter cautela para que estas técnicas não sejam utilizadas de forma equivocada, ao tentar convencer as partes a transacionarem o objeto das lides a qualquer custo, pois não se deve buscar uma solução qualquer, mas sim uma solução justa e adequada ao caso concreto, baseada na autonomia da vontade, na legislação e nos princípios, principalmente quando versarem sobre Direito do Consumidor, já que as normas de consumo são de ordem pública e tutelam interesses sociais.

A inversão do ônus da prova, que é reconhecida como um dos maiores meios de facilitação da defesa do consumidor em juízo, muitas das vezes sequer é aplicada no momento oportuno, devido ao alto número de processos submetidos aos magistrados que quase não dispõem de tempo para analisar, cautelosamente, os requisitos de sua aplicação quais sejam: a verossimilhança das alegações e o reconhecimento da hipossuficiência.



A ideia de que a Justiça só pode ser alcançada por meio de um processo judicial é completamente ultrapassada. É necessário reconhecer que o processo judicial é um importante meio de fazer valer os direitos, porém não é o único. A experiência internacional, em países como Estados Unidos, precursor da mediação, serve para demonstrar, empiricamente, que os métodos alternativos são importantes ferramentas de pacificação social. No entanto, para adotá-los é necessário todo um trabalho de divulgação a fim de informar a população que se beneficiará deles.

Diante do exposto, constatou-se que é plenamente plausível a aplicação da desjudicialização nas lides de consumo, ou seja, resolver conflitos consumeristas através da utilização de métodos alternativos ao processo judicial, especialmente a conciliação. Ressalta-se, ainda, que tal aplicação mostrou-se positiva, pois suas técnicas proporcionaram resultados céleres, que não afetaram os direitos da categoria, que devem ser preservados devido à condição de vulnerabilidade dos consumidores, devendo, pois, ser aceita e incentivada.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARBADO, Michele Tonon. **Reflexões sobre a institucionalização da mediação no direito positivo brasileiro**. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 205 – 219.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado, 2014.

\_\_\_\_\_. **Decreto-Lei no 2.848, de 7 De Dezembro De 1940**. Código Penal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm)>. Acesso em 12 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **Decreto-Lei Nº 4.657, de 4 de setembro 1942**. Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Brasília: Senado, 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei 8.078 de 11 de setembro 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 28 mai. de 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**: Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 12 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l5869.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm)>. Acesso em 20 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Leis dos Juizados Especiais. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm)>. Acesso em 20 jul 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.307/96 de 24 de setembro de 1996**. Lei de Arbitragem. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm)>. Acesso em 12 jul 2014.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. **Consumidor. Definição. Alcance. Teoria Finalista. Regra. Mitigação. Finalismo Aprofundado**. REsp 1195642 RJ 2010/0094391-6. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA. Disponível em: < <http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/22829799/recurso-especial-resp-1195642-rj-2010-0094391-6-stj>> Acesso em: 07 ago. 2014.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Curso Sistematizado de Direito Processual Civil**. Teoria geral do direito processual civil;v. 1. 5 ed, São Paulo: Saraiva, 2011.

CAIRO JUNIOR, José. **Curso de Direito Processual do Trabalho**. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2012.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. (Trad. Ellen Gracie Nothfleet). **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

CARRAZA, Roque Antônio. **Curso de Direito Constitucional Tributário**. 7ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1995.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; e DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros. 2009.

COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. 3 ed. São Paulo: Saraiva, DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual e Processo de Conhecimento**. v. 1. 14. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de Direitos do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FIORELLI, J.O.; FIORELLI, M.R.; JUNIOR, M.J.O.M. **Mediação e Solução de Conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

KOVACH, Kimberlee k, e LOVE, Lela P. **Mapeando a mediação: os riscos do gráfico de Riskkin**. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 101 – 135.

LEME, Selma Ferreira. **Oito Anos da Lei de Arbitragem**. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 3/ André Gomma de Azevedo (org.) – Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. P. 19 – 26.

LUCENA JUNIOR, Humberto Lima. **A constitucionalização da solução pacífica de conflitos na ordem jurídica de 1988**. Dissertação de Mestrado, Natal, RN, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. Coord. **A proteção do consumidor no Brasil e no MERCOSUL**. Porto Alegre: Livraria Advogado, 1994.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 12. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2000.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Processo Coletivo**. Volume único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.

NORAT, Markus Samuel Leite. **Evolução histórica do Direito do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.ambito->

juridico.com.br/site/index.php?n\_link=revista\_artigos\_leitura&artigo\_id=9474>  
Acesso em 25 mai. 2014.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PISKE, Oriana. **Formas Alternativas de Resolução de Conflitos**. 2012, p.12.  
Disponível em: < <http://ebookbrowse.com/oriana-piske-8-formas-alternativas-de-resolucao-de-conflito-pdf-d97159948>> Acesso em 22 jul. 2014.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SANTOS, César Augusto dos. **Breve abordagem sobre o tema da desjudicialização em busca de alternativas ao descongestionamento do Poder Judiciário**. 2010. p. 12. Disponível em:  
<<https://aplicacao.mpmg.mp.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1023/R%20DJ%20Tese%20desjudicializa%C3%A7%C3%A3oc%C3%A9sar%20augusto.pdf?sequencia=1>>. Acesso em: 10 jul 2014.

SÃO PAULO (ESTADO). **Portaria Normativa Procon n.º 21, de 12 de abril de 2005**. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=792>> Acesso em 25 jul. 2014.

SILVA, João Roberto da. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004.

**ANEXO**