



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo () Relato de Experiência () Relato de Caso

A MEDIAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DOS CASOS ATENDIDOS NO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE CASCA

AUTOR PRINCIPAL: Leonardo Bonafé Gayeski.

CO-AUTORES: Maria Eduarda Girelli Gonçalves.

ORIENTADOR: Nadya Regina Gusella Tonial.

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo fazer uma análise acerca da mediação, utilizada como forma alternativa de composição de litígios nas relações de consumo. Diante disso, relevante destacar a grande demanda processual no Poder Judiciário, que, conseqüentemente, não permite concretizar a garantia constitucional da duração razoável do processo. Sendo assim, a mediação mostra-se como importante meio de composição, a fim de garantir a rápida e a eficaz composição da lide entre consumidor e fornecedor.

Desse modo, o Balcão do Consumidor de Casca utiliza o método da mediação, quando o consumidor e o fornecedor estão favoráveis a solução do conflito existente, por meio de acordo. Objetiva-se compreender a importância da mediação e como ela deve proceder, a fim de chegar ao melhor resultado para ambas as partes.

DESENVOLVIMENTO:

Prestar a jurisdição é o dever que o Estado tem de dizer o direito aplicável, ou seja, quando as partes procuram o Estado-juiz, o mesmo deve promover a composição do litígio. Diante disso, importante investigar acerca do número de processos que tramitam



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



no Poder Judiciário, em face de uma demanda muito grande e que acaba acarretando na demora da solução do conflito.

Não obstante, faz-se necessário criar novas formas de resolução das lides, sendo a mediação uma forma que se traduz em um meio rápido e eficaz de solucionar os conflitos, e por isso sua utilização é crescente (ANDRIGHI, 2014, p. 02). Ainda, Dias menciona que a mediação e a conciliação são formas alternativas de composição de litígios, consideradas como autocomposição, que é a resolução do conflito pelas próprias partes, sem a intervenção de um terceiro (2017, p.02).

Outrossim, foi editada a Lei nº 13.140/2015, que dispõe acerca do instituto da mediação, e que permite que órgãos, como o Balcão do Consumidor, programa de extensão da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo possam utilizá-la como forma mais rápida de solucionar os problemas existentes nas relações de consumo entre consumidor, parte mais vulnerável, e fornecedor, que dispõe dos seus produtos ou serviços. Este programa, que possui um sistema informatizado próprio, além de computar seus dados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC), em parceria com o Município de Casca e com o Ministério Público Estadual, tem como foco trabalhar a mediação nas relações de consumo. O Balcão do Consumidor de Casca iniciou seus trabalhos no mês de Março de 2013 e até a presente data foram efetuados 4.566 atendimentos. Isso demonstra uma grande demanda para a região, e certamente influencia na quantidade de procedimentos que poderiam vir a se tornar um processo judicial. Contudo, analisando os dados de atendimentos realizados e seus índices de solução nos procedimentos, constata-se que em 75% dos casos houve acordo, revelando um alto índice de composição.

O atendimento aos consumidores ocorre na sede do Balcão do Consumidor, situado na Universidade de Passo Fundo, Campus Casca. Primeiramente, o consumidor comparece para efetuar a reclamação em face da relação de consumo, apresentando os documentos necessários para a triagem. Neste primeiro atendimento, já são repassadas as informações básicas de como o procedimento será realizado e quais os direitos inerentes ao caso. Logo após, são efetuados contatos telefônicos com o fornecedor, com o intuito de realizar a mediação entre ambos, objetivando encontrar a melhor solução para o conflito de forma pacífica, sem a necessidade da judicialização do litígio.

Relevante destacar que quando as partes demonstram interesse e o conflito é referente ao comércio regional, existe a possibilidade de realizar uma audiência de mediação. Esta ocorre na sede do Balcão do Consumidor, sendo acompanhada pelos estagiários e pela coordenadora do programa, visando a autocomposição do litígio.



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Portanto, o Balcão do Consumidor revela-se como um meio rápido e eficaz para garantir a proteção tanto do consumidor, quanto do fornecedor, tendo em vista que as partes constroem conjuntamente a solução do conflito. Além disso, reduz a quantidade de casos que iriam para o Judiciário e ao mesmo tempo contribui com a paz social e com a resolução dos conflitos consumeristas.

REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Arbitragem nas relações de consumo: uma proposta concreta. Doutrinas Essenciais Arbitragem e Mediação, vol. 04, p. 1109 - 1120, Set. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 20 mai. 2019.

DIAS, Eduardo Machado. A cláusula de mediação nos contratos de adesão em relações de consumo. Revista dos tribunais, vol. 979, p. 351-370, Mai. 2017. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 20 mai. 2019.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 4. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais Ltda., 2013.

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):

ANEXOS