



## ACESSO DO CONSUMIDOR À JUSTIÇA: AUTOCOMPOSIÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ATRAVÉS DO PROCON

*Stephano Bismark Lopes Cavalcante Moreira<sup>1</sup>*

*Francisco Assis Oliveira Neto<sup>2</sup>*

### RESUMO

O artigo discute sobre os meios alternativos de acesso à justiça, oriundos do surgimento de novas configurações sociais e da popularização dos PROCONS, observando-os como mecanismos eficazes na resolução dos conflitos consumeristas na via administrativa, mediante o instituto da conciliação. Nessa ambiência, analisa-se o acesso do consumidor à justiça, tendo em vista as ondas de acesso propostas por Cappelletti e Garth, bem como os princípios incidentes na autocomposição de conflitos. Por fim, ressalta-se a substancial atividade do PROCON, enquanto órgão oficial de Defesa do Consumidor, analisando sua promoção do exercício pleno da cidadania e harmonização das relações consumeristas.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Consumidor. Autocomposição. Conciliação.

### 1 INTRODUÇÃO

<sup>1</sup> Graduando em Direito pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

<sup>2</sup> Pós graduado em Direito Público pela Faculdade Legale.

A Revolução Industrial promoveu substanciais transformações sociais, políticas, econômicas e culturais, destacando o desenvolvimento tecnológico e os novos padrões de consumo e uso dos recursos naturais, o que fez surgir, posteriormente, uma nova categoria de indivíduos, chamada de consumidores, os quais pioneiramente passaram a sentir o impacto da produção em série e da disseminação das atividades empresariais e comerciais.

Neste contexto, surge no mundo jurídico uma relação poderosa e desproporcional entre redes de fornecedores e consumidores, pois a primeira tem um poder econômico e político superior à segunda, desencadeando, portanto, a vulnerabilidade do consumidor. Por isso, no antagonismo de preservar as leis de mercado e inibir a força de domínio das corporações sobre os indivíduos, o Estado passou a intervir e militar a proteção e defesa dos consumidores.

Correspondentemente, esse intervencionismo estatal é oriundo de uma tendência da ciência jurídica em garantir e efetivar o acesso à justiça. Por esse sentido, no ordenamento brasileiro, a defesa do consumidor está consagrada na Constituição brasileira de 1988 no art. 5º, XXXII, elevando-a, pois, a um direito fundamental de 3ª geração, além de no art. 170, V, a princípio da ordem econômica e financeira. Na seara infraconstitucional, o consumidor é protegido pela Lei 8.078/90, que implementou o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

As relações de consumo no Brasil estão cada vez mais complexas, sobretudo pelo aumento do poder aquisitivo dos indivíduos e pela filosofia do sistema capitalista. Descortinam-se, assim, conflitos, que atingem muitas vezes o Poder Judiciário, sobrecarregando suas demandas.

Em vista disso, o presente artigo objetiva estudar a autocomposição como meio alternativo para resolução de conflitos de forma extrajudicial por meio do PROCON, órgão vinculado ao Poder Executivo incluso pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), e se sua atuação tem sido efetiva na promoção do acesso à justiça aos consumidores.

## **2 ACESSO DO CONSUMIDOR À JUSTIÇA**

A conceituada obra *Acesso à Justiça*, de Cappelletti e Garth (1988, p.31) pondera sobre a existência de três ondas de acesso à justiça, em que cada uma delas é responsável por superar óbices específicos por parte da sociedade que impedem a efetivação.

A primeira onda refere-se à prestação de assistência jurídica aos pobres, uma vez que nos países ocidentais a figura do advogado é indispensável para interpretação das leis e para

ajuizar ações, nas quais é notório o pagamento de honorários e despesas processuais, porquanto, obstante das possibilidades financeiras do cidadão pobre. Por conseguinte, segundo Bueno (2014, p.156), como forma de promover o acesso à justiça, foram criadas as defensorias públicas, leis de assistência judiciária gratuita e outras iniciativas correspondentes, como mecanismos de inserção dos desfavorecidos ao pleito judicial.

A segunda onda diz respeito a tutela e representação de interesses difusos, nos quais não tem titular específico, sendo, pois, de toda sociedade. Segundo os autores, as percepções individualistas, do processo judicial, se fundam com a concepção coletiva. Nesse diapasão, é destaque a proteção ao patrimônio histórico, meio ambiente, consumidores, entre outros.

A terceira onda, hodiernamente vigente na sociedade, incorpora as duas outras antecessoras, patrocinando uma visão ampla sobre acesso à justiça, permitindo uma desjudicialização da justiça ordinária por meio da criação e inserção dos métodos alternativos de solução de conflito, processo ao qual se amolda o direito material e a realidade externa ao processo.

Por conseguinte, o ordenamento jurídico brasileiro vem atuando de forma a garantir um amplo acesso do cidadão à justiça, por meio da positivação dos institutos de autocomposição no Código de Processo Civil (CPC), na Lei n. 13.140/2015 e Resolução CNJ n. 125/2010, sendo os mais pertinentes, a negociação, mediação e conciliação,.

Portanto, cumpre ressaltar que esses métodos podem ser utilizados de forma extraprocessual. Atinente a isto, alguns órgãos da administração os têm utilizado com veemência, como o PROCON, disponível a todos os cidadãos independentemente da condição econômica, na resolução de conflitos consumeristas. Portanto, após o consumidor ter seu direito violado, poderá oferecer reclamação àquele órgão. Em conformidade, Persich (2016, p.2) destaca que se a negociação com o fornecedor for infrutífera, instaura-se um processo administrativo, devidamente fundamentado, que deverá fazer o uso dos institutos da autocomposição, por meio de audiências, sendo permitido, inclusive, aplicar multa em decorrência da ausência injustificada.

Entretanto, o PROCON não é a única via que pode ser utilizada pelo consumidor, pois com fulcro nos artigos 105 e 106 do CDC existe um Sistema Nacional de Defesa ao Consumidor (SNDC), que de acordo com síntese oferecida por Oliveira *et. al* (2018, p. 45):

[...] é composto pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (SDE) do Ministério da Justiça, o seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Defensoria Pública, os PROCONs e as entidades civis de defesa do

consumidor, que atuam de forma integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), entre elas as OSCIPS e pelos demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e também as organizações não governamentais.

De tal forma, compreendido que a autocomposição é a terceira onda de acesso à justiça, é fundamental o estudo dos princípios que regem os institutos da autocomposição de conflitos, pois esses orientam a atuação do terceiro, bem como garante uma segurança jurídica para as partes.

### **3 PRINCÍPIOS INCIDENTES NAS RESOLUÇÕES DE CONFLITOS**

O estudo dos princípios no sistema jurídico torna-se necessário, uma vez que sua função não se restringe, tradicionalmente, de forma supletiva, conforme disposto na LINDB, art. 4º, mas mitiga-se a sua função normativa e, inerente a isto, a sua eficácia imediata nos sistemas jurídicos constitucionais e infraconstitucionais, seja em sua função hermenêutica ou na função imperativa (AZEVEDO, 2017, p.26).

Por essa perspectiva, os institutos da autocomposição são norteados por princípios, que visam uma proteção jurídica ao litigante, consagrados no CPC em seu art. 166. São eles: o princípio da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e das decisões informadas. Ademais, o art. 2º da lei n. 13.140/2015 acrescenta ao rol outros três: isonomia entre as partes (art. 2º, II), busca do consenso (art. 2º, VI) e boa-fé (art. 2º, VII).

A independência garante ao conciliador e mediador uma atuação em liberdade, permitindo tomar atitudes como recusar, suspender ou interromper a sessão, se as condições necessárias para o seu pleno desenvolvimento estiverem ausentes (art. 1º, V, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores judiciais- Anexo III da Resolução CNJ n. 125/2010<sup>3</sup>). Neste sentido, sua atuação não pode se dar sob pressões internas ou externas ao processo, seja ele judicial ou administrativo, para não ser afetada a credibilidade do terceiro nem a condução da autocomposição ser eivada.

---

<sup>3</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **RESOLUÇÃO Nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em 20 de mar. 2020

Por conseguinte, a imparcialidade, reflexo do princípio da impessoalidade, ínsito à administração pública (art. 37, *caput* da CF/88), assegura que valores e conceitos pessoais não maculem o resultado do método alternativo utilizado, afastando, portanto, o favoritismo, preferência ou preconceito, mantendo-se o conciliador e mediador equidistante das partes, em conformidade. Como forma de assegurar a efetivação deste princípio, Braga Neto (2010, p. 37) pondera que o conciliador e mediador jamais poderá receber itens de valor, presente ou favores, exceto a pecúnia de seus honorários da prestação do serviço. Para além, o art. 5º do anexo III da Resolução CNJ n. 125/2010 prevê a aplicação dos impedimentos e suspeição dos juízes de forma semelhante para os conciliadores e mediadores, assim, uma vez constatado deve interromper a sessão e substituí-lo.

A autonomia da vontade ou autorregramento da vontade é ilação da liberdade, porquanto, muito além que um pressuposto, é a própria razão de ser, dos institutos em comento, uma vez que tudo é projetado para que as partes cheguem à conclusão e definam a melhor solução para o seu problema jurídico. Assim, é considerado um dos princípios mais importantes e fundamentais no particular, sendo, pois, o conciliador e mediador proibido de constranger os interessados à autocomposição (DIDIER JUNIOR, 2017, p.316). Em função disto, a decisão deve ser voluntária e não coercitiva.

O princípio da confidencialidade abrange todas as informações produzidas ao longo do procedimento, como fatos, documentos, situações e propostas, sendo indispensável que guarde o sigilo necessário. Assim sendo, o seu conteúdo não pode ser usado para fins diversos daquele convencionado pelas partes, regido pela autonomia da vontade. Do contrário, não poderão ser usados em situações ou processos futuros. Como garantia, o nosso legislador, no §2º do art. 166 do CPC assegura que o terceiro e membros da equipe não podem divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação.

A outro giro, a oralidade significa, dentro do âmbito jurídico, procedimento exclusivamente verbal, invocado pelo terceiro ao conduzir o procedimento para estimular o diálogo entre as partes e procuradores, devendo qualquer comunicação ser feita preferencialmente por meio da voz, sendo, pois, apenas o acordo redigido de forma escrita. Assim, as demais interações ficam desobrigadas à formalidade. Outrossim, a oralidade encontra correlação com o princípio da informalidade, o qual não deve ser compreendido como ausência de regras, mas como forma de afastar protocolos que criem obstáculos para uma resolução do conflito, haja vista que por vezes comprometem a fluidez e a espontaneidade da comunicação. Por este sentido, é permitido às partes prorrogarem o tempo do procedimento, além de outros meios que permitam um desfecho positivo (MEIRA; RODRIGUES, 2017, p. 118).

Portanto, como forma de reforçar os princípios retro mencionados, o professor Didier Junior (2017, p. 312) pondera ser “conveniente que a negociação se realize em ambiente tranquilo, se possível sem barulho, em mesa redonda e com as paredes pintadas com cor clara. Todos são aspectos cênicos importantes, pois permitem um diálogo mais franco”.

Conforme outrora mencionado, a lei de mediação, em seu art. 2º, pondera sobre o princípio da isonomia entre as partes, a qual, segundo Meira e Rodrigues (2017, p.117) pode ser interpretada em sentido material e formal. No sentido material, veda-se que uma das partes se aproveite indevidamente da hipossuficiência da outra parte para obter um acordo vantajoso. No sentido formal, por sua vez, vai-se de encontro ao princípio da imparcialidade, permitindo um consenso sem qualquer distinção ou preferência.

Por conseguinte, uma manifestação expressa que assegura a efetivação do princípio da isonomia está no parágrafo único do art. 10 da Lei n. 13.140/2015, no qual é permitido a parte ser assistida por advogados ou defensores públicos. Contudo, “comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas.”

A boa-fé, de forma sucinta, consiste em uma postura que o conciliador deve tomar quando observar condutas e ações desonestas das partes, informando-as sobre os seus direitos e contextos fáticos nas quais estão inseridas. E o consenso é a essência do instituto, a própria razão de ser.

#### **4 AUTOCOMPOSIÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A autocomposição é permitida quando se tratar de um interesse material disponível. Desse modo, pode-se admitir as suas três formas clássicas: transação, submissão e desistência, as quais são admitidas na esfera processual e extraprocessual (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010, p.27). Segundo Didier Junior (2017, p.793) a transação ocorre quando é dado fim ao litígio pelo acordo entre as partes; a submissão se caracteriza quando uma parte se submete voluntariamente à outra; e desistência é o abandono do conflito por uma das partes.

Com efeito, trata-se de um processo voluntário, desdobramento do princípio da autonomia da vontade, que segundo Moore (1998, p. 23) é “iniciada quando as partes não mais acreditam que elas possam lidar com o conflito por si próprias e quando o único meio de resolução parece envolver a ajuda imparcial de uma terceira parte.”

Destarte, no ordenamento brasileiro, não se trata apenas de um meio eficaz e econômico para a resolução de conflitos, mas também de um meritório instrumento da cidadania, que reforça a participação popular no exercício do poder. Refere-se ao poder de solução dos litígios, onde os interessados são protagonistas da construção da decisão jurídica que regula suas relações (DIDIER JUNIOR, 2017, p.305).

Por isso, não deve ser compreendida como mero instrumento alternativo para superar as crises do Judiciário, pois a mediação e conciliação em contraposição ao processo judicial possuem procedimentos diversos e autônomos e estabelecem uma relação difícil de informalidade e formalidade, além do fato de que o mediador e conciliador tem atuações diferentes do juiz.

Antes da edição do CPC, o instrumento normativo que regularizou a autocomposição foi a Resolução CNJ n. 125/2010, que inaugurou a matéria no ordenamento nacional, Entre as inúmeras ponderações, regulamentou a atuação do mediador e conciliador (art. 12 da Resolução), inclusive criou o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores (anexo III da Resolução).

Por esse entendimento, a Professora Grinover (2015 p.51) milita a existência de um *minissistema brasileiro de métodos consensuais de solução judicial de conflitos*, o qual é regulado pelos instrumentos normativos supracitados, bem como soma-se à lei de mediação para solucionar controvérsias particulares e à autocomposição de conflitos na administração pública. Convém ressaltar que os marcos regulatórios não são incongruentes, mas se completam. Contudo, de forma excepcional, caso existam pequenos conflitos entre esses, serão resolvidos pelo critério clássico, logo, a lei de mediação prevalece diante de um ato infralegal por se tratar de uma norma específica que derroga a genérica.

Paralelamente, é pertinente discorrer a existência do projeto de lei n° 6.204 de 2019<sup>4</sup>, em trâmite no Senado Federal, que disciplina sobre a desjudicialização da execução civil de título executivo judicial e extrajudicial de obrigação de pagar quantia líquida, certa, exigível e previamente protestados, sendo atribuído ao tabelião de protesto o exercício das funções de agente de execução. Esse projeto apresenta-se como marco deveras interessante ao país, como

---

<sup>4</sup> BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei n° 6.204 de 2019. Altera a Leis n° 9.430, de 27 de dezembro de 1996, n° 9.492, de 10 de setembro de 1997, n° 10.169, de 29 de dezembro de 2000, e n° 13.105 de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil. Dispõe sobre a desjudicialização da execução civil de título executivo judicial e extrajudicial. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/139971>>. Acesso em: 30 mai. 2020.

mecanismo de solucionar a crise de jurisdição estatal, juntamente com os meios adequados de resolução de conflitos.

Cumprido ressaltar que a Resolução CNJ n. 125/2010 prevê os institutos da mediação, conciliação e negociação como formas de permitir o acesso do cidadão à justiça por meio da autocomposição, seja ela judicial ou extrajudicial. Contudo, para fins deste estudo, é pertinente apenas ponderações sobre a conciliação, pois é o meio utilizado pelo PROCON.

## 5 CONCILIAÇÃO

A conciliação é uma atividade técnica que deve ser exercida por um terceiro imparcial, sendo desfeito o seu poder decisório, oportunizando um acordo livre e responsável. Segundo Sales e Chaves (2014, p. 261) o conciliador deve orientar o diálogo entre as partes envolvidas, conduzindo as discussões e, “se for o caso, a sugerir soluções compatíveis com o interesse das partes ou, uma vez apresentada a solução pelas próprias pessoas, a conduzir essa solução para que ela realmente reflita o interesse das partes em conflito.”

Este procedimento é conveniente quando o objeto do conflito possui caráter patrimonial e é disponível. Em sendo assim, é recomendado, no §2º do art. 165 do CPC que, para uma correta aplicabilidade do instituto, o conciliador não possua vínculo anterior entre as partes, pois lhe é conferido, em determinadas situações, o poder de sugerir opções de acordo. Nessa lógica, é pertinente que ele não tenha um favoritismo ou preferência, para não comprometer o princípio da imparcialidade e assim possa lograr êxito em um acordo satisfatório e consciente, que seja exequível, reduzindo o risco do acirramento do conflito ou continuidade.

Para além, é importante o conhecimento, do conciliador, das técnicas utilizadas, porque a simples pergunta *tem acordo?* é insuficiente para mitigação da autocomposição. Por esse sentido, é preciso sua capacitação e aplicação de técnicas notórias.

A outro giro, o enunciado n. 398 do Fórum Permanente de Processualistas Civis, permite a aplicação dos institutos em discussão, com a aplicação das técnicas adequadas, de forma extraprocessual pela administração pública para resolver litígios. Assim, o PROCON, dentre as suas inúmeras atribuições, está calcado na resolução da lide consumerista por meio da conciliação, evitando inúmeras vezes a judicialização, a qual é regada por excesso de burocratização dos serviços, morosidade, custos elevados e a má qualidade da prestação jurisdicional.



## **6 PROCON, COMO ÓRGÃO ADMINISTRATIVO EXTRAJUDICIAL, NA COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO**

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), com o objetivo de dirimir conflitos, facilitar o acesso à justiça e garantir uma harmonização entre as relações, alcança um patamar de infraestrutura protetiva ao consumidor, na promoção e defesa dos seus Direitos. Dessa forma, o artigo 105 do CDC, institui os órgãos que integram esse Sistema de defesa, proteção e fiscalização. Tratam-se, pois, dos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, dos municípios e as entidades privadas de defesa do consumidor, utilizados como instrumentos, na maioria das vezes, de desjudicialização dos entraves oriundos da relação de consumo. Em correspondência, Gama (2000, p. 172) assevera que: “O Sistema foi concebido para nele fluírem os procedimentos espontâneos ou dirigidos para viabilizarem a proteção do Consumidor”.

O PROCON pode ser órgão estadual, distrital ou municipal, criados na forma da Lei, especificamente para este fim e com competência limitada no âmbito de sua atuação no poder regulamentar e de polícia, possuindo uma política de acompanhar e fiscalizar as relações de consumo e aplicar as penalidades administrativas correspondentes, orientando os consumidores e fornecedores acerca dos seus direitos. Para além, possuem, também, uma função educativa, informativa, preventiva, atrelada ao seu viés conciliatório, estreitando o laço entre os cidadãos e os seus pleitos.

Em outras atividades, os PROCONS funcionam como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência e da legislação complementar, a partir da regulamentação do procedimento administrativo, obedecendo aos atos ordenados e estabelecidos em lei, garantindo maior transparência, celeridade e eficiência. Para tanto, como forma de assegurar o amplo acesso à justiça, pode-se fazer o uso dos institutos da autocomposição, como forma alternativa para resolução de conflitos, consumando a experiência da terceira onda proposta por Cappelletti e Garth (1988, p.67).

Por priorizar o equilíbrio das relações consumeristas e por se tratar de um órgão administrativo e não judicial, é considerado um órgão firmado no instituto da conciliação, por meio do qual os conflitos são dirimidos. Dessa forma, além da atuação voltada para a educação e orientação consumeristas, o órgão tende a desenvolver políticas de conciliação, tanto em atendimentos preliminares quanto em processos administrativos oriundos das reclamações dos consumidores.

Essa tendência da conciliação como meio alternativo na resolução dos conflitos ganha força nos PROCONS na medida em que garante maior agilidade, resolutividade e menos burocracia, pela desnecessidade de constituir advogados, ouvir testemunhas ou até mesmo da inércia judicial de praticar atos processuais, mostrando ser uma alternativa eficaz nas demandas consumeristas.

Além disso, a própria cultura estabelecida pelo CPC/2015 que dá maior importância a autocomposição e verbaliza a prioridade por institutos como o da conciliação, a fim de gerar um avanço à sociedade brasileira com um meio célere, justo e eficiente, devendo ser aplicado sempre que cabível. Deste modo, por meio do exercício de suas atividades, o órgão tem visado atender às necessidades da população por meio de uma decisão construída entre as partes, ao contrário das decisões judiciais que é imposta por um terceiro togado.

Na balança da intermediação dos conflitos, seja em atendimento ou até mesmo dentro do processo administrativo, cumpre ao órgão a busca da satisfação das partes por meio de acordos entre consumidores e fornecedores. O fato de realizar acordos já garante ao órgão o seu viés conciliatório, pois os acordos são entendidos como concessões recíprocas de direitos e interesses, caminhando para um ponto comum, a fim de colocar fim ao desentendimento das partes e que seja de comum acordo entre as partes, efetivando, na prática, o princípio da busca do consenso (BRITTO; SANTOS, 2009, p. 282).

Com a facilidade da informação e o crescimento da conscientização da população, os PROCONS foram ganhando mais credibilidade e visibilidade. Isso fez com que, através dos poderes legais, a convocação a audiência ou a outros atos processuais sejam respeitados, como forma de alcançar uma possível conciliação, ou se for o caso, caminhar com o processo administrativo.

A importância da conciliação na via administrativa é salutar porque além de ocasionar a satisfação do consumidor, ainda exime o fornecedor de sofrer sanções administrativas contidas no art. 56 do CDC, a saber, multa, apreensão de produtos, interdição de estabelecimentos e intervenção administrativa. Essas sanções devem ser adotadas obedecendo critérios legais através de decisões administrativas fundamentadas, considerando a Lei, a doutrina, a jurisprudência e todas as fontes do Direito que caibam ao caso (SALDANHA, 2012, p. de internet).

Além disso, a importância da conciliação se dá pelo fato do PROCON se apresentar como uma fonte alternativa, um meio além do judiciário, desburocratizado, gratuito e independente. Essa importância reduz o número de postulantes judiciais, que, ao invés de buscar

a Justiça Comum ou mesmo o Juizado Especial, utiliza do órgão como meio alternativo, desafogando o judiciário e fortalecendo a conciliação.

Como consequência primária da aplicação deste instituto, temos o equilíbrio entre consumidor e fornecedor, alcançando a satisfação de ambos sem a necessidade da aplicação de maiores sanções, capazes de evitar a chegada da demanda ao judiciário para conseguir promover a paz. Além disso, o órgão busca com as conciliações, prevenir a ocorrência de novos danos a consumidores de modo que o PROCON goze da confiança da comunidade que o representa, servindo-lhe como entreposto estatal à disposição das demandas (CAMPOS, 2014, p. de internet).

Embora trate-se de uma questão mais educacional do que jurídica, assim como no Poder Judiciário, a forma alternativa para solução de controvérsias existentes no PROCON mediante a conciliação visa manter a convivência pacífica entre as partes sem discriminação alguma. Busca-se, por meio desse método, que as partes cedam à suas vontades unilaterais, a fim de alcançar um denominador comum com rapidez, eficiência e maior envolvimento das partes na tomada de decisões, colocando num patamar mais justo e igualitário o consumidor, que é visto como a parte hipossuficiente e vulnerável da relação.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por todos esses motivos, o instituto da conciliação, em âmbito administrativo, tem se revelado como uma prática eficaz, tornando-se uma alternativa para a sociedade contemporânea, que vem sendo incentivada a buscar meios novos de acesso à justiça.

Nesse mesmo passo, é evidente que o instituto da conciliação ganhou maior visibilidade e autonomia na resolução dos conflitos consumeristas, principalmente através do órgão oficial de defesa do consumidor que é o PROCON. Isso porque permite celeridade, desburocratização, eficiência, soma de vontade das partes e acima de tudo, a satisfação dos envolvidos na relação.

Ademais, no âmbito do órgão, há uma harmonização e equilíbrio entre consumidores e fornecedores seja na utilização das sessões, atendimentos preliminares, fiscalizações ou mesmo audiências conciliatórias, visto que o objetivo é buscar de forma educativa a igualdade do consumidor hipossuficiente à um patamar de respeito aos seus direitos, atrelado a uma expectativa positiva para a resolução das lides de forma extrajudicial.

Isso leva a um relevante avanço processual, visto que as possíveis demandas que chegariam ao Poder Judiciário foram solucionadas – satisfatoriamente - na via administrativa através da desjudicialização dos litígios sociais. Assim, o Judiciário que sofre um rechaço pela gama de processos, pela morosidade e altas custas, acaba sendo desafogado em muitas questões relacionadas ao Direito do Consumidor, porque sua pretensão já foi objeto de um conflito administrativo encarado pelo PROCON, que além de meio alternativo, tornou-se mais eficiente e simplificado.

Em uma outra visão, a utilização da autocomposição, pelo órgão, deve ser vista como um exercício pleno da cidadania, na qual as partes (fornecedores e consumidores), pelos princípios da autonomia da vontade, isonomia entre as partes e a busca pelo bom senso, constroem suas próprias sentenças, patrocinando a abertura das portas à justiça e alcançando a ampla satisfação e executoriedade. Portanto, fazendo valer o seu papel social no nosso Estado Democrático de Direito.

## **REFERÊNCIAS**

AZEVEDO, Fernando Costa de. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. **Revista eletrônica da faculdade de direito da Universidade Federal de Pelotas**, Pelotas, v. 3, n. 1, p.25-50, jun. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de Conflitos: Princípios e Norteadores. **Revista da faculdade de direito Uniritter**, Brasil, v.12, n. 10, p.19-46, dez. 2010. Disponível em: <<https://seer.uniritter.edu.br/index.php?journal=direito&page=article&op=view&path%5B%5D=459&path%5B%5D=283>>. Acesso em: 18 mar. 2020.

BRITTO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. O papel do procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 4, p.281-306, 2009. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/21619/15644>>. Acesso em: 20 mar. 2020

BUENO, Cássio Scarpinella. **Curso sistematizado de direito processual civil: teoria geral do direito processual civil**. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CAMPOS, André Medeiros. **O acesso à justiça no direito brasileiro e a importância do PROCON como uma forma alternativa para a resolução de conflitos**. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/31695/o-acesso-a-justica-no-direito-brasileiro-e-a-importancia-do-procon-como-uma-forma-alternativa-para-a-resolucao-de-conflitos>>. Acesso em: 21 mar. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Pallotti, 1988. 168 p.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 26.ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 19. ed. Salvador: Juspodivm, 2017. 879 p.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000. 205p.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo código de processo civil. *In*: BUENO, Cassio Scarpinella (org.). **ProDireito: Direito Processual Civil**. Porto Alegre: Secad, 2015, p. 51-53.

MEIRA, Danilo Christiano Antunes; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. O conteúdo normativo dos princípios orientadores da mediação. **R. Jur. Uni7**, Fortaleza, v. 14, n. 2, p.101-123, dez. 2017.

MOORE, Chistopher. **O Processo da Mediação**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

OLIVEIRA, Lorena Vieira Curty *et. al.* A efetividade do PROCON como órgão administrativo extrajudicial na composição de conflitos consumeristas no município de

Itaperuna. **Transformar**, Itaperuna, v. 12, n. 2, p.42-63, dez. 2018. Disponível em: <<http://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/197/137>>. Acesso em: 20 mar. 2020.

PERSICH, Queli Cristina Braz. A eficácia das audiências de mediação no âmbito do balcão do consumidor em Ijuí-rs. *In*: JORNANDA DE EXTENSÃO, 17., 2016, Ijuí. **Anais**. Ijuí: Anais, 2016. p. 1 - 5.

SALDANHA, Celso de Jesus Pereira. **A conciliação no PROCON/PA: um meio alternativo para a resolução do conflito nas relações de consumo**. 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/20863/a-conciliacao-no-procon-pa-um-meio-alternativo-para-a-resolucao-do-conflito-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 21 mar. 2020.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial – A importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 35, n. 69, p.255-279, 17 dez. 2014.

## **CONSUMER'S ACCESS TO JUSTICE: AUTOCOMPOSITION AS AN ALTERNATIVE MEANS OF RESOLVING CONFLICTS THROUGH PROCON**

### **ABSTRACT**

The article discusses alternative means of access to justice, arising from the appearance of new social configurations and the popularization of PROCONS, observing them as an effective mechanism in the resolution of consumerist conflicts, in the administrative way, through the institute of conciliation. In this environment, the access of consumers to justice is analysed, based on the waves proposed by Cappelletti and Garth (1988), as well as highlighting the principles of autocomposition of conflicts. Finally, it highlights the substantial activity of PROCON, as the official Consumer Defense agency, to sponsor the full exercise of citizenship, in the construction of decisions by the parties, and the harmonization of consumerist relations.

**Keywords:** Access to justice. Consumer. Autocomposition. Conciliation.