

CENTRO UNIVERSITÁRIO  
UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO  
CURSO DE DIREITO

**BYANCA RAVENNY SOUSA SANTOS**

**JUSTIÇA PARA QUEM?** Uma análise da Conciliação Judicial no âmbito de proteção ao consumidor hipossuficiente no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís (MA) no primeiro trimestre de 2022

São Luís

2022

**BYANCA RAVENNY SOUSA SANTOS**

**JUSTIÇA PARA QUEM?** Uma análise da Conciliação Judicial no âmbito de proteção ao consumidor hipossuficiente no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís (MA) no primeiro trimestre de 2022

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Heliane Sousa Fernandes.

São Luís

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Santos, Byanca Ravenny Sousa

Justiça para quem? Uma análise da conciliação judicial no âmbito de proteção ao consumidor hipossuficiente no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís (MA) no primeiro trimestre de 2022. / Byanca Ravenny Sousa Santos. \_\_ São Luís, 2022.

67 f.

Orientador: Prof. Ma. Heliane Sousa Fernandes

Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2022.

1. Acesso à justiça. 2. Conciliação judicial. 3. Consumidor. 4. Direitos fundamentais. 5. Hipossuficiente. Título.

CDU 347.451.031(812.1)

**BYANCA RAVENNY SOUSA SANTOS**

**JUSTIÇA PARA QUEM?** Uma análise da Conciliação Judicial no âmbito de proteção ao consumidor hipossuficiente no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís (MA) no primeiro trimestre de 2022

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em 22 /06 /2022.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Heliane Sousa Fernandes (Orientadora)**

Centro Universitário

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

---

**Prof. Me. Diego Menezes Soares**

Centro Universitário

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

---

**Prof. Me. Roberto de Oliveira Almeida**

Centro Universitário

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

A todos aqueles que, assim como eu, um dia sonharam ou ainda sonham em cursar uma graduação, que buscam adquirir conhecimento e almejam exercer a profissão tão desejada, mas que, muitas vezes, veem seus sonhos ruírem pelas mazelas da vida e pela insuficiência de privilégios. Então, eu digo: não desistam, acreditem em si, transformem seus sonhos em metas, suas metas em objetivos, agarre-os com força e corra atrás diariamente, você consegue, você é capaz!

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por guiar meus passos até aqui, sustentar-me e me dar forças nos momentos difíceis, não permitindo que nas horas mais sombrias eu descreditasse que meu sonho seria possível.

À minha família biológica, em especial minha mãe, Maria Erinalda Sousa, por todo apoio, dedicação, cuidado e paciência, responsável por me fazer crescer rodeada por livros e assim, desenvolver o amor pela educação. Obrigada por fazer o impossível para que este momento se tornasse possível.

Agradeço também a minha família do coração, que me acolheu nesta cidade com zelo, companheirismo e me proporcionou ensinamentos diários, sem vocês essa realização não seria possível. Mariany Silva e Francisca Andrade, serei eternamente grata.

Aos meus amigos, aqueles que permaneceram e aos que, por algum motivo, não, mas que estiveram presente nos momentos difíceis e, também, nos felizes, compartilhando comigo as mazelas e benesses dessa jornada. Obrigada, Natanny Lucena, Angela Sousa, Yasmim Costa e Ruth Sousa, por alugarem seus ouvidos de vez em sempre para escutarem meus áudios enormes reclamando da minha adorada Faculdade e de outras coisas mais.

Sou grata aos meus colegas de turma, Vanilde Barbosa, Ariany Luso e Manoel Inácio, pelos “rolês” da vida e pelos *chopps* nos entretornos. Foram esses momentos, na companhia de vocês, que tornaram menos cansativo e suportável o processo.

Sou grata à Cananda Oliveira, por sempre fazer do drama uma piada e nos divertir constantemente nos momentos de desespero (que foram muitos, diga-se de passagem); ao Alexandre Alves, por ser meu estresse diário; afinal de contas, sem ti, provavelmente minha vida acadêmica teria tomado um rumo diferente; e à Rafisa Carvalho, por ter se tornado uma amiga com a qual eu posso contar.

Um agradecimento especial a todos os motoristas de aplicativos que me trouxeram para casa à noite em segurança quando, infelizmente, depois da aula, eu acabava perdendo o último ônibus e ficava presa no Terminal. Acreditem, seu trabalho é de extrema importância e eu sou muito grata a todos vocês.

À Defensoria Pública do Estado do Maranhão, em especial ao Núcleo de Defesa da Criança e do Adolescente, por me proporcionar mais do que uma experiência acadêmica-profissional, uma rica experiência de vida; e à equipe do 1º CEJUSC de São Luís-MA, pela atenção e colaboração em todo o curso da pesquisa realizada no decorrer da elaboração deste trabalho.

Ao Seu Carlos (como é conhecido por todos na UNDB), pelas horas de terapia e pelos conselhos prestados durante essa reta final de curso, tudo teria sido bem mais difícil sem suas sábias palavras para me acalantar.

Aos meus professores, não apenas os da Graduação que me ensinaram as técnicas da atividade laborativa a qual eu escolhi para exercer, mas também a todos aqueles do ensino infantil que me ensinaram as primeiras letras e do fundamental e médio que me proporcionaram toda a base para que eu pudesse chegar à graduação.

Em especial, à minha orientadora, M.<sup>a</sup> Heliane Fernandes, por todo apoio e atenção durante a realização deste trabalho. Vocês professores são a base de todas as profissões, são a base do sistema e da sociedade, vocês movem o mundo, constroem sonhos e edificam vidas!

“Não achas que a igualdade, tal como a entendem é sinónimo de injustiça?”

Josemaría Escrivá



## RESUMO

A garantia de acesso à ordem jurídica justa, em seu conceito atual, garante aos indivíduos que eles podem alcançar a justiça não apenas através do processo judicial “tradicional” como também por meios alternativos de solução de controvérsias. Nesta seara, tem recebido destaque o uso dos métodos autocompositivos e em especial a conciliação. Diante disso, o trabalho consiste na análise da utilização do instituto da conciliação judicial no âmbito das relações de consumo, com ênfase na aplicação desse método perante as causas que figurem no polo ativo um consumidor hipossuficiente, bem como em verificar como se dá a utilização da conciliação na prática e seus reflexos frente aos envolvidos no procedimento, buscando examinar se de fato esse meio pacificador vem cumprindo com a promoção do devido acesso à justiça. Tem seu foco nas audiências de conciliação judicial realizadas no 1º CEJUSC de São Luís-MA no período de janeiro a março de 2022, de modo que se observaram as experiências práticas que ocorreram nesse contexto. Partiu-se do conceito de acesso à justiça, tal qual a história da autocomposição e suas normas nacionais, tendo como destaque o CPC de 2015 e a Resolução 125/10 do CNJ, normas que permitiram explorar também os princípios que norteiam a atividade da solução pacificadora, promovendo ainda a interação das regras principiológicas procedimentais da conciliação com as disposições processuais, constitucionais e consumeristas, as quais amparam o direito dos indivíduos envolvidos diretamente no procedimento conciliador, a saber o consumidor. A partir da metodologia aplicada, através do uso do método indutivo aliado as pesquisas bibliográficas e empírica (estudo de campo), empregando-se, enquanto técnica o estudo de caso, constatou-se ao final que, em que pese a rapidez com qual a conciliação judicial proporciona a solução para o litígio, quando, de fato, alcança seu objetivo, o meio consensual enfrenta vários enclaves perante a praxe do judiciário nacional. Um desses desafios, no procedimento envolvendo o consumidor hipossuficiente se dá justamente com relação a sua efetividade, à medida que em raras vezes a realização do procedimento se finda com êxito. Outro ponto é que, por vezes, mesmo havendo a realização do acordo, esse método tende a ser prejudicial às garantias fundamentais conferidas ao consumidor hipossuficiente. Frente a isto, concluiu-se que a utilização da conciliação judicial no âmbito consumerista hipossuficiente é bastante questionável, visto que se dá diante de uma realidade em que acaba desvirtuando princípios basilares e resultando em injustiças para os mais vulneráveis.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Conciliação Judicial. Consumidor. Direitos Fundamentais. Hipossuficiente.

## ABSTRACT

The guarantee of access to a fair legal order, in its current concept, guarantees individuals that they can achieve justice not only through the “traditional” judicial process, but also through alternative means of resolving disputes. In this area, the use of autocompositional methods and especially conciliation has been highlighted. In view of this, the work consists in the analysis of the use of the institute of judicial conciliation in the context of consumer relations, with emphasis on the application of this method in the face of the causes that appear in the active pole a hyposufficient consumer, as well as to verify how the use of the conciliation in practice and its effects on those involved in the procedure, seeking to examine whether in fact this pacifying means has been complying with the promotion of due access to justice. It focuses on the judicial conciliation hearings held at the 1st CEJUSC of São Luís-MA from January to March 2022, so that the practical experiences that occurred in this context were observed. It started with the concept of access to justice, just like the history of self-composition and its national rules, with emphasis on the 2015 CPC and CNJ resolution 125/10, rules that also allowed exploring the principles that guide the activity of the solution peacemaker, also promoting the interaction of procedural principles of conciliation with procedural, constitutional and consumerist provisions, which support the rights of individuals directly involved in the conciliation procedure, namely the consumer. From the applied methodology, through the use of the inductive method allied to the bibliographical and empirical researches (field study), employing, as a technique the case study, it was verified in the end that, in spite of the speed with which the Judicial conciliation provides the solution to the dispute, when, in fact, it achieves its objective, the consensual environment faces several enclaves before the national judiciary practice. One of these challenges, in the procedure involving the low-income consumer, is precisely in relation to its effectiveness, as the procedure is rarely completed successfully. Another point is that, sometimes, even when the agreement is reached, this method tends to be harmful to the fundamental guarantees granted to the low-income consumer. In view of this, it was concluded that the use of judicial conciliation in the hyposufficient consumerist scope is quite questionable, since it takes place in the face of a reality in which it ends up distorting basic principles and resulting in injustices for the most vulnerable.

**Keywords:** Access to justice. Judicial Conciliation. Consumer. Fundamental rights. Under-sufficient.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Hipervulnerabilidade em função da condição de saúde e idade.....	49
Gráfico 2 – Hipervulnerabilidade em função da idade (faixa etária) .....	50
Gráfico 3 – Motivo de insucesso da conciliação .....	51
Gráfico 4 – Casos em que o desinteresse pelo acordo não partiu do consumidor.....	53
Gráfico 5 – Casos em que há tentativa de conciliação anterior.....	54
Gráfico 6 – Insucesso do acordo .....	56
Gráfico 7 – Andamento processual .....	60

## LISTA DE SIGLAS

ADPF	Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
JHs	Jogadores Habituais
Nupemec	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
PJE	Processo Judicial Eletrônico
RE	Recurso Extraordinário
REsp	Recurso Especial
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJ-MA	Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>O INSTITUTO DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Origem e evolução da autocomposição .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2</b>	<b>Da conciliação judicial.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3</b>	<b>Princípios norteadores.....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>O PRINCÍPIO DA ISONOMIA COMO NORTEADOR DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1</b>	<b>Princípio da isonomia ou igualdade constitucional .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2</b>	<b>O Reconhecimento da isonomia perante o direito do consumidor.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>Aplicação da isonomia nas audiências de conciliação judicial sob a perspectiva da paridade de armas .....</b>	<b>38</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1</b>	<b>Delineamento da pesquisa .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Nível .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2</b>	<b>Local de estudo e período.....</b>	<b>43</b>
<b>4.3</b>	<b>Amostra .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4</b>	<b>Coleta de dados .....</b>	<b>44</b>
<b>4.5</b>	<b>Análise de dados.....</b>	<b>45</b>
<b>4.6</b>	<b>Questões éticas .....</b>	<b>45</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>46</b>
<b>5.1</b>	<b>Exame procedimental: consumidor hipossuficiente vs. fornecedor litigante habitual.....</b>	<b>47</b>
<b>5.2</b>	<b>O produto da solução consensual em vista ao efetivo acesso à justiça.....</b>	<b>57</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>61</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Direito de uma forma geral está sempre em constante mudança, com o fim de ofertar qualidade e maior efetividade no acesso à justiça. Com isso, tendo em vista o surgimento de problemas que prejudicam a prestação da tutela jurisdicional, busca-se possibilidades que possam dirimir essas mazelas.

Dentre as problemáticas atuais que o judiciário nacional vem enfrentando, destaca-se principalmente a morosidade processual. Assim, os métodos autocompositivos de solução de litígios vem ganhando cada vez mais força no cenário, com o objetivo de promover a pacificação social, descongestionar o judiciário e tornar o processo mais célere e eficaz.

Diante disso, o tema do presente trabalho “JUSTIÇA PARA QUEM?” pretendendo analisar o método autocompositivo da conciliação na esfera da relação de consumo, com foco no consumidor hipossuficiente, busca analisar o procedimento da conciliação judicial na prática, a luz do seus princípios basilares e principalmente, do Princípio da Isonomia, verificando se essa base constitucional normativa é realmente observada em sua totalidade quando se trata de prática conciliativa perante consumidor hipossuficiente.

De forma específica, os objetivos do trabalho são proporcionar maior conhecimento sobre o método da conciliação judicial, abordando de forma aprofundada o tema, além de discorrer sobre o Princípio da Isonomia Constitucional e suas implicações na Conciliação Judicial e no Direito do Consumidor, bem como investigar sobre as situações adversas que podem influenciar de forma negativa na pactuação do acordo, para através disso se chegar a resposta para a hipótese suscitada.

A hipótese é de que, sendo aplicada na praxe jurídica com o intuito de apenas desobstruir o judiciário, não se atrelando a realidade concreta e socioeconômica das partes, a audiência de Conciliação Judicial pode acabar desvirtuando princípios basilares e sendo prejudicial para aqueles que estão envolvidos diretamente no problema, podendo inclusive acarretar acordos insatisfatórios para aqueles que figuram como a parte mais vulnerável.

A metodologia utilizada se deu sob a égide do método indutivo, conceituado por Gil (2008, p. 10) como aquele que parte do estudo de casos particulares e a partir daí se constata os reflexos generalizados, utilizando-se de casos concretos confirmadores da realidade. Sendo realizada pesquisa de cunho descritiva e explicativa, posto que são aqueles que cuidam de análises de atuação prática, com objeto de estudo focado em determinado grupo e de identificar fatores contribuintes para ocorrência de algum fenômeno (GIL, 2008, p. 28).

Ademais, o meio de pesquisa utilizado foi a pesquisa bibliográfica, constituída pelo uso de informações disponíveis na internet, livros e artigos científicos e utilização de análise de casos, por meio de pesquisa realizada no 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Termo Judiciário de São Luís-MA, com enfoque no primeiro trimestre de 2022.

A ideia para o desenvolvimento do trabalho, bem como a temática adotada, se deu após a criação de um *Paper* para a disciplina “Processo de Conhecimento I”. Com a elaboração do *Paper*, pôde-se vislumbrar as problemáticas existentes na realização dos procedimentos autocompositivos e, desse modo, surgiu a inquietação para uma análise mais aprofundada acerca da temática, focada na problemática existente com relação a prática da conciliação no âmbito consumerista hipossuficiente.

Atendendo a essa conjuntura, os capítulos do presente trabalho visam abordar, inicialmente, o instituto da conciliação judicial em suas noções gerais, adentrando na origem e na evolução da autocomposição, assim como na noção do conceito de acesso à justiça e sua promoção através dos métodos conciliativos. Dispondo ainda, sobre o conceito da conciliação judicial, suas normas legais e base principiológica.

Posteriormente, o segundo capítulo, tendo como foco o princípio da isonomia, busca denotar as premissas e vertentes dessa garantia fundamental, trazendo à baila sua aplicação no campo jurídico como um todo e principalmente a sua disposição frente ao Direito do Consumidor e ao Processo Civil, com ênfase nos meios alternativos de resolução de conflitos.

Por fim, o terceiro e o quarto capítulo respectivamente, se pautam na explicação da metodologia empregada, com a utilização do método indutivo, uso da pesquisa empírica (realização de estudo de campo) e a exposição das técnicas empregadas (análise de dados quantitativos e qualitativos).

Sendo ao fim apresentados os resultados obtidos e as discussões atinentes a estes, buscando avaliar se a prática da conciliação judicial na esfera do consumidor hipossuficiente se mostra vantajosa para o consumidor e se de fato, proporciona o efetivo acesso à justiça.

## **2 O INSTITUTO DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL**

Como ponto de partida do presente trabalho, este capítulo busca abordar o método da Conciliação Judicial em suas noções gerais. Inicialmente, o estudo será voltado à origem e a evolução desse instituto, o qual é tido como método autocompositivo pacificador de conflitos,

de forma que se entenda como se deu o surgimento da autocomposição, seu conceito, ideais e a motivação para sua aplicação na realidade brasileira e ludovicense atual, demonstrando ainda sua observância no tocante as causas consumeristas.

Na segunda seção, o estudo será voltado à exposição de como se deu a inserção da Conciliação Judicial no Ordenamento Jurídico brasileiro, visando tratar sobre suas disposições no Processo Civil nacional e seus mecanismos procedimentais, buscando demonstrar ainda propensão dentro da Jurisdição Maranhense.

Ao fim, a terceira seção se ocupa em informar acerca dos princípios norteadores desse instituto, buscando aprofundar os conhecimentos em vista da doutrina que ampara e norteia a viabilidade da prática da Conciliação Judicial.

## **2.1 Origem e evolução da autocomposição**

Entende-se que a Conciliação judicial é um método autocompositivo de resolução de conflitos, de modo que não se tem como tratar de Autocomposição ou mesmo do instituto da Conciliação Judicial sem mencionar sobre as controvérsias sociais, uma vez que ambos estão umbilicalmente interligados.

Assim, Pasquali (2016, p. 11-12) denota que conflitos fazem parte do convívio em sociedade, sendo gerados devido às divergências de pensamentos e atitudes de cada indivíduo e que tais conflitos durante longos períodos da história eram sanados pelos próprios indivíduos que os geravam. Contudo, por vezes, utilizando de formas desarrazoadas para chegar a solução, em que prevalecia apenas a vontade de uma das partes.

Franco (2020, p. 46) corrobora esse pensamento ao mencionar que, em tempos antigos, quando não existiam leis, os indivíduos buscavam a satisfação de seus problemas pelo uso da força. Todavia, esse sistema não garantia a justiça, mas tão somente a vitória dos mais fortes e por isso com o passar dos tempos os indivíduos foram buscando soluções amigáveis e imparciais obtidas por meio de sacerdotes ou anciãos.

Nesse deslinde, Pasquali (2016, p. 12) prega que, a partir das mudanças ocorridas na sociedade ao longo do tempo, e com o surgindo da figura do Estado e o “poder de justiça” foi que surgiu a autocomposição e a heterocomposição, utilizando de um terceiro imparcial para solucionar os conflitos existentes na sociedade de forma consensual e justa.

Franco (2020, p. 47) assevera que a diferença entre esses dois institutos é que através do primeiro os próprios envolvidos no litígio chegam a uma solução para sua



controvérsia, enquanto no segundo se faz o uso de um terceiro imparcial que decide e impõe a solução para sanar o conflito.

Denota-se que a tutela jurisdicional é o exemplo mais claro de heterocomposição, onde o Juiz substitui a vontade das partes intervindo diretamente sobre a contenda a fim de resolver o problema. No dizer de Pavinato (2018, p. 16), no século XX, a heterocomposição era o único método difundido e tido como base de solução de litígios, fazendo com que se perdurasse a cultura da judicialização até a contemporaneidade.

No entanto, há algum tempo o judiciário não resolve as problemáticas sociais a contento e devido a evolução das mazelas jurisdicionais, a autocomposição obteve grande enfoque. Pavinato (2018, p. 17) aponta que a noção do procedimento comum como único método de resolução de controvérsia passou a sofrer modificações mais precisamente na década de 1970 com a obra *Acesso à Justiça*, do jurista e professor Mauro Cappelletti, que revelou ao cenário internacional inúmeros obstáculos na metodologia tradicional do processo, tão logo se fazendo necessário elaborar alternativas que garantissem a tutela jurisdicional de maneira mais abrangente à população.

Cappelletti e Garth (1988, p. 14-26) afirmam que relacionar o acesso à justiça apenas aos méritos jurídicos é uma utopia, posto que existem vários obstáculos que impedem o indivíduo de chegar ao judiciário e esses obstáculos não devem impedir também que se chegue a justiça. Os autores elencam como alguns desses obstáculos as “Custas judiciais, Possibilidade das Partes (alguns litigantes contam com uma gama de vantagens estratégicas sobre outros) e Problemas Especiais dos Interesses Difusos”.

Sganzerla (2019, p. 11) acompanha esse mesmo raciocínio ao citar o pensamento do professor Frank Sander, o qual já em 1976 manifestava preocupação com os trâmites submetidos ao judiciário, que por seu crescimento quantitativo (quantidade de processos) ou qualitativo (aumento na complexidade dos processos) poderiam gerar um colapso na prestação da tutela jurisdicional.

Cappelletti e Garth (1988, p. 75) reforçaram que para se chegar a efetividade do acesso à justiça se mostrava necessária a reforma de todo o aparelho judicial, pois os autores viam a ciência jurídica como um corpo que envolvia sujeitos e contextos sociais, não apenas como um conjunto de normas estatais, como o trato do judiciário fazia parecer.

Foi também com base nessa premissa que Frank Sander (1979 apud SGANZERLA, 2019, p. 11) “propôs a adoção de formas alternativas à clássica via judicial para resolução de conflitos”, proposta essa conceituada como Teoria do Tribunal Multiportas.

Silva (2018, p. 12) informa que o Tribunal Multiportas é uma instituição inovadora que funciona de maneira que quando um litigante se apresenta, são colocados à disposição dele diferentes métodos de resolução, sendo o litigante encaminhando para aquele que se mostrar mais adequado a resolver seu litígio de forma célere, econômica e que melhor consiga satisfazer a vontade das partes.

Segundo Sganzerla (2019, p. 11), Sander teve a intenção de expor que o Judiciário não é a única opção para se solucionar os litígios e com isso começou a identificar outros meios para a resolução mais efetiva a cada caso concreto. Nessa esteira, Pavinato (2018, p. 17) dispõe que foi por meio da disseminação dos ideais de Sander e seu método *alternative dispute resolution* (ADR), derivado da teoria do Tribunal Multiportas, que a Conciliação começou a ganhar forte destaque.

Franco (2020, p. 48), ao citar Lima e Fernandes, indica que o ADR de forma geral envolve técnicas de negociação, mediação, conciliação e arbitragem. Consoante a isso, Pasquali (2016, p. 11) previne que esses institutos detêm a capacidade de motivar o diálogo entre as partes para que se estabeleça um acordo de maneira satisfatória para ambas as partes.

De acordo com a concepção de Cappelletti e Garth (1988, p. 71), a implementação dessas novas alternativas de solução de conflitos se caracterizam como a terceira onda do Acesso à Justiça, na qual se encoraja a exploração de uma reforma nas formas de procedimento, na estrutura dos tribunais, e, principalmente, centralizado na ideia de se evitar os litígios ou facilitar sua resolução, compreendendo a necessidade de adaptar o processo civil ao tipo de litígio e indo além do campo de representação judicial.

Para Silva (2018, p. 13), até mesmo o funcionamento do judiciário depende do incentivo as soluções consensuais, pois mantendo em juízo apenas as ações em que seja indispensável o funcionamento do judiciário se pode obter uma tutela jurisdicional em tempo mais razoável. Além disso, na visão do autor, o Sistema Multiportas promove a inserção e a assistência da justiça a indivíduos vulneráveis, com poucos recursos para participar do desenrolar processual.

Já para Franco (2020, p. 52), o principal objetivo da Autocomposição é a pacificação social, buscando dissolver a cultura do litígio, bem como a cultura da judicialização, à medida que atuam de maneira a promover uma solução consensual e amena impulsionando o reestabelecimento de convivência sadia entre os envolvidos.

Dessa maneira, conforme Silva (2018, p. 15), a implementação dos instrumentos de solução alternativa de conflitos se mostra uma necessidade, uma vez que é de extrema

relevância o aperfeiçoamento de formas de lidar com conflitos, em que se possa, com o resultado, reestabelecer uma situação de paz.

Para Sganzerla (2019, p. 18-19), a concepção do Tribunal Multiportas, assim como da Autocomposição, vai além, abrange a ideia de um mecanismo capaz de promover o acesso à justiça, aprimorar o sistema, visualiza e inclui as minorias, implementa o diálogo na sociedade, propõe o protagonismo das partes e ainda desobstrui as vias judiciais.

Destaca-se ainda que, conforme lembrete oportunizado por Pavinato (2018, p. 10), os métodos alternativos de solução de conflitos podem ser extrajudiciais, que são aqueles que se desenvolvem fora do sistema jurisdicional, e podem ser também judiciais, ocorrendo durante o procedimento judicial, garantindo-se dessa forma um maior leque de mecanismos aos indivíduos que estiverem em busca sanar uma controvérsia, flexibilizando o sistema a adequar-se à necessidade, a realidade e a condição do interessado.

Assim, Pasquali (2016, p. 10) prega que, com o aumento da morosidade na prestação da tutela judicial e o alto índice de abarrotamento de processos, os meios alternativos de resolução de conflitos estão cada vez mais adentrando o cenário jurídico à medida que se mostram instrumentos aptos a melhorar a prestação da justiça, possibilitando a desobstrução das vias judiciais.

Franco (2020, p. 46-47) reforça essa tese ao mencionar que as alternativas de resoluções de conflitos “mais civilizadas” vêm sendo estimuladas porque representam a promoção do acesso à justiça, imprimem a eficiência, a economia e a celeridade.

Tão logo, Cappelletti e Garth (1988, p. 81) declaram que “os reformadores” estão se utilizando cada vez mais da autocomposição e de seus instrumentos, quais sejam, conciliação, arbitragem e demais incentivos de resolução dos litígios fora dos Tribunais, porém não devem deixar de observar algumas causas específicas, dentre elas as de interesse de consumidores.

Nesse ínterim, mediante o arcabouço de vantagens da Autocomposição que se extrai do contexto fático exposto pela dogmática trazida no corpo deste trabalho, é possível se extrair a motivação para inserção e aplicação do método ADR no Brasil a partir da análise da crise numérica visualizada nos relatórios de *Justiça em Números*, constantes no portal eletrônico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que, por meio de sua atribuição legal, cumprindo os ditames de transparência e publicidade, publica anualmente esses relatórios contendo os dados estatísticos da justiça brasileira.

O 18º relatório de *Justiça em Números* do CNJ, publicado em 2021, o qual tem como base os dados de 2020, informa que o período em questão foi finalizado com 75,5 milhões

de processos em tramitação aguardando uma solução definitiva (BRASIL, 2021, p. 102). Além disso, demonstra que o tempo médio de duração dos processos na justiça comum, na fase de conhecimento de 1º grau é de 3 anos e 4 meses e na fase de execução é de 4 anos e 6 meses (BRASIL, 2021, p. 102), demonstrando a alta taxa de congestionamento da judiciário brasileiro.

Importante enfatizar que grande parte dessas ações tramitam são de relações consumeristas. Conforme informações trazidas pelo 18º relatório de *Justiça em Números*, demandas de Direito do Consumidor representam 3,15 % das causas que tramitam na justiça estadual, refletindo um total de 1.655.989 (um milhão, seiscentos e cinco mil, novecentos e oitenta e nove) processos (BRASIL, 2021, p. 273).

No que concerne aos dados do Estado do Maranhão, o 18º relatório de *Justiça em Números* demonstra que a taxa de congestionamento no primeiro grau é de 73% (BRASIL, 2021, p. 164).

No tocante à análise da grande Capital do Estado, o Portal da Transparência no site do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJ-MA), através do sistema *termo juris*, prevê que atualmente a Taxa de Congestionamento Total na Fase de Conhecimento do 1º Grau e Juizados Especiais representa o quantitativo de 59,91% dos processos, ou seja, na Comarca da Ilha de São Luís mais da metade dos processos estão pendentes de julgamento, remontando a alta taxa de congestionamento em que se encontra o judiciário de São Luís-MA (MARANHÃO, 2021, p. 1).

Por esse motivo, o Judiciário do Maranhão está cada vez mais promovendo o incentivo a resolução de controvérsias por meio dos métodos de soluções consensuais de conflitos. Em 27/03/2020, foi publicada matéria no site do Portal Judiciário do Estado do Maranhão com a divulgação da “plataforma consumidor.gov.br” sob a perspectiva de resolver as demandas de consumo de maneira mais célere e com menos custos para o judiciário.

Em vista disso, demonstrado todo histórico de surgimento da autocomposição, as convicções e fundamentos que fomentam sua inserção, bem como, a motivação de sua implementação no Brasil, com ênfase em São Luís-MA, passa-se ao estudo Conciliação Judicial, método autocompositivo alvo do presente trabalho, traçando considerações sobre sua base legal e procedimental.

## **2.2 Da conciliação judicial**

Como citado anteriormente, a Conciliação é um dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos e atualmente se encontra positivado no art. 334 do Código de Processo

Civil (CPC), bem como no art. 3º, § 2º do Códex Processual, o qual estabelece que é defeso ao Estado promover e estimular, sempre que possível, os métodos de solução pacificadoras de conflitos, a exemplo da Conciliação.

Esse procedimento conciliatório judicial é denominado dessa forma porque diferentemente da conciliação extrajudicial, ocorre dentro dos trâmites processuais, quando já iniciada a marcha processual por meio da fase postulatória do processo, após o protocolo da Petição Inicial.

Todavia, a história do instituto da Conciliação no Brasil vem de um contexto bem anterior a esse que conhecemos a partir do CPC de 2015. Conforme Franco (2020, p. 48), a Carta Imperial de 1824, a saber, a primeira Carta Magna brasileira, já dispunha sobre a Conciliação, ao trazer no texto do seu art. 161 que não se iniciaria processo algum sem que antes se tivesse tentado “o meio da reconciliação”.

Silva (2018, p. 15) traz à baila o texto da Lei de 29 de novembro de 1832, que, posterior à previsão da Carta Imperial, acertava o intento da Conciliação perante o intitulado Juiz de Paz. Contudo, ao citar Watanabe, Silva (2018, p. 15) informa que essa prática foi perdendo força no nosso ordenamento.

Para Pasquali (2016, p. 14), a possibilidade de solucionar um processo por meio de um método alternativo, em se tratando de origem nacional, veio com o advento do CPC de 1973, em seus arts. 125, IV, 277, 278, 447 e 449, tratando da possibilidade de haver uma audiência preliminar e dispondo sobre a possibilidade de o Juiz tentar conciliar as partes.

Sganzerla (2019, p. 15) recobra essa citação de Pasquali ao dispor que o CPC de 1973 realmente previa a possibilidade de o Juiz marcar uma audiência com o um fim de conciliar as partes, apesar de tal previsão se dá de forma “tímida e velada”.

Apesar disso, Silva (2018, p. 15) informa que só em 1995 passou a ser determinada de forma obrigatória a audiência preliminar, ou seja, audiência com vistas a uma resolução pacificadora de conflitos, nas causas que se admitissem a transação.

Já Pavinato (2018, p. 20) afirma que, apesar de todas essas possíveis tentativas de instituição da autocomposição, assim como consequentemente a implantação de métodos conciliativos no Brasil, somente com o vigente CPC (Lei nº 13.105/2015) é que se verificou a verídica intenção de se implantar um modelo multiportas, com a adoção de solução integrada de litígios.

Na concepção de Didier Junior (2019, p. 324-325), o instrumento normativo mais importante sobre a instituição da Audiência Conciliação, é a Resolução nº 125/2010, do CNJ,

que regulamenta inclusive a atuação dos conciliadores e propõe a criação dos CEJUSCs, os quais são destinados justamente à prática do procedimento conciliatório.

Silva (2018, p. 19) destaca que a Resolução nº 125/2010 do CNJ foi alterada por duas Emendas, uma no ano de 2013 e outra no ano de 2016 e exprime no seu art. 1º que sua proposta é instituir uma Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de interesses, com vistas a assegurar a todos o direito a solução adequada de conflitos, de modo que atenda a natureza e peculiaridade de cada caso.

Sganzerla (2019, p. 16) ressalta que a referida resolução, além de assumir que os meios adequados de solução de conflito são importantes instrumentos para acolher um dos principais objetivos da Jurisdição, a saber, a pacificação social, também destinou ao próprio CNJ a responsabilidade de instaurar políticas públicas predispostas a entregar um tratamento adequado aos conflitos que surgem na sociedade.

Nessa toada, extraem-se do teor da própria resolução, mediante seu capítulo II, as atribuições do CNJ para promoção dessa Política de Tratamento adequada dos conflitos, reforçando em seu art. 4º a utilização da conciliação e em seu art. 5º a implementação do estímulo dos métodos autocompositivos por meio de uma rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário, listando a necessidade de inserir dentro desse contexto desde a Graduação até a Magistratura. Em decorrência disso, o CPC traz em seu art. 3º, §3º que a Conciliação deverá ser estimulada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público.

Nesse deslinde, da forma que se encontra estruturado atualmente, o método da Conciliação Judicial, é compreendido por Pasquali (2016, p. 16-17) como um instituto autocompositivo, destinado para os casos em as partes não possuam vínculo afetivo. Tendo por escopo, como objetivo principal, estimular os próprios envolvidos a chegarem em um consenso sobre a solução de seu caso, contando com o auxílio de um conciliador imparcial, o qual, conduz a audiência.

No mesmo sentido, Franco (2020, p. 65) define a conciliação como um acordo de vontades, no qual as pessoas fazem concessões mútuas a fim de se chegar à solução do litígio. Sendo esse acordo conduzido por um terceiro imparcial que não decide o conflito, mas, atua e orienta de forma a sugerir o conteúdo da decisão. Franco (2020, p. 26) ainda menciona que um dos exemplos em que esse procedimento é empregado são nas lides de consumo.

Nesse mesmo contexto, Didier Junior (2019, p. 326), intitula a Conciliação Judicial como uma forma de Solução Alternativa de Controvérsia, ao diferenciá-la da mediação, dispõe

que sua aplicação é indicada para demandas que não haja vínculo anterior entre os envolvidos e que sua condução conta com uma participação ativa do conciliador.

Acentua-se que a normativa que regulamenta a atuação dos Conciliadores Judiciais, além de disposta na Resolução nº 125/10 do CNJ, se encontra também positivada na seção V no CPC, nos art. 165 e seguintes do Código Processual, assim como os princípios aos quais estes profissionais e o procedimento estão adstritos, os quais serão apresentados com mais profundidade na próxima seção.

Assim, Franco (2020, p. 64) vem a pontuar que a Conciliação Judicial, também denominada endoprocessual, atualmente, se encontra bastante difundida no nosso ordenamento jurídico, desenvolvendo um importante papel no combate a cultura da judicialização de conflitos.

Conforme prega Sganzerla (2019, p. 19), a realização da audiência de conciliação é a regra no sistema processual vigente, dispondo o art. 334, §4º apenas sobre as exceções no tocante a não realização dessa audiência, algo que Franco (2020, p. 76) denomina obrigatoriedade de participação da audiência.

Sua execução chega a ser tão importante para a desenvoltura da atual jurisdição nacional, que o art. 334, §8º do CPC prevê uma multa de até dois por cento sobre o valor da causa, para aqueles que, de forma injustificada, não comparecerem à audiência. Esta falta, nos termos do dispositivo processual supracitado, é de tamanha reprovabilidade, que é considerado ato atentatório a dignidade da justiça.

Isso porque, aparentemente, a adoção do instrumento conciliatório se mostra de grande vantagem para o desenrolar jurídico processual. Cappelletti e Garth (1988, p. 83) afirmam que existem inúmeras vantagens com a adoção da Conciliação, tanto para as partes quanto para o sistema jurídico, à medida que se o litígio é resolvido sem a necessidade de julgamento isso ajudará a diminuir a sobrecarga dos Tribunais e as altas custas processuais.

Tamanho são os estímulos a implementação e projeção do método conciliativo que Silva (2018, p. 21) declara merecer amparo a criação de um sistema digitalizado com a finalidade de expandir os métodos consensuais, elevando o contexto global de acesso à internet e o ambiente virtual.

Importante enfatizar que essa realidade já se encontra amparada no atual contexto nacional, inclusive no Estado do Maranhão, uma vez que, em matéria divulgada no Portal Judiciário do Estado do Maranhão, na data de 18/09/2020, foi mencionado, pelo presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do TJ-MA, desembargador José Luiz Almeida:

[...] que os meios virtuais de solução de conflitos já são amplamente utilizados e incentivados por magistrados e servidores da Justiça maranhense, tanto nos Cejuscs quanto nos Fóruns judiciais das comarcas, inclusive, muito antes da pandemia do coronavírus. (MARANHÃO, 2020a, p. 1).

Em matéria divulgada no dia 27/03/2020 no Portal do TJ-MA, é possível visualizar o incentivo, principalmente no âmbito consumerista, à utilização das plataformas virtuais de conciliação, sendo sugerida pelo juiz Alexandre Abreu, coordenador do Nupemec, a plataforma do consumidor do Ministério da Justiça: <http://www.consumidor.gov.br> (MARANHÃO, 2020b, p. 1).

A matéria divulgada no dia 18/09/2020 destaca que a Política de Conciliação faz parte do Plano Estratégico do TJ-MA para integrar o Judiciário à Agenda 2030. Entende-se que esse plano é fundado no objetivo de desenvolver, perante a sociedade, o estímulo à utilização dos mecanismos alternativos de solução de conflitos, prevenindo assim a judicialização (MARANHÃO, 2020b, p. 1).

No texto da referida matéria, consta que o presidente do TJ-MA, Lourival Serejo, afirmou ser a conciliação uma prioridade, posto que, frente a uma “altíssima” demanda judicial, se mostra necessário positivar esse instrumento, para que, dessa forma, se priorize o foco na resolução consensual (MARANHÃO, 2020b, p. 1).

Tal fala também foi corroborada pelo presidente do Nupemec/TJ-MA, desembargador José Luiz Almeida, o qual frisou que: “A conciliação é, indiscutivelmente, o melhor caminho para resolvermos as demandas dos cidadãos e, assim, alcançarmos a tão sonhada pacificação social” (MARANHÃO, 2020b, p. 1).

Contudo, Cappelletti e Garth (1988, p. 87) trazem um alerta quanto a propagação da Conciliação com apenas o intuito de reduzir o congestionamento do judiciário, pois, embora tal método seja muito útil para essa função, seus resultados não devem servir apenas como remédio para o judiciário, mas devem também atender aos interesses das partes.

Da mesma forma, assevera Didier Junior (2019, p. 334-335), ao garantir que: “A autocomposição não pode ser encarada como panaceia”. Com efeito, são outros os valores atrelados a política de solução adequada dos conflitos, devendo o procedimento prezar pelo respeito a liberdade e o direito ao autorregramento do indivíduo envolvido na lide.

Assim sendo, analisada a origem e a base normativa da Conciliação Judicial no Ordenamento Jurídico brasileiro, bem como seus mecanismos procedimentais e a atuação e projeção desse método dentro do ordenamento jurídico maranhense, se mostra oportuna a



abordagem da próxima seção, com vistas a apresentação dos princípios basilares e norteadores do trato do procedimento conciliatório.

### **2.3 Princípios norteadores**

Com a inserção da autocomposição dentro do ordenamento jurídico nacional o art. 166 do CPC, cuidou em positivizar os princípios nos quais as audiências de Mediação e Conciliação devem se fundar, conferido aos dois métodos, embora distintos, as mesmas bases principiológicas. São eles: O princípio da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e decisão informada.

Não obstante, a Resolução nº 125/2010 do CNJ já estabelecia tais normativas ao prevê, em seu art. 1º, do Anexo III, os princípios fundamentais que regem a atuação dos mediadores e conciliadores judiciais, citando em seu texto os princípios da confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Além disso, a resolução supracitada dispôs no art. 2º de seu Anexo III sobre as regras que regem o procedimento da mediação e da conciliação, podendo serem resumidas na aplicação dos princípios listados anteriormente, acrescentando a regra de desvinculação da profissão de origem e a de compreensão quanto à conciliação e à mediação.

Cada princípio tem sua definição insculpida, de forma respectiva, nos incisos I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII do art. 1º do Anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ, sendo a confidencialidade o dever de sigilo sobre as informações obtidas na sessão do procedimento aplicado e a decisão informada o dever de manter as partes informadas sobre seus direitos dentro do contexto no qual estará inserido.

A competência e a imparcialidade são princípios afetos especificamente ao Conciliador/Mediador, onde o primeiro subsumi o dever de o profissional devidamente habilitado possuir qualificação para atuação a que se dispõe e o segundo pressupõe o dever de o Mediador/Conciliador agir com a máxima lisura sem nenhuma espécie de favoritismo.

Do mesmo modo, figura o princípio de independência e autonomia e o princípio do respeito à ordem pública e às leis vigentes, o primeiro dispendo que os Mediadores/Conciliadores devem atuar com liberdade sem se submeter a pressões internas ou mesmo externas, permitindo sua recusa se ausentes condições para o regular desenvolvimento de sua autonomia durante o procedimento, enquanto o segundo impõe que os profissionais devem zelar para que o acordo não viole ou contrarie as leis vigentes no ordenamento.

Os princípios do Empoderamento e da Validação, assim como os primeiros princípios listados, estão mais atrelados à relação para com os jurisdicionados, que devem ser estimulados a futuramente resolverem seus conflitos sem a necessidade da intervenção estatal e se perceberem no curso do procedimento como “seres humanos merecedores de atenção e respeito” (BRASIL, 2010, p. 17).

No tocante às regras previstas no art. 2º do Anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ, mais especificamente nos incisos IV e V, que dispõe sobre a desvinculação da profissão de origem e a compreensão quanto à conciliação e à mediação, implicam de forma respectiva que o Conciliador/Mediador deve esclarecer aos jurisdicionados que não pode oferecer orientações de cunho advocatício. Uma vez necessário tal acompanhamento, um profissional poderá ser convocado, desde que com a anuência de todos, e deve-se assegurar aos envolvidos que, quando chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, devendo ainda ser um acordo exequível, gerando comprometimento com seu cumprimento.

Com relação ao princípio da imparcialidade aplicado ao procedimento, Theodoro Junior (2019, p. 667) afirma que este preserva a isonomia, uma vez que permite a ambas as partes acesso as mesmas informações e sendo realizado de outra forma a eficácia do método seria diminuída. Para Viol (2018, p. 31), essa preservação da vertente da isonomia funciona como um dever básico do Conciliador/Mediador, pois é evidente sua necessária aplicação para se atingir um acordo justo.

No tocante ao princípio da autonomia da vontade, também chamado de autorregramento da vontade, nas palavras do professor Didier Junior (2019, p. 329) é visto como corolário da liberdade, transparecendo como a própria razão de ser da Conciliação e da Mediação. Para ele este princípio pode ser considerado o mais importante dentro da autocomposição, não à toa que o art. 166, §4º do CPC prevê que até mesmo as regras procedimentais da Conciliação e da Mediação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados.

Neves (2018, p. 71) coaduna com esse pensamento ao afirmar que, sem manifestação de vontade, não é possível se chegar a um consenso, sendo, portanto, impossível se falar em solução consensual sem que haja a prevalência da autonomia da vontade. O autor ainda ressalta que, sendo primordial a observância a esse regramento, caso a vontade da parte seja de algum modo viciada a solução do conflito, pode se tornar nula.

No que diz respeito ao princípio da Oralidade, apesar de não vislumbrar nenhuma conceituação no texto da Resolução nº 125/2010 do CNJ, a Doutrina Processual brasileira traça importantes considerações sobre seu significado. Para Theodoro Junior (2019, p. 669), esse

princípio está consubstanciado no contato do Mediador/Conciliador para com os envolvidos, o que, para Didier Junior (2019, p. 330), acaba conferindo mais leveza ao procedimento, demonstrando um diferencial com relação ao trato processual comum.

Didier Junior (2019, p. 330), enquanto define o princípio da Oralidade evidencia também a relevância do Princípio da Informalidade para o ritual da autocomposição, sendo ele também fator importante para caracterizar a distinção entre um método pacificador e a heterocomposição. Nas palavras do nobre doutrinador é a informalidade que garante um ambiente tranquilo para que se realize o procedimento, sendo abandonado inclusive o uso das roupas solenes.

Neves (2018, p. 72) reforça a tese do professor Didier Junior ao afirmar que a informalidade promove o relaxamento e a descontração para com as partes e que esse “desarmamento” possibilita chances maiores de se obter uma solução consensual. O autor apresenta ainda uma analogia para com os juizados especiais, que tem a informalidade como um dos traços mais elogiados pelo jurisdicionado.

Com relação ao Princípio da Decisão informada, Viol (2018, p. 34) assevera que sua disposição é de dotada relevância porque para que os envolvidos possam chegar a realizar um acordo não se pode pairar dúvidas perante eles quanto a decisão e o procedimento ao qual estão se submetendo.

Nesse sentido, Didier Junior (2019, p. 330-331) informa que a prevalência da decisão informada é imprescindível de tal forma que qualifica a participação dos interessados e dessa forma o próprio diálogo entre eles, isso porque a seu ver o consenso só pode ser obtido após a correta compreensão do problema e das consequências do acordo.

Theodoro Junior (2019, p. 669) reafirma esse pensamento ao expor que a decisão informada é a chave para que as partes possam chegar a “uma composição livre”. O autor ainda elucida que este princípio implica em uma obrigação perante as partes que direcionará a outro princípio norteador da autocomposição, qual seja, a obrigação de alertar sobre a confidencialidade que permeia o procedimento.

Nas palavras de Viol (2018, p. 33), o princípio da Confidencialidade visa proteger a privacidade daqueles que fazem parte da contenda conferindo a eles uma sensação de confiança, buscando evitar que a parte se sinta constrangida ao expor seus pensamentos. Parte-se do pressuposto de que caso o procedimento não tratasse as informações ali repassadas de forma confidencial as partes poderiam se sentir inibidas a compartilharem as informações que lhe levaram ao conflito, algo que prejudicariam o desenrolar da audiência e possivelmente a tentativa de acordo.

O art. 166, §4º do CPC prevê que a confidencialidade se estende a todas as informações produzidas no curso do procedimento e o que o teor delas não poderá ser utilizado para fim diverso do previsto por expressa deliberação das partes.

Neves (2018, p. 70) discorre ainda sobre um princípio implícito que não estaria presente no texto do art. 166 do CPC e que englobaria o princípio do empoderamento e da validação como sendo seus desdobramentos, seria o princípio da normalização do conflito o qual decorre da efetiva solução do conflito. Porém, para o autor em um contexto sociológico, para de fato se atingir a normalização do conflito não basta apenas que o procedimento conciliatório seja realizado e findado, é necessário que as partes fiquem concretamente satisfeitas com o acordo feito.

Mediante isso, Neves (2018, p. 70) demonstra grande inquietação com relação ao que ele denomina de uma falsa impressão sobre o procedimento consensual, pois para ele o fato de existir um acordo que supostamente é fruto da vontade de uma das partes não pressupõe uma solução efetiva do litígio, visto que existem situações em que uma das partes praticamente impõe sua vontade sobre a outra, ocorrendo esse fato principalmente quando uma parte é hipossuficiente, de modo que não se poderia chegar a eficácia da Normalização do conflito. O que nos faz novamente memorar as relações consumeristas.

Viol (2018, p. 34) reforça o viés da inquietação de Neves ao expor que, às vezes, a parte economicamente mais vulnerável, por necessidade, pode se ver seduzida por uma proposta da outra parte, mesmo que seja muito aquém do valor devido, seja para ter um resultado de forma mais rápida ou por não deter recursos de arcar com as delongas do processo. Para a autora, tudo isso deve ser estudado pelo conciliador, com a finalidade de igualar a fala entre as partes e, por conseguinte evitando de todo modo sobreposição de uma parte sobre à outra.

É certo que a observância desses princípios é tão primordial para o desenvolvimento do procedimento que chega a ser indeclinável, à medida que o art. 8º do Anexo III da Resolução nº 125/2010 CNJ previu a exclusão do Conciliador/Mediador do respectivo cadastro, bem como seu impedimento para atuar na função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional, em caso de descumprimento desses princípios.

Além de tudo, a mesma resolução em seu art. 6º, II, visa promover a capacitação desses profissionais que atuarão como Conciliadores/Mediadores, tudo isso para que possam cumprir com a máxima destreza os princípios listados acima, submetendo-se inclusive ao aperfeiçoamento e a avaliação do usuário, nos termos do art.12, §2º da Resolução nº 125/2010 do CNJ.

O art. 12 da resolução supracitada prevê ainda em seu §5º um código de ética ao qual o Terceiro Facilitador está sujeito, tudo isso para garantir que o procedimento cumpra com primazia sua base principiológica e as regras estabelecidas.

Observa-se que, em sua totalidade de princípios, as normas regulamentadoras da audiência de Conciliação Judicial não rezam expressamente sobre o princípio da Isonomia, diferentemente do procedimento da Mediação que o apresenta por meio da lei nº Lei n.º 13.140/2015 (lei da mediação). Apesar disso, a doutrina considera que o mesmo está implícito dentro da normativa da Conciliação através do princípio da imparcialidade.

Contudo, por se tratar de base da máxima *legis* do nosso ordenamento jurídico se faz necessário aprofundar o conteúdo acerca desse princípio e buscar analisar sua importância dentro do procedimento da Conciliação Judicial.

Assim sendo, a luz das considerações sobre o instituto das Audiências de Conciliação Judicial e sua desenvoltura no ordenamento pátrio, passa-se a discorrer sobre a motivação da aplicação de um princípio fomentador da Isonomia, dentro de seus trâmites procedimentais e, principalmente, dentro da esfera consumerista.

### **3 O PRINCÍPIO DA ISONOMIA COMO NORTEADOR DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Para melhor compreensão do tema, este capítulo visa examinar a aplicação do Princípio da Isonomia nas audiências de conciliação judicial nos litígios consumeristas. Em primeiro momento, o estudo será voltado à origem e a base normativa desse princípio, do qual deriva-se o direito fundamental a igualdade, de modo que se entenda os fundamentos da existência dessa garantia fundamental como se dá sua aplicação no ordenamento jurídico, bem como seus desdobramentos.

Em segundo momento, o estudo será voltado à figura do princípio da vulnerabilidade do consumidor como direito fundamental e seu reconhecimento como corolário do princípio da Isonomia, objetivando elucidar como essa garantia constitucional é aplicada no âmbito das relações de consumo e como se mostra necessária para uma efetiva prestação da tutela jurisdicional nas lides que envolvam o Direito do Consumidor.

Por fim, na terceira seção, será apresentado o Princípio da Paridade de Armas, o qual, decorre diretamente do princípio da isonomia. Será abordado como se dá sua aplicação

no Processo Civil, tal qual, suas implicações e sua importância no procedimento das audiências de conciliação judicial, analisando suas especificações teóricas e conceituais.

### **3.1 Princípio da isonomia ou igualdade constitucional**

O princípio da Isonomia, também chamado de princípio da igualdade, tem sua base normativa no título II da Constituição Federal de 1988 (CF/88), o qual trata sobre os direitos e garantias fundamentais do cidadão. Está disposto precisamente no art. 5º da Constituição, no texto legal que prevê que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (BRASIL, 1988, p. 1).

Nessa conjectura, esse princípio, apresenta-se como um pilar do Estado Democrático de Direito, garantindo a todos um tratamento de forma isonômica, uma vez que se prega o tratamento equânime perante a lei e se veda diferenciações arbitrárias. Assim, Mello (2013, p. 45) aduz que “A isonomia se consagra como o maior dos princípios garantidores dos direitos individuais”.

Nesse deslinde, Fagundes (1955, p. 100) preconiza que o princípio da Igualdade se mostra vital à estrutura do Estado, pois é de suma importância resguardar o indivíduo de abusos e discriminações injustas, provenha eles de onde for.

Sobre o tema, Taborda (1998, p. 243) expõe que a origem da ideia de o homem ser semelhante, e posteriormente, a ideia de igualdade, surgiu na *polis* grega. No entanto, foi no século VI que se concebeu a expressão da Isonomia em um conceito de lei para todos os cidadãos, aqui ressaltando que para os gregos eram considerados cidadãos apenas os Homens em termos de definição de gênero.

Nesse sentido, Helvèsley (2004, p. 143) informa que, de acordo com os historiadores, a formulação de igualdade surgiu em Solon (638 a.C. a 558 a.C.) e que o tema ganhou evidência em *A República*, de Platão (429 a.C. a 347 a.C.). Porém, foi Rousseau, seguindo as concepções Aristotélicas, que, em sua obra *Contrato Social*, definiu esse direito fundamental que é o tratamento igualitário, como um dos principais objetivos e, até mesmo, a principal finalidade de qualquer sistema de legislação.

Helvèsley (2004, p. 145) ainda elucida que São Thomás de Aquino (Séc, XIII) também inspirado por Aristóteles, já pregava que a Justiça, bem como o Direito derivado dela,

representa intrinsecamente a igualdade. Dessa maneira, compreende-se que, desde a Idade Antiga (4000 a.C. a 3500 a.C.), tem-se a Igualdade como essência da justiça.

Sob essa óptica, segundo Helvesley (2004, p. 146-147), foram surgindo documentos normativos com o teor de declaração da igualdade entre os homens, sendo o primeiro deles a Carta Magna do Rei João Sem Terra, datada do ano de 1213. Posterior a ela, a Magna Carta Inglesa de 1215, a Constituição de Virgínia em 1776, a Constituição do Estado de Massachusetts em 1780, e, decorrente de toda essa evolução, nas palavras do autor supracitado, o mais importante de todos os documentos normativos já realizados, a declaração dos Direitos do Homem e Do Cidadão em 1786, a qual projetou o princípio da igualdade como a coluna vertebral do Estado Moderno.

Entretanto, Taborda (1998, p. 243) traz uma ressalva referente ao tema, discorrendo que apesar de desde o mundo antigo já se pregar a igualdade como base da justiça, foi somente após a era das grandes revoluções liberais que ocorreu a concepção jurídico-política concreta do ideal de igualdade independente de gênero, idade ou origem social.

Sobre isso, Helvesley (2004, p. 151) dispõe que apenas com o surgimento da Carta Democrática de 1988 se viu, pela primeira vez na história brasileira, a igualdade como um valor supremo, de modo que a vontade do constituinte originário pelo tratamento isonômico foi exprimida desde o preâmbulo constitucional:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil. (BRASIL, 1988, p. 1).

Nessa esteira, a própria apresentação da Carta Magna traz como diretriz para o escopo do seu texto normativo a proibição de tratamento desigual entre as pessoas. Por conseguinte, o Decreto nº 678/1992, o qual promulgou a Convenção Americana de Direitos Humanos, evidenciando a República Federativa do Brasil como signatária do Tratado Internacional do Pacto de São José da Costa Rica, reforça mais uma vez, em seu art. 24, a igualdade de proteção perante a lei e a vedação a qualquer discriminação (BRASIL, 1992, p. 1).

Para Taborda (1998, p. 245), a razão direta da igualdade entre o ser humano é sua consideração como pessoa, que enquanto ser social deve ser tratado de maneira igualitária, dirimindo os privilégios que possam acarretar uma disparidade.

Por consonância, com relação à aplicação do preceito magno da igualdade, Mello (2013, p. 9-10) prega que é norma voltada tanto para o aplicador do Direito quanto para o legislador, posto que a lei deve ser reguladora da vida social.

Assim sendo, depreende-se que tão distinto princípio deve ser analisado em duas vertentes, a igualdade formal, que, segundo Helvesley (2004, p. 156), significa a imparcialidade do Juiz e aplicação da mesma norma para todos, e a igualdade material, que significa todos estarem em situação social idêntica.

De acordo com Helvesley (2004, p. 157), é de extrema importância que ocorra uma igualdade material, ou seja, uma igualdade social, posto que só através dela é que a igualdade formal, ou seja, perante a lei, passa a ter sentido e ser eficaz. Somente através dessa transformação é que se pode gerar oportunidade para todos e perfeito cumprimento do texto constitucional.

É nesse sentido que discorre Fagundes (1955, p. 102), ao elucidar que para efetivar o tratamento igualitário a atividade legiferante deve reger com mesmo ônus e mesmas vantagens aqueles que estão em situações idênticas, e, reciprocamente distinguir, em repartição de encargos e benefícios, as situações que sejam distintas entre si, ou seja, para conseguir equiparar a situação e efetivar o tratamento isonômico aos povos, deve o legislador beneficia-los ou agrava-los na exata proporção de suas diversidades.

Corroborando esse pensamento, Mello (2013, p. 10) exalta uma afirmação de Aristóteles, a qual remonta à expressão de que “igualdade consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais”. É o que pode ser denominado como discriminação positiva.

Mais adiante, Mello (2013, p. 41) reverbera que alguns requisitos devem ser cumpridos para que o *discrímén* legal seja considerado concernente com os ditames da Isonomia. O primeiro e o segundo pressuposto estabelecem que a desequiparação atinja uma coletividade, e que essas pessoas estejam por algum motivo, em situações distintas entre si. O terceiro e o quarto requisito, respectivamente, impõe que haja uma relação lógica entre os fatores diferenciais existentes e a diferenciação no regime jurídico em função deles, e que o vínculo dessa relação seja pertinente em razão dos direitos constitucionalmente protegidos.

Seguindo esses pressupostos é que se tem chegado a muitas das atuais decisões do Supremo Tribunal Federal, a exemplo da decisão em sede de Arguição de Descumprimento de



Preceito Fundamental (ADPF) nº 186<sup>1</sup>, a qual, no ano de 2014, julgou a constitucionalidade das cotas para negros nas Universidades Públicas. O entendimento da Corte Superior foi de que o programa de cotas promove a igualdade, à medida que se mostra um instituto apto a superar a desigualdade histórica entre negros e brancos (BRASIL, 2012a, p. 1-25).

A partir dessa decisão, surgiram outras novas reafirmando a importância e a legitimidade das ações afirmativas, a exemplo também do Recurso Extraordinário (RE) nº 597.285/RS<sup>2</sup>, que se pautou em estabelecer cotas voltadas para estudantes de escolas públicas, visto que estes estão em condições socioeconômicas totalmente diferentes dos estudantes de escolas particulares, de modo que o fundamento do julgamento do RE supracitado foi a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades sociais e regionais (BRASIL, 2012b, p. 1-2).

Nesse diapasão, Fagundes (1955, p. 103) aponta como expressivo exemplo da aplicação da isonomia como proporção de justiça, a legislação trabalhista, a qual favorece o empregado e onera o empregador, tendo em vista a disparidade econômica, social, de posição e de atividade entre eles.

Outro exemplo da aplicação material da isonomia no âmbito infraconstitucional, seria, nas palavras de Helvesley (2004, p. 158), o dispositivo do art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prega como direito básico do consumidor a inversão do ônus da prova e a facilitação de defesa dos seus direitos. Para o autor, a efetivação da igualdade entre os homens, se dá quando se concede oportunidade de participação para os menos aquinhoados em detrimento do grupo superior.

Mais um exemplo que pode ser extraído do Códex regulador das relações de consumo, é a disposição do art. 4º, I, que prevê como uma das políticas nacionais das relações de consumo, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, visto que este representa a parte mais frágil na relação consumerista.

Postas tais considerações, extrai-se, que o princípio da Igualdade se bifurca em dois aspectos, que conforme Helvesley (2004, p. 160), em primeiro momento está destinado ao

---

<sup>1</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 186/DF**. Arguição de descumprimento de preceito fundamental. Atos que instituam sistema de reserva de vagas com base em critério étnico-racial (cotas) no processo de seleção para ingresso em instituição pública de ensino superior. Alegada ofensa aos arts. 1º, caput, III, 3º, IV, 4º, VIII, 5º, I, II XXXIII, XLI, LIV, 37, caput, 205, 206, caput, I, 207, caput, e 208, V, todos da Constituição Federal. Ação julgada improcedente. Relator: Min. Ricardo Lewandowski, 26 de abril de 2012.

<sup>2</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 597.285/RS**. Recurso extraordinário. Constitucional. Política de ações afirmativas. Ingresso no ensino superior. Uso de critério étnico-racial. Autoidentificação. Reserva de vaga ou estabelecimento de cotas. Constitucionalidade. Recurso improvido. I – Recurso extraordinário a que se nega provimento. Relator: Min. Ricardo Lewandowski, 9 de maio de 2012.

legislador, e em segundo momento a tarefa dos órgãos encarregados de sua aplicação, o Judiciário.

Em se tratando da aplicação jurisdicional do ilustre princípio, podem se destacar alguns corolários nos procedimentos judiciais, dentre eles, a determinação da gratuidade da justiça nos termos do art. 5º, LXXIV da CF/88, para aqueles que detém insuficiência de recursos, os considerados hipossuficientes.

Para além, no procedimento civil, tem-se o corolário da Paridade de armas, constante no art. 7º do CPC, o qual determina que às partes devem ter paridade de tratamento em relação ao exercício de direitos e faculdades processuais.

Ademais, convém do próprio texto normativo processual que é obrigação do Juízo, nos moldes do art. 139 do CPC, assegurar que as partes recebam esse tratamento isonômico. Fazendo valer, inclusive, a prevalência da Dignidade da Pessoa Humana constante no art. 1º, III da CF/88 e art. 8º do CPC.

Diante disso, Taborda (1998, p. 264) vem a definir o princípio da isonomia como um conteúdo necessário a legalidade, devendo ser aplicado em todo seguimento do Direito, pois para a autora, seu conteúdo perpassado detém grandioso valor de lutas sociais.

Além disso, tal princípio é também considerado como um valor superior do ordenamento jurídico, de modo que qualquer ato ou forma que por algum meio se consubstancie em violação a ele, deve ser revisto.

Posto isso, findadas as principais questões relativas ao princípio da Isonomia, se dará início ao estudo sobre o princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, a vertente da igualdade frente a proteção ao consumidor, tecendo importantes considerações acerca dos fundamentos dessa base normativa e a importância de se observar o tratamento igualitário no âmbito consumerista.

### **3.2 O Reconhecimento da isonomia perante o direito do consumidor**

Após as ponderações acerca do teor dos desdobramentos do princípio da Isonomia, sobrevém relevante motivo para o estudo do presente trabalho, de se observar como se dá a aplicação da Igualdade frente ao Direito do Consumidor, assim como nas demandas processuais que tenham por objeto a discussão de uma relação de consumo.

Inicialmente, mostra-se oportuno descrever o conceito de consumidor que, mediante o art. 2º do CDC (Lei nº 8.078/90), é definido por “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990, p. 1). O

parágrafo único do referido dispositivo elenca também os consumidores por equiparação, cujo intervém de algum modo na relação de consumo. Esse indivíduo natural é protegido nos termos da lei por qualquer abuso que venha a sofrer em decorrência de atos do fornecedor.

Cabe lembrar que tanto a doutrina quanto a jurisprudência enfrentam discussões sobre o reconhecimento de empresas como consumidoras, estando o Superior Tribunal de Justiça (STJ) levando para critério de decisão a existência, ou não, da caracterização da vulnerabilidade<sup>3</sup>. No entanto, para fins deste estudo, daremos enfoque apenas ao consumidor como pessoa física.

O fornecedor, por sua vez, nos termos do art. 3º do CDC, é “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.

Nesses termos, os princípios que consagram os ditames de proteção ao consumidor, tal qual, regulam as relações de consumo, estão dispostos no Capítulo II do CDC, ordenado no plano da Política Nacional de Relações de Consumo, especificamente no art. 4º do Código Consumerista. Dentre tais princípios, temos o reconhecimento da Vulnerabilidade do Consumidor.

Importante destacar que a Vulnerabilidade não se confunde com a Hipossuficiência, uma vez que a Hipossuficiência é condição aplicada a qualquer litigante que comprove insuficiência de recursos para estar em juízo, nos termos do art. 5º, LXXIV da CF/88, já a Vulnerabilidade é condição aplicada essencialmente ao consumidor, que pode ser também hipossuficiente, como no caso do objeto do presente trabalho, ou não.

Como bem suscitado na seção anterior, muitas vezes o direito fundamental ao tratamento isonômico se dá quando há um trato desigual entre os envolvidos. Dessa maneira, surge o princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, predisposto no art. 4º, I do CDC, o qual funciona como uma discriminação positiva em decorrência direta do princípio da Isonomia.

De acordo com tal afirmativa, Garcia (2017, p. 57-58), ao citar Ricardo Hasson Sayeg, preconiza que essa proteção realiza os ditames da justiça social e por ser uma discriminação justificável não configura antijuridicidade.

---

<sup>3</sup> STJ - REsp: 263229/SP, Rel. Min. José Delgado, 1ª Turma, julgado em 05/06/2001, DJ 27/08/2001; STJ - Resp: 661145/ES, Rel. Min. Jorge Scartezzini, julgado em 22/02/2005, DJ 28/03/2005; STJ - REsp: 660026/RJ, Rel. Min. Jorge Scartezzini, 4ª Turma, julgado em 03/05/2005, DJ 27/06/2005; STJ - AgRg no Ag: 1316667/RO, Rel. Min. Vasco Della Giustina, 3ª Turma, julgado em 15/02/2011, DJe 11/03/2011.

Em concordância a isso, Silveira e Alves (2017, p. 6) rezam que a garantia da Vulnerabilidade do consumidor acompanha a máxima do princípio da Isonomia, que segue a orientação de tratar “desigualmente os desiguais na medida das suas desigualdades”.

Tem-se que a própria criação da Lei de Consumo decorre da norma do art. 5º da CF/88, especificamente do seu inciso XXXII, o qual, impõe que o Estado promova a defesa do consumidor. Além disso, o art. 170, V da CF/88, o qual, trata das disposições da ordem econômica, traz também em seu bojo, como um de seus princípios, a defesa do consumidor.

Assim, Garcia (2017, p. 57) informa que a vulnerabilidade do consumidor é própria razão de ser do CDC, sendo esse princípio básico do qual decorre todos os demais princípios do CDC. Para o autor, sem o reconhecimento desse princípio nenhuma outra normativa a ser aplicada terá sentido.

Nesses moldes, a disposição do CDC pelo reconhecimento da Vulnerabilidade do Consumidor, tem por objetivo, instituir mecanismos de defesa que protejam o consumidor do abuso das empresas, posto que, no vínculo consumerista, o consumidor é a parte mais frágil da relação, devido a estar sujeito ao grande poderio empresarial que na maioria das vezes desrespeita seus direitos com o único intuito de obter lucro.

Corroborando esse posicionamento, Bessa e Moura (2014, p. 77-78) abordam que, na prática, é demonstrada a insuficiência do consumidor de se manter imune as práticas lesivas dos fornecedores, e por esse motivo, o reconhecimento do consumidor como parte vulnerável é pertinente para estabelecer o equilíbrio na relação de consumo.

Segundo Silveira e Alves (2017, p. 4), essa proteção é justificada porque existem variantes que deixam o consumidor vulnerável em relação a empresa, dentre elas, a falta de conhecimento técnico sobre o produto ou serviço que adquire a falta de conhecimento jurídico sobre a relação consumerista, ou até mesmo, pela diferença econômica entre ele e aquele que detém os meios de produção.

Nessa esteira, Bessa e Moura (2014, p. 80) conceituam a vulnerabilidade técnica na ideia de que o consumidor não tem conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço adquirido, e que este conhecimento só o fornecedor possui. Já a vulnerabilidade jurídica, para os autores, se dá, quando o consumidor não entende quais consequências estará suportando estabelecendo aquela relação de consumo, a exemplo do que acontece com os contratos de adesão.

No tocante à vulnerabilidade econômica, Bessa e Moura (2014, p. 80) a definem pelo fato de que o fornecedor já estaria habituado a litigar, além de contar com assessoramento

jurídico para tal, enquanto o destinatário final, sem conhecer o procedimento jurídico, detém poucos recursos para o feito.

Os autores ainda elucidam a vulnerabilidade fática, que é aquela reconhecida no caso concreto, quando o consumidor é idoso ou criança, e a vulnerabilidade informacional, que se resume à agilidade que a publicidade e a propaganda se massificam, não prestando, muitas vezes, a informação adequada e clara ao consumidor que está tendo acesso a elas (BESSA; MOURA, 2014, p. 81).

Diante disso, observa-se que todo consumidor é vulnerável, seja de forma fática, técnica, jurídica, informacional ou econômica. Sendo esta última sempre visível, uma vez que a disparidade de recursos entre aquele que adquire o produto ou serviço e aquele que a fornece é marcante, principalmente quando perante os famosos litigantes habituais, quais sejam, aquelas grandes empresas acostumadas a suportar as pendências de um processo judicial.

Assim, Garcia (2017, p. 33) afirma que a Vulnerabilidade quando aplicada em relação a pessoa física é sempre presumida, devido ao poder de barganha que é mitigado em face do fornecedor.

Além disso, conforme art. 39, IV do CDC existe a condição denominada hipervulnerabilidade, que é definida pela Doutrina Majoritária, assim como aduz Garcia (2017, p. 328) como uma situação fática que vulnerabiliza ainda mais o consumidor já vulnerável.

Essa condição está insculpida no texto do referido art. 39, IV do CDC como sendo atinentes à fraqueza ou ignorância do consumidor levando em conta a relação com a sua idade (caso de criança ou idoso), a debilitação de sua saúde (levando em consideração a saúde física ou mental), a falta ou insuficiência de conhecimento ou a condição social.

Desse modo, quando se elenca a condição social como uma situação capaz de hipervulnerabilizar o consumidor, imprime-se a possibilidade da hipossuficiência como situação fática apta a configurar a condição da hipervulnerabilidade e dessa forma, levando em consideração essa situação, tentar estabelecer a isonomia no âmbito consumerista-hipossuficiente igualando os desiguais.

Ressalta-se que a expressão hipervulnerabilidade é do Ministro Antônio Herman Benjamin, o qual no voto do Recurso Especial (REsp) de nº 931.513/RS<sup>4</sup> considerou que “a categoria ético-política, e também jurídica, dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de sujeitos hipervulneráveis” e que ao protegê-lo se beneficia a própria sociedade, impulsionando

---

<sup>4</sup> STJ - Resp: 931.513/RS, Rel. Min. Carlos Fernando Mathias, julgado em 25/11/2009, DJe 27/09/2010.

o respeito a inclusão social e abraçando “a dimensão intangível e humanista dos princípios da dignidade da pessoa humana e da solidariedade” (BRASIL, 2009, p. 1).

Dessa forma, mostra-se inequívoca a aplicação do princípio da Vulnerabilidade em qualquer procedimento que se tenha o trato para com o consumidor. Em que pese, o processo civil envolvendo causas consumeristas deve ser regido em observância a vulnerabilidade do consumidor, aplicando os desdobramentos do princípio Constitucional da Isonomia em seu conteúdo pleno.

Nesse contexto, Silveira e Alves (2017, p. 6) indicam que a proteção arguida pelo princípio da vulnerabilidade busca garantir a efetivação do princípio da Isonomia, atribuindo ao polo mais fraco da relação consumerista mecanismos que o possibilite litigar em posição de igualdade com o polo mais forte.

Do mesmo modo, para Franco (2020, p. 91), quando o assunto é Direito do Consumidor, o desequilíbrio entre as partes perante a um processo é grande, visto que, de um lado, se posiciona uma empresa e, de outro lado, o cidadão; para tanto, a necessidade de ferramentas que possam igualar os polos é de extrema importância.

Bessa e Moura (2014, p. 79) ainda preconizam que o princípio da Vulnerabilidade do Consumidor tem a intenção de reestabelecer uma situação de igualdade, onde existe uma desigualdade de fato, garantindo assim, uma harmonização no interesse das partes frente ao procedimento judicial.

Sendo assim, se mostra válido também, a aplicação do princípio da vulnerabilidade no que tange ao procedimento das Audiências de Conciliação Judicial que tenham por intuito um acordo em uma relação consumerista, até mesmo, por ser o princípio da Vulnerabilidade presumido e se configurar fonte de Direito Material (SILVEIRA; ALVES, 2017, p. 8).

Tendo em vista ainda que a Conciliação tem por intuito ser um método justo e uma das bases para que se evidencie a justiça é a observação de um tratamento isonômico entre as partes, que para o Direito do Consumidor se dá no equilíbrio entre fornecedor e consumidor, através da legítima aplicação do princípio da Vulnerabilidade.

Sobre isso, Franco (2020, p. 52) evidencia que segundo a teoria do sistema multiportas, de Frank Sander, a qual, direciona os métodos alternativos de resolução de conflitos em âmbito internacional, o método a ser utilizado deve se adequar ao tipo de conflito e, por conseguinte, as normas norteadoras daquela espécie de litígio.

Assim, caso o método alternativo não observe a isonomia no âmbito consumerista, transparece uma assimetria entre os envolvidos, e aquele que é mais forte, utiliza de sua

autoridade, riqueza e poder para manipular o outro durante o procedimento, causando uma lesão inclusive a sua Dignidade.

Diante do exposto, em suma, subentende-se que o princípio da Isonomia deve ser tido como norteador das Audiências de Conciliação Judicial no âmbito das relações de Consumo, tanto em sentido formal, quanto em seu sentido material, seguindo a estreita disposição que permeia seus desdobramentos.

### **3.3 Aplicação da isonomia nas audiências de conciliação judicial sob a perspectiva da paridade de armas**

Passadas as considerações acerca do princípio da Isonomia e suas implicações nas relações de consumo, surge a necessidade de realizar um estudo com enfoque no princípio garantidor da igualdade dentro dos procedimentos processuais civis, a saber, o princípio da Paridade de armas, bem como, analisar como se dá sua aplicação nas Audiências de Conciliação Judicial, tecendo importantes considerações acerca da importância de se observar o tratamento igualitário perante sua realização.

O princípio da Paridade de Armas se encontra positivado no art. 7º do CPC, dispondo que: “É assegurada às partes paridade de tratamento em relação ao exercício de direitos e faculdades processuais, aos meios de defesa, aos ônus, aos deveres e à aplicação de sanções processuais, competindo ao juiz zelar pelo efetivo contraditório”.

Esse princípio funciona como uma extensão da garantia do contraditório, à medida que sugere que para que se realize o efetivo contraditório as partes devem poder estar em condições iguais de defesa. O princípio do Contraditório se encontra insculpido no art.5º, LV da CF/88 e garante a todos os acusados o direito ao efetivo contraditório e a ampla defesa.

No entanto, o núcleo essencial da paridade de armas vai além da previsão do contraditório, tendo como fonte normativa o art. 5º da CF/88 sua disposição visa assegurar que o tratamento processual para com as partes seja realizado de maneira uniforme, garantindo que todos os envolvidos possam lutar com as mesmas armas, para que assim, estejam perante a um tratamento e um procedimento justo.

Theodoro Junior (2019, p. 149) aduz que, nesse sentido, o procedimento justo vai além da igualdade de oportunidades ofertadas aos litigantes, merece ser um procedimento que garanta não só um processo justo, mas também e, principalmente uma decisão justa.

Nessa conjectura, Didier Junior (2019, p. 128) menciona que o princípio da Igualdade dentro do Processo Civil se confunde com o próprio Devido Processo Legal, posto que o primeiro se torna substância necessária para a concretude do segundo.

O princípio do Devido Processo legal ou do Justo Processo, se encontra positivado também no art. 5º da CF/88, mais precisamente em seu inciso LIV, e para a Doutrina pátria representa a maior expressão das garantias processuais do cidadão, merecendo uma atenção especial no que diz respeito a suas matrizes disciplinantes.

Segundo Belém e Ligerio (2009, p. 7), um dos aspectos conceituais do direito ao do Devido Processo Legal são as garantias situadas durante o andamento processual, entre elas, o direito a igualdade.

Dessa forma, depreende-se que o princípio da Paridade de Armas, bem como a Isonomia processual estabelece uma ligação direta com o princípio do Devido Processo Legal, e para tanto, sua observância nos trâmites processuais civis é primordial para a própria legalidade do procedimento.

Para além, o art. 1º do CPC que se encontra no capítulo que rege as normas fundamentais do processo civil, vem estabelecer que este regramento deve ser disciplinado, ordenado e interpretado conforme os valores estabelecidos na Carta Magna de 1988, reforçando ainda mais a concepção de que os trâmites civis devem obedecer ao Devido Processo Legal e a Isonomia Constitucional.

Nesse sentido, oportunamente o art.139, I do CPC prevê que o Juiz deverá dirigir o processo prezando e assegurando a igualdade de tratamento entre as partes. Diante disso, Neves (2018, p. 193) prega que a regra da isonomia constitucional deve ser aplicada também no procedimento civil garantido as partes a paridade de armas como forma de equilibrar a disputa judicial.

Portanto, de acordo com o pressuposto, entende-se que todo procedimento processual civil ou que porventura esteja interligado à atividade judicial e ao acesso à justiça deve observar a aplicação do direito fundamental da Paridade de Armas, até mesmo para que seja considerado um procedimento justo.

Confirmando a assertiva, Theodoro Junior (2019, p. 106) apenas considera um procedimento justo aquele que consagra as garantias e os princípios constitucionais, valorizando a equidade e tão logo a paridade de armas. Logo, a Audiência de Conciliação Judicial, prevista no art. 334 do CPC, também deve seguir os fundamentos do tratamento paritário para que seus resultados ofereçam uma efetiva prestação da tutela jurisdicional.



Corroborando essa afirmativa, Didier Junior (2019, p. 331) sugere que, como a Paridade de armas é norma fundamental ao processo, é indiscutível que ela também se aplique às audiências de Conciliação. Nessa mesma linha de pensamento, Pasquali (2016, p. 16) fomenta que a conciliação deve ser tida como instrumento útil a satisfação dos princípios constitucionais fundamentais.

Do mesmo modo, Franco (2020, p. 76), ao citar Cristiane Rodrigues Iwacura, denota que, caso a utilização dos meios autocompositivos se deem sem a devida observância aos princípios constitucionais, o instituto acabará por comprometer os interesses dos envolvidos e passarão a criar problemas.

Deve-se considerar, também, que o processo deve ser justo em toda sua tramitação, até mesmo para uma efetiva captação da verdade quando no momento de se observar as pretensões dos envolvidos e se chegar a uma solução mais próxima do conceito de justiça.

Ademais, tem-se que o instituto da Conciliação, foi instaurado com base na Resolução nº 125/2010 do CNJ e está presente no art. 1º, PU da referida normativa, objetivando, principalmente, um resultado justo e efetivo para a solução de controvérsias.

Dessa maneira, compreende-se que um método que visa uma solução justa, não pode se esquivar da aplicação do fundamento essencial da justiça, que como já exposto no decorrer do presente trabalho, representa-se através da Isonomia e em se tratando do procedimento civil a expressão da Paridade de Armas.

Haja vista que, apesar de o CPC não suceder de maneira expressa a aplicação da Paridade de Armas como Norteador da Conciliação, o art. 1º, IV do Anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ, prega que o conceito da imparcialidade se desdobra entre a vedação ao favoritismo, ao preconceito e frisa-se a compreensão da realidade das partes.

Embora para alguns autores, assim como Pasquali (2016, p. 15), considerem que, quando o método alternativo de resolução de conflitos concede aos envolvidos uma audiência conduzida por um terceiro imparcial e o poder de estabelecer uma conversa e possivelmente uma solução benéfica para ambos, já se consubstancia a aplicação da Paridade de Armas.

Para outros, assim como Neves (2018, p. 194), essa compressão da realidade das partes é de extrema importância, isso porque para que se aplique a isonomia não se pode esgotá-la apenas em um aspecto formal, pelo qual basta tratar todos igualmente, ele considera que dessa forma o fenômeno estaria fundado em uma falsa premissa, na qual todos são iguais, algo que não se sustenta.

Do mesmo modo, na visão de Didier Junior (2019, p. 127), a igualdade processual deve observar quatro pilares, sendo estes, a imparcialidade do Juiz, a garantia igualitária ao

acesso a justiça sem discriminação, a redução das desigualdades que dificultam o acesso à justiça, a exemplo da desigualdade financeira e a igualdade ao acesso a informação.

Para o nobre Doutrinador, apenas com a observância desses aspectos é que as audiências de conciliação e qualquer outro procedimento processual civil pode chegar a verdadeira aplicação da Paridade de armas, bem como, da Isonomia processual e do Devido Processo Legal.

Nesse mesmo panorama, Belém e Ligeró (2009, p. 8) compreendem que a igualdade aplicada nos procedimentos civilistas, como fator garantidor do Devido Processo, deve ser respeitada não apenas em seu alcance formal, mas, também, em seu alcance substancial.

Quando os autores elucidam o alcance substancial da igualdade, estão perpassando o ideal de que é preciso se aplicar medidas que proporcionem o equilíbrio das partes, mesmo quando algum fator externo as ponha em inferioridade ou superioridade em face uma da outra, pois, apenas com esse equilíbrio é que se conseguirá obter a legítima paridade de armas (GRINOVER, 2007 apud BELÉM; LIGERO, 2009, p. 8).

Para Theodoro Junior (2019, p. 146), a igualdade de tratamento a qual se propõe o processo civil não pode se dar apenas formalmente, de modo que se os litigantes estiverem em condições desniveladas, o tratamento igualitário deverá visar primeiramente colocá-las em situação equânime, pois somente a partir desse equilíbrio “é que se poderá pensar em tratamento paritário no exercício dos poderes e faculdades pertinentes ao processo em curso”.

Sob essa mesma vertente, Didier Junior (2019, p. 127) indica que muitas vezes o princípio da igualdade processual é visto na prática quando em alguns casos se criam regras para tratamento diferenciado, isto é, quando a legislação e/ou o judiciário concedem tratamento distintos àqueles que não estão em pé de igualdade, está efetivando-se o preceito constitucional.

A luz dos argumentos supracitados faz-se possível entender que os desdobramentos do princípio Constitucional da Isonomia são perfeitamente aplicáveis e reguladores das audiências de Conciliação Judicial até mesmo para que se chegue a um resultado justo e efetivo.

#### **4 METODOLOGIA**

No intento de elucidar como se deram os procedimentos metodológicos desta pesquisa serão indicadas a seguir suas particularidades, referentes as delimitações da pesquisa, o método seguido, o tipo de pesquisa utilizado, as técnicas realizadas, bem como serão

abordadas as especificidades acerca dos locais de realização da pesquisa e a amostra populacional participante desta.

Não obstante, será ainda apresentado como se deu a coleta dos dados da pesquisa, o recorte temporal de catalogação e a análise sobre a metódica da obtenção dos dados catalogados. Para além disso, serão informados os aspectos éticos aplicados no procedimento da pesquisa.

#### **4.1 Delineamento da pesquisa**

De acordo Cleber Cristalino Prodanov e Ernani César de Freitas (2013, p. 28) através do método indutivo partimos da análise de algo particular para chegar a uma verdade generalizada. Desse modo, tem-se que, por meio desse método, se realiza a coleta de dados particulares para se chegar ao produto da investigação, o qual é a própria generalização dos resultados (GIL, 2008, p. 10).

Nesse viés se dá a pesquisa utilizada como subsídio do presente trabalho, tendo em vista que esta cuida da análise de situações concretas, processos judiciais que trazem em seu polo ativo consumidores hipossuficientes e no seu polo passivo, em sua grande maioria, grandes empresas, litigantes habituais<sup>5</sup>, buscando avaliar como se deu o trato do procedimento conciliativo dentro desses processos, para então se chegar a corroboração ou falseamento da hipótese e seu produto universalizado frente aos casos que envolvam consumidores hipossuficientes.

Para a tentativa de confirmação da hipótese, a qual se pauta na premissa de que a conciliação judicial não se mostra vantajosa para o consumidor hipossuficiente, foi realizada como procedimento técnico para além da pesquisa de cunho bibliográfico, a pesquisa de campo, a qual conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 59) “Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los”.

Além disso, utilizou-se da técnica de Estudo de Caso, a qual, nas palavras de Antônio Carlos Gil (2008, p. 57-58), consubstancia-se no estudo aplicado de um ou alguns objetos, com o fim de aprofundar o conhecimento prático sobre aquela determinada situação,

---

<sup>5</sup> “[...] pessoas jurídicas que participam de um número considerável de processos e que, em razão disso, possuem maior expertise para analisar estrategicamente os procedimentos judiciais” (ORSINI; REIS; MOREIRA, 2015, p. 30-31).

levando em conta as complexidades sociais. Algo que se materializou aqui no estudo dos processos coletados no 1º CEJUSC.

#### 4.1.2 Nível

O presente trabalho pode ser conceituado como do nível exploratório, o qual segundo Gil (2008, p. 27) tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, envolvendo habitualmente o levantamento bibliográfico, documental, realização de entrevistas e, conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 52), análise de exemplos.

Todavia, pode-se dizer também que sua segunda parte, embasada na pesquisa de campo, se permeia também a nível descritivo, uma vez que tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52).

## 4.2 Local de estudo e período

Tendo se perpassado o delineamento da pesquisa, importante mencionar os locais nos quais fora realizada e a importância destes para a compreensão do desenvolvimento do trabalho.

Os primeiros capítulos, tendo como base a pesquisa bibliográfica, foram frutos de pesquisa realizada em livros e artigos encontrados na internet, através do google acadêmico, tendo sido utilizado as palavras-chave “audiência de mediação e conciliação”, “os métodos autocompositivos de resolução de conflitos”, “desvantagens no uso da mediação e conciliação”, “críticas à conciliação e à mediação” — sem aspas.

A pesquisa de campo se deu no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís-MA, localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa. O 1º CEJUSC realiza conciliações pré-processuais na área do Direito de Família e demais áreas cíveis e conciliações processuais na esfera cível, sendo as conciliações no âmbito consumerista o foco desta pesquisa.

Após o levantamento dos dados, assim como sua catalogação, todos realizados no 1º CEJUSC, a investigação frente ao estudo de caso se deu pela internet, por meio do sistema operacional de processos, o Processo Judicial Eletrônico (PJE).

Sobre o recorte temporal dos dados coletados, foram catalogadas audiências de conciliação realizadas no período de janeiro de 2022 a março de 2022, conforme os dados cadastrados no sistema de acompanhamento do 1º CEJUSC, enquanto a pesquisa bibliográfica,

fonte de subsídio para a elaboração dos primeiros capítulos, se deu com vistas a obras publicadas desde o ano de 1955 ao ano de 2020.

### **4.3 Amostra**

Para Marconi e Lakatos (2017, p. 189-190), “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo”, ou seja, uma parcela representativa do grupo que se deseja estudar, tendo em vista a impossibilidade de se pesquisar todos os indivíduos.

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 98) a definição da amostra, denominada pelos autores população-alvo, tem uma grande influência sobre os resultados, sendo o reflexo direta para a generalização.

Sob essa vertente, na amostra para a investigação deste trabalho foram selecionadas as audiências de conciliação judicial cadastradas no 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís-MA, realizadas nos processos em que no polo ativo figurasse consumidor representado processualmente por Defensor Público.

Os dados foram levantados através de planilha de relatório de audiência de ordem do TJ-MA e fornecida pela equipe do 1º CEJUSC, centralizando-se a pesquisa nas conciliações processuais realizadas no período do primeiro trimestre de 2022, ou seja, de janeiro a março de 2022, gerando um índice de 19 (dezenove) audiências de conciliação que serão analisados de forma aprofundada no próximo capítulo.

Destaca-se que a escolha pelos processos cadastrados por Defensores se deu, tendo em vista que a Defensoria Pública é instituição que presta serviços apenas a população com insuficiência de recursos<sup>6</sup>. Desse modo, a amostra se adéqua perfeitamente ao universo que o presente trabalho se propõe a analisar, qual seja, o consumidor hipossuficiente.

### **4.4 Coleta de dados**

Prodanov e Freitas (2013, p. 111) esclarecem que a coleta de dados tem o intuito de subsidiar a resposta para o problema. Assim, neste trabalho, a coleta dos dados se deu através da técnica de observação direta extensiva que, conforme Marconi e Lakatos (2017, p. 253-254), compreende dentre outras técnicas a de análise de conteúdo, que permite a descrição objetiva do conteúdo o qual se analisa.

---

<sup>6</sup> CF/88, redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014, art. 134, seção IV (BRASIL, 1988, p. 1).

Dessa forma, além da observação da planilha fornecida pela equipe do 1º CEJUSC, deu-se também prevalência a observação através de consultas no sistema PJE, com a finalidade de reunir dados relativos as partes integrantes do procedimento conciliativo, bem como a metódica do procedimento e o resultado da conciliação em cada um dos casos que serão estudados de forma detalhada.

Os assuntos dos 19 (dezenove) processos selecionados para análise, estão listados como: Tratamento médico-hospitalar, práticas abusivas, abatimento proporcional de preço, empréstimo consignado, correção monetária, indenização por dano moral e direito de imagem. Temas tratados de forma recorrente nas pautas de conciliação.

#### **4.5 Análise de dados**

Prodanov e Freitas (2013, p. 113) informam que para que se chegue a conclusão do trabalho se faz necessário o agrupamento dos dados, sintetizando-os e os ordenando de forma lógica, para só assim se chegar as respostas.

Para os autores, cada técnica de coleta de dados deve ser dada um tratamento adequado de acordo a sua natureza. Dessa maneira, passa-se a explicar sobre a técnica de análise dos dados utilizada no desenvolvimento do trabalho.

Aponta-se a incidência da técnica quantitativa, com relação a apuração dos índices dos acordos judiciais realizados e não realizados e da análise dos valores indenizatórios acordados e dos valores indenizatórios sentenciados.

Outrossim, fez-se uso também da técnica qualitativa que, de acordo Gil (2008, p. 175), é meio utilizado frequentemente na verificação de estudos de campo e estudos de caso, sendo neste trabalho pautada no exame acerca das características dos perfis dos consumidores cujo processos serão estudados no próximo capítulo.

Segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 114), não rara é a passagem e/ou a transformação da quantidade à qualidade, de modo que aqui se mostra presente a conversação entre os fatores quantitativos e qualitativos, atuando de forma complementar para uma conclusão com resultados mais estruturados e fiéis à realidade prática.

#### **4.6 Questões éticas**

Prodanov e Freitas (2013, p. 45) definem a ética como “a ciência da conduta humana; é o princípio sistemático da conduta moralmente correta”. Sob esse viés se perfaz a

ética da pesquisa de trabalhos acadêmicos, estabelecendo os limites morais de até onde o pesquisador deve ir para que os resultados obtidos possam ser reprodutíveis.

Dessa forma, a Resolução nº 196, de 10/10/1996, a qual trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, vem a dispor em seu item III.2 que “todo procedimento de qualquer natureza envolvendo o ser humano, cuja aceitação não esteja ainda consagrada na literatura científica, será considerado como pesquisa e, portanto, deverá obedecer às diretrizes da presente Resolução” (BRASIL, 1996, p. 1).

Nos itens II.4 e II.5 a referida resolução define, respectivamente, o que vem a ser o pesquisador responsável, que é aquele que coordena a pesquisa, responsável pelo bem-estar e integridade dos sujeitos envolvidos e, o que vem a ser a instituição de pesquisa, tida como o local onde são realizadas as investigações, no presente trabalho o 1º CEJUSC.

Ademais, o item II.10 da resolução acima citada define ainda o sujeito da pesquisa, qual seja, o participante pesquisado, aqui os consumidores dos processos nos quais se buscou analisar o procedimento conciliativo.

Foi respeitando essas normas que se deu todo o desenvolvimento do presente trabalho, o qual se baseia apenas em dados de processos públicos, divulgados pelo princípio da publicização dos processos, fazendo o resguardo de quaisquer dados sigilosos existentes e preservando a integridade dos envolvidos.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Neste capítulo final serão apresentados os resultados obtidos a partir da análise da pesquisa de campo realizada, a saber, o estudo de caso das audiências de conciliação judicial que ocorreram de janeiro a março de 2022, coletados a partir dos dados disponibilizados pelo 1º CEJUSC do Termo Judiciário de São Luís-MA, assim como as discussões atinentes a estes.

Em primeiro momento, receberam enfoque as tratativas realizadas entre consumidor hipossuficiente e litigante habitual, haja vista o grande quantitativo de casos insertos na amostra envolvendo a disputa entre esses personagens. Logo após, será apresentada a análise consistente no exame do produto obtido com a utilização da via consensual.

Os resultados alcançados possibilitam esclarecer como de fato está se dando o procedimento conciliativo judicial consumerista na praxe judiciária de São Luís-MA, tal qual os resultados que estão surtindo, principalmente levando em conta que estes dados são atinentes a lide diária dos mais vulneráveis, elucidando como se dá a repercussão do instituto da

conciliação judicial na prática real frente a sociedade acometida pelas mazelas socioeconômicas.

### **5.1 Exame procedimental: consumidor hipossuficiente vs. fornecedor litigante habitual**

Inicialmente, pontua-se que todas as audiências de conciliação endoprocessuais analisadas na presente pesquisa foram realizadas de forma virtual, através do sistema de videoconferências do TJ-MA, tendo esse modelo de audiência ganhado espaço no decorrer dos anos, principalmente pela atuação no contexto de pandemia da COVID-19, vindo a se tornar a praxe na realidade atual.

Para além, destaca-se ainda que todas as audiências conciliativas aqui examinadas ocorreram no momento inicial do processo, sendo designadas logo após a propositura da ação, nos termos do que prevê o art. 334 do CPC<sup>7</sup>.

Como mencionado anteriormente neste trabalho, ao hipossuficiente, ou seja, aquele que demonstre insuficiência de recursos é conferida a gratuidade da justiça, consoante ao art. 5º, LXXIV da CF/88, já citado no decorrer deste trabalho e no art. 98 do CPC, o qual tece importantes consideração acerca de para quem é destinada e o que compreende a justiça gratuita.

Em linhas gerais a gratuidade da justiça engloba todas as taxas, custas e despesas advindas do processo que não poderiam ser supridas pelo hipossuficiente. Para Theodoro Junior (2019, p. 469), exigir o custeio das despesas processuais como pressuposto indeclinável de acesso ao processo seria privar os economicamente vulneráveis da tutela jurisdicional, por isso a Constituição garantiu a assistência judiciária aos necessitados.

Assim, o texto do art. 186 do CPC prevê quais órgãos são destinados a prestar a assistência jurídica gratuita aos hipossuficientes, elencando a Defensoria Pública e o escritório escola (Núcleo de Prática Jurídica das Faculdades de Direito). Porém, no universo da pesquisa realizada encontrou-se, de forma prática, apenas a Defensoria Pública realizando a prestação dos serviços, motivo pelo qual o estudo do presente trabalho se pautou apenas nas audiências de conciliação judicial na qual o consumidor hipossuficiente estivesse assistido por Defensor Público.

---

<sup>7</sup> “Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência” (BRASIL, 2015, p. 1).



Nos termos do art. 1º da Lei Complementar nº 80/1994 (Lei da Defensoria Pública), a Defensoria Pública é considerada instituição essencial à função jurisdicional do Estado, sendo incumbida de prestar a orientação jurídica, promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.

Dessa forma, da amostra selecionada na pesquisa, qual seja as 19 (dezenove) conciliações judiciais realizadas pelo 1º CEJUSC, no período de janeiro a março de 2022, 18 (dezoito) findaram sem êxito, tendo apenas 1 (um) alcançado a tão esperada solução consensual. Destarte que os 18 (dezoito) casos que resultaram sem acordo são decorrentes de processos ajuizados contra “litigantes habituais”, casos estes que serão abordados a seguir.

Para fins de esclarecimento do termo acima evidenciado, de acordo Cappelletti e Garth (1988, p. 25) seguindo os ensinamentos do professor Galanter, quando nos referimos a litigantes habituais, estamos diante daquelas entidades envolvidas, com vasta experiência judicial e economia de escala, que em virtude dessa condição acabam fazendo um melhor “planejamento do litígio”, testando estratégias em determinados casos e assim podendo adquirir resultados mais eficientes.

Franco (2020, p. 99) informa que o termo foi cunhado por Marc Galanter em 1970, sob a nomenclatura, em inglês, *repeat players*. Galanter conceitua o termo traçando uma distinção entre litigante habitual e litigante eventual, sendo o primeiro definido como aqueles “jogadores habituais (JHs), que se envolvem em várias litigâncias similares ao longo do tempo”; e o segundo termo conferido àqueles que se socorrem das vias judiciais somente de forma ocasional.

Cappelletti e Garth (1988, p. 26), ao traçarem a diferença entre litigante habitual e eventual, ainda sob a vertente de Galanter, vão ainda mais longe e elucidam como exemplo correspondente aos termos, respectivamente, empresas versus indivíduos consumidores.

Nos casos alvos da presente pesquisa, os litigantes habituais identificados são: operadoras de planos de saúde, instituições financeiras, grande rede de supermercado, empresa de consórcio de automóveis, rede de clínica dentária, concessionária de energia e grande empresa de móveis planejados.

Pode-se extrair dos dados da amostra que os integrantes do polo passivo, ou seja as empresas litigantes habituais dos casos que aqui se examinam, estão elencados em mais de uma ação no lapso temporal aqui analisado (janeiro a março de 2022), passando assim a participarem do procedimento conciliativo por mais de uma vez em um curto período, muitas vezes dentro do mesmo mês e da semana.

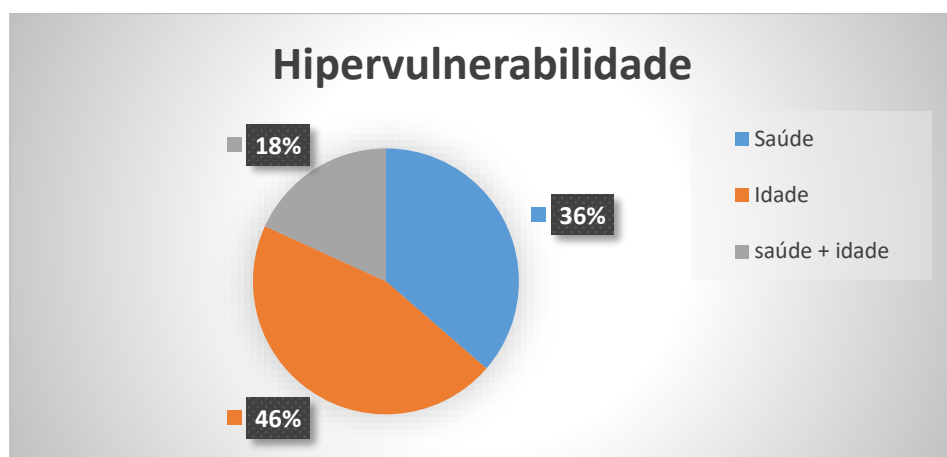
Em uma análise sobre as características dos consumidores envolvidos nas 19 (dezenove) audiências de conciliação processual, tem-se que a luz do que foi exposto no 2º capítulo deste trabalho, quando levado em consideração o fator condição social para uma possível configuração de hipervulnerabilidade, todos os consumidores dos casos aqui examinados podem ser considerados hipervulneráveis, por se tratar de hipossuficientes.

Não obstante, dos 18 (dezoito) casos envolvendo litigantes habituais, 11 (onze) dos consumidores que figuram no polo ativo da demanda tem sua vulnerabilidade potencializada em razão de outros fatores para além da condição social, sendo 6 (seis) hipervulneráveis pela condição de saúde e 7 (sete) hipervulnerabilizados pela sua idade, tendo 5 (cinco) idosos e 2 (dois) crianças.

Ressalta-se que, para a contagem e distribuição dos dados acima, relativos à situação dos hipervulneráveis, levou-se em conta consumidores inseridos concomitantemente nas duas situações fáticas elencadas que hipervulnerabilizam o indivíduo, de modo que 2 (dois) dos 11 (onze) consumidores acima referidos são acometidos tanto por uma debilidade de saúde quanto por uma vulnerabilização em razão de sua idade.

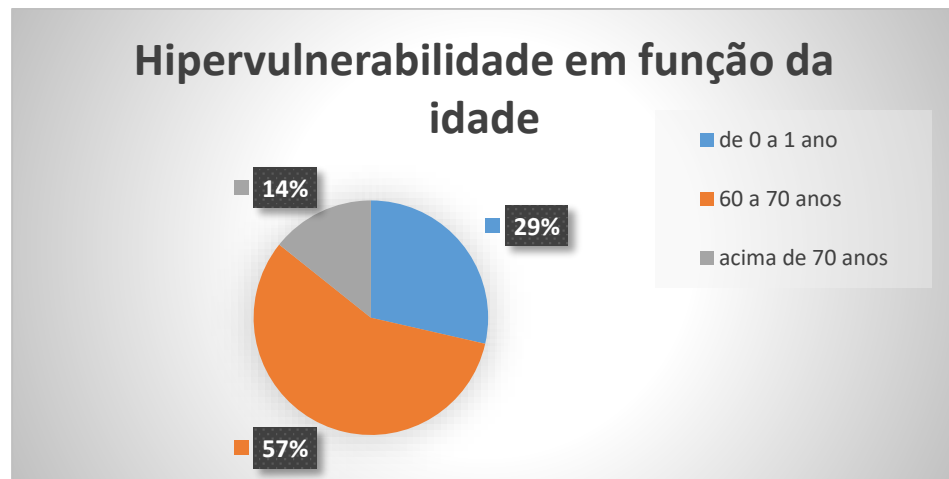
Esses são organizados categoricamente nos gráficos abaixo, em que o Gráfico 1 representa a diferença entre o quantitativo dos consumidores hipervulneráveis, pela condição de saúde e idade, e o Gráfico 2 representa a faixa etária dos hipervulnerabilizados em função da idade:

Gráfico 1 – Hipervulnerabilidade em função da condição de saúde e idade



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 2 – Hipervulnerabilidade em função da idade (faixa etária)



Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que, da amostra analisada, entre os consumidores hipervulneráveis nas ações ajuizadas contra litigantes habituais, como anteriormente dito 18 (dezoito) casos, 36% (4 pessoas) possui alguma debilidade em seu estado de saúde, enquanto 46 % (5 pessoas) são hipervulneráveis em função de sua idade, e 18% (2 pessoas) se incluem em ambas as categorias.

A faixa etária destes consumidores, por sua vez, concentra-se predominantemente entre 60 e 70 anos, a porcentagem de 57 % (4 pessoas) dos casos, enquanto que 29% (2 pessoas) deles possuem entre 0 a 1 ano de vida, e os 14 % (1 pessoa) restantes incluem-se na faixa etária acima de 70 anos.

Dessa forma, de acordo o que fora abordado no capítulo de número 3 (três) deste trabalho esses indivíduos estão muito mais vulneráveis e expostos a uma possível violação por parte do fornecedor do que um outro consumidor em condições alheias a estas, algo que evidencia um manifesto desequilíbrio entre as partes envolvidas nos procedimentos conciliativos aqui explorados.

Diante disso, Franco (2020, p. 90) discorre que, frente a uma situação como essa, a conciliação representa um retrocesso para a garantia dos direitos dos sujeitos mais fracos, uma vez que, através da autocomposição, não se tem a mesma proteção que a lei, por meio da atividade *judicante*, confere aos direitos indisponíveis, de modo que métodos como este não parecem ser a melhor a opção quando o assunto é a proteção dos mais vulneráveis.

Para Martins Junior (2016, p. 605) a tentativa de conciliação nesses casos acaba quebrando a paridade de armas, princípio esse também bem delineado no capítulo de número 3 (três) deste trabalho e que se consolida como corolário da isonomia dentro do processo civil, por consequência, acaba-se gerando um direito protestativo para o réu, ou seja uma relação de

dominação, onde o litigante habitual consegue utilizar de sua superioridade de condição para manipular o procedimento conciliatório a seu favor, seja como meio de prolongar o processo ou para outro fim.

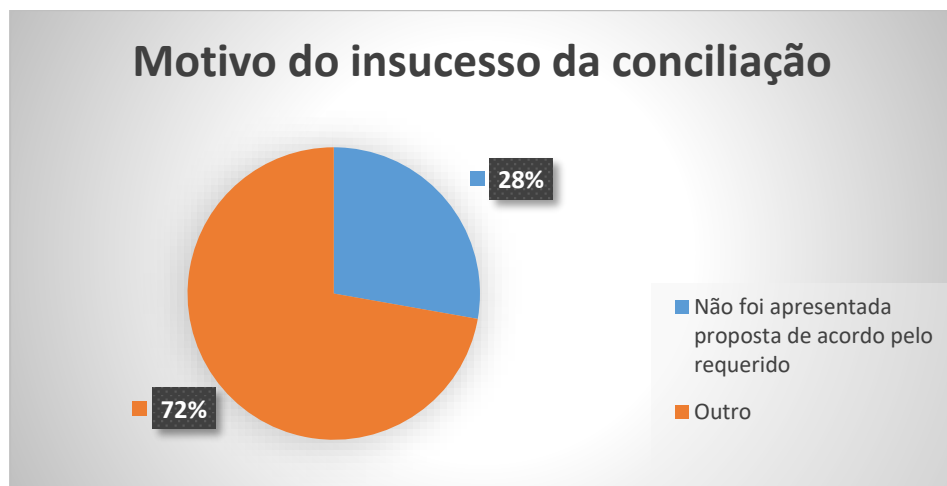
Portanto, não parece estranho o fato de que dentre a totalidade dos casos aqui explorados contra litigantes habituais, sendo a quantidade esmagadora de consumidores hipervulneráveis, 61,2% se considerar apenas a condição de saúde e idade e 100% se considerar a fragilidade da condição social, as conciliações tenham se findadas sem acordo.

Assim sendo, importante ressaltar a visão de Cappelletti e Garth (1988, p. 161) que destacam que quando alavancadas novas e ousadas reformas, não se pode ignorar suas limitações e suas possíveis falhas, principalmente quando aplicados em “sistemas sociais fundamentalmente injustos”.

Ocorre que em nenhum desses casos contra litigantes habituais a conciliação judicial obteve êxito, tendo sido exposto em 5 (cinco) dos 18 (dezoito) casos que a conciliação restou frustrada pelo fato de a parte requerida não ter apresentado proposta de acordo, restando clara a despreensão das empresas em sanarem o problema pela via consensual naquele momento.

O gráfico abaixo, de número 3, de maneira ilustrativa, demonstra o referido quantitativo apurado do exame dos dados com relação ao motivo do insucesso das audiências de conciliação:

Gráfico 3 – Motivo de insucesso da conciliação



Fonte: Elaborado pela autora.

Identificou-se que 28% das audiências de conciliação não obtiveram sucesso por reticência dos litigantes habituais e que nos 72% restantes outro foi o motivo da conciliação ter sido frustrada.

Nesse sentido, faz-se oportuna menção a trechos dos ensinamentos do professor Neves (2018, p. 650), o qual expõe que, “quando um não quer dois não fazem”, fomentando a ideia de que mesmo existindo a obrigatoriedade da realização da audiência de conciliação, constante no art. 334 do CPC e já abordada no capítulo 2 (dois) deste trabalho, o fato de uma das partes envolvidas não estar disposta a fazer acordo acaba por frustrar o procedimento.

Franco (2020, p. 77) considera essa obrigatoriedade a participação na audiência uma afronta ao princípio da autonomia da vontade que, inclusive como demonstrado no capítulo 2 (dois) deste trabalho, está inserto como um dos princípios basilares da conciliação. Ao citar Siviero (2015) a autora observa que o fato de não se levar consideração a manifestação de desinteresse pela audiência de apenas uma das partes, a autonomia da vontade esvazia-se o sentido frente ao indivíduo que participa do procedimento apenas com o fim de cumprir as formalidades exigidas.

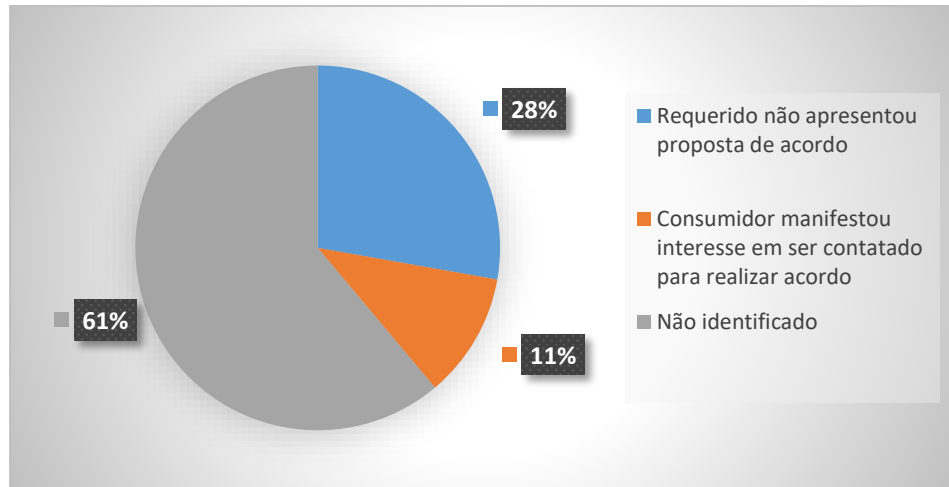
O que se observa é que, nesses casos, os demandados podem ter se apresentado na ocasião de tentativa da conciliação pelo simples motivo de não incorrer na multa imposta pelo não comparecimento, prevista no art. 334, §8º do CPC, conforme abordado no capítulo 2 (dois) deste trabalho.

Por esse motivo, muitas críticas são traçadas quando o assunto é a obrigatoriedade de participação na audiência de conciliação. Segundo Yarshell (2009 apud DIDIER JUNIOR, 2019, p. 334) a multa pelo não comparecimento a autocomposição, além de prejudicial para o próprio procedimento significa uma negação a garantia constitucional do direito de ação (art. 5º, XXXV da CF/88), ocasionando ainda a quebra no dever do próprio Estado de prestar a justiça.

Destarte que, em 2 (dois) outros casos, não restaram explicitados os motivos do procedimento ter sido infrutífero, porém ficou consignado em ata de audiência a disponibilização do contato telefônico da parte requerente do processo, ou seja, do consumidor, para possível tentativa de contato e acordo, elucidando sua manifestação e ímpeto pela resolução consensual.

Fazendo um compilado, em 7 (sete) das 18 (dezoito) audiências envolvendo litigantes habituais, isto é, quase metade dos casos, demonstradamente o desinteresse na autocomposição não partiu da parte autora e sim dos requeridos. Resultado esse retratado conforme o Gráfico 4:

Gráfico 4 – Casos em que o desinteresse pelo acordo não partiu do consumidor



Fonte: Elaborado pela autora.

Inferese-se que, da taxa de insucesso da conciliação que não se pôde constatar o motivo, a saber 72%, conforme extrai-se do Gráfico 3, em 11% dos casos o consumidor manifestou intenção em uma posterior tratativa para uma solução amigável. Restando um índice de 61% dos casos de tentativa de conciliação frustrada em que o motivo do insucesso não foi identificado.

Atrelando-se esse quantitativo de 11% ao índice de 28% que representa as audiências nas quais a parte demandada não manifestou proposta para solução consensual, chega-se a um índice de 39% de casos em que o desinteresse pela resolução amigável não partiu do consumidor, ou seja, em quase metade dos casos a recusa pela solução autocompositiva manifestadamente advém das empresas.

No dizer de Franco (2020, p. 79-80), isso acontece porque os litigantes habituais não têm interesse no acordo inicial, pois preferem o processo. Estes não vislumbram na conciliação um benefício, tendo em vista que com as delongas do processo acabam por conseguir postergar a solução da lide.

Martins Junior (2016, p. 619) corrobora esse pensamento ao mencionar que a parte autora sempre cairá em desvantagem perante o procedimento conciliativo, pois o ponto é que parte ré já estará ciente do conteúdo probatório anexado a exordial, gerando uma previsibilidade no resultado o que, por vezes, estrategicamente acaba compelindo para um desinteresse na solução consensual.

Posto isso, de acordo dados levantados pelo CNJ, não raro que parte do sucesso obtido pelas sessões de conciliação se dão também quando os processos já se encontram em

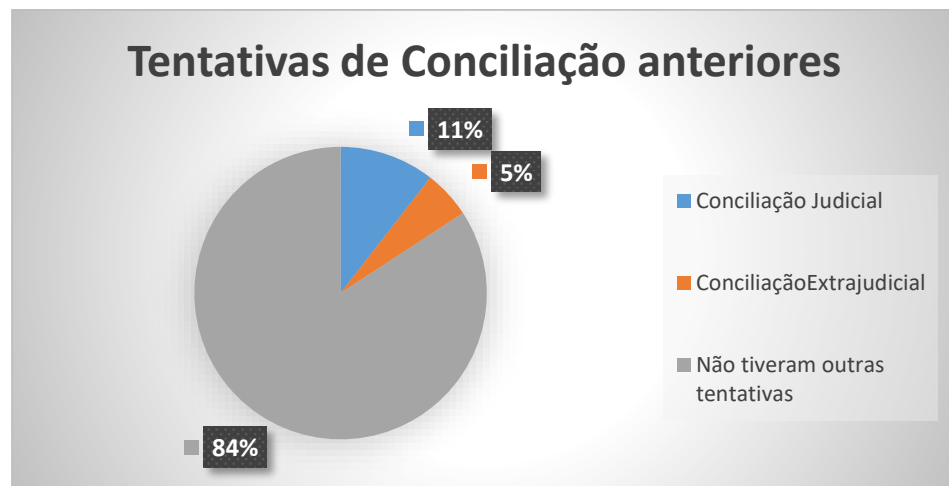
grau de recurso, momento esse em que já se depreendeu de um longo tempo levado pelo trâmite do processo na primeira instância (BRASIL, 2021, p. 192).

Diante disso, Franco (2020, p. 85), ao citar Owen Fiss, menciona ainda que o consumidor hipossuficiente dificilmente conseguirá um acordo frente a um litigante habitual, posto que além de seu poder de barganha, as empresas adotam estratégias de “maximização de ganhos a longo prazo” avaliando o momento mais favorável para firmar o acordo, algo que dificilmente se dá no início da instrução processual.

Nesse Contexto, Cappelletti e Garth (1988, p. 92) expõe que as dificuldades enfrentadas pelos indivíduos mais fracos contra litigantes organizacionais vêm se mostrando uma barreira a tentativa de se fazer cumprir a substância da nova onda de acesso à justiça.

Destaca-se que, em 2 (dois) desses 18 (dezoito) casos, há tentativas anteriores de conciliações já frustradas, sendo nos dois casos tentativas de conciliação judicial. Em uma delas houve a redesignação da data da audiência pelo não comparecimento das partes e em outro caso houve-se a realização de uma nova audiência pela inclusão de outrem no polo passivo. No primeiro caso, soma-se ainda, além das tentativas de solução pela via da conciliação judicial, uma tentativa conciliativa através da via extraprocessual, proposta justamente pelo consumidor. Esse resultado é representado pelo Gráfico 5 a seguir:

Gráfico 5 – Casos em que há tentativa de conciliação anterior



Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que, para que se chegasse a judicialização, 5% dos casos passaram por uma tentativa de conciliação pré-processual e 11% representam o índice de casos em que ocorreu mais de uma tentativa de conciliação judicial infrutífera. Na maioria dos casos, a saber

84%, ainda estavam na sua primeira tentativa de busca pelo consenso, as quais também, como anteriormente apontado, não apresentaram sucesso.

Desse modo, faz-se necessário mencionar o posicionamento de Martins Junior (2016, p. 618), elucidando que, sendo vista pelo corpo jurídico como passo obrigatório, a audiência de conciliação acaba por ser uma formalidade a mais no processo, compelindo para o aumento da morosidade do judiciário.

No mesmo sentido prega Franco (2020, p. 77), o qual deixa claro que, nesses moldes, a audiência de conciliação passa a ser, ao invés de um instrumento de acesso à justiça, em verdade um obstáculo, tornando-se uma perda de tempo. Afinal de contas, cada desígnio de audiência conciliativa dentro do processo requer uma dilação de prazos e uma movimentação na máquina judiciária, causando para além de atraso processual, custas a máquina judicial.

Nesse contexto, o procedimento acaba por ocasionar verdadeira lesão ao princípio da razoável duração do processo, assim como a seu corolário princípio da celeridade, constantes no art. 5º, LXXVIII da CF/88 e arts. 4º e 139, II ambos do CPC, o qual perfaz o significado de um processo sem delongas indevidas, ou seja, sem excessos e demoras desnecessárias (NEVES, 2018, p. 202).

Didier Junior (2019, p. 123) considera essa normativa um princípio fundamental do processo, tanto que elucida sua positivação dentro do Pacto de São José da Costa Rica, fonte primordial da garantia dos direitos humanos, de modo que seu descumprimento vem a ser de grande prejudicialidade.

Pertinente passagem de Cappelletti e Garth (1988, p. 163) informa que, quando o assunto é a institucionalização da autocomposição, o maior perigo que pode se levar em conta é justamente o risco de lesão às garantias processuais.

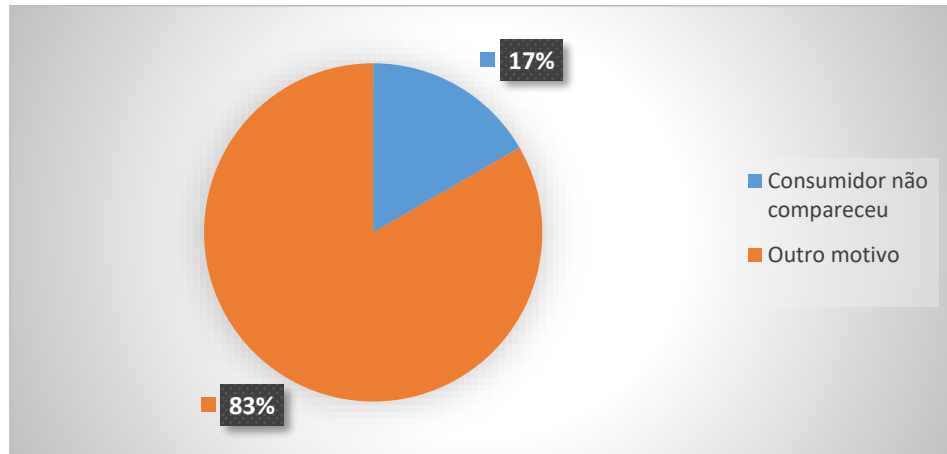
A conciliação judicial, dessa maneira, acaba indo em desacordo não só com as normativas basilares processuais, mas, com o que o próprio instituto da conciliação se dispôs a cumprir quando instituído, uma vez que como bem exposto no 1º capítulo deste trabalho, o maior estímulo a instauração desse método autocompositivo se deu graças a sua perspectiva de oferecer resultados em tempo mais razoável além de mais economicidade para o judiciário.

Ademais, em 3 (três) outros casos, dos 18 (dezoito) envolvendo litigantes habituais, o Defensor Público compareceu à audiência de conciliação desacompanhado do consumidor que estava representando, algo que acaba prejudicando também a solução consensual, à medida que, mesmo se existisse uma proposta de acordo por parte do requerido, o Defensor não poderia



tomar uma decisão pela parte autora, posto que este não detém poderes especiais de representação para transigir<sup>8</sup>. O Gráfico 6 apresenta a estatística desses dados:

Gráfico 6 – Insucesso do acordo



Fonte: Elaborado pela autora.

Extraí-se do gráfico acima de número 06 que em 17% dos casos a falha na tentativa consensual se deu pela despretensão do consumidor em participar do procedimento, porém em 83% dos casos outro foi o motivo que levou ao insucesso resolução pela via conciliativa.

Desse modo, se atribui ao consumidor apenas uma pequena parcela do ônus de frustração da conciliação, tendo em vista ainda que conforme já visto no gráfico 04, da totalidade dos casos, de forma manifesta, em 39% das tentativas de conciliação o desinteresse pelo acordo não partiu do consumidor.

No mais, com relação aos demais casos, não restou explícito o motivo da tentativa de acordo ter acabado frustrada, sendo apenas consignado em ata de audiência que as partes não chegaram a um consenso.

Franco (2020, p. 81) elucida que todos os estudiosos do modelo autocompositivo da escola de Harvard elencam como alguns dos aspectos geram a inviabilidade do sucesso da conciliação, a falha na comunicação, diferentes visões de fato e de direito, questões de princípios subjetivos, a busca por se atingir um benefício máximo e ligações com outras disputas.

Todavia, percebeu-se que, nas 18 (dezoito) audiências realizadas, as empresas foram representadas por prepostos que, como constatado por Franco (2020, p. 42), são pessoas

<sup>8</sup> BRASIL. [Lei da Defensoria Pública]. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado, 1994.

que não tem poder de decisão. Tão logo, quando observado que em sua totalidade as audiências findaram sem acordo e que nos casos em que pôde se verificar o motivo do insucesso da conciliação teve sua maior parte atrelada a recusa por parte das empresas, entende-se que a possível falha na comunicação se daria pela própria irresignação da parte ré perante a busca pelo consenso.

Noutro giro, voltando a análise total da amostra, qual seja, o quantitativo de 19 (dezenove) conciliações judiciais, significativamente, como anteriormente elucidado, 1 (um) delas obteve sucesso, sendo também aquele único processo o qual não fora ajuizado contra um litigante habitual, caso esse que será melhor abordado a seguir.

## **5.2 O produto da solução consensual em vista ao efetivo acesso à justiça**

Como anteriormente pontuado, da amostra da pesquisa realizada, constatou-se que em 1 (um) dos casos a conciliação judicial obteve êxito, tratando-se de um caso oriundo de uma ação de indenização por danos materiais e morais com obrigação de fazer, ajuizada contra uma microempresa.

Nesse caso, o consumidor que ajuizou a ação, diferentemente do que foi verificado nos casos contra litigantes habituais, além de sua condição social não possui outra condição fática que o hipervulnerabilize.

Inicialmente, a parte autora pleiteava além da obrigação consistente em fazer algo, a importância de R\$ 7.309,48 (sete mil, trezentos e nove reais e quarenta e oito centavos) a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de reparação por danos morais.

Contudo, aberta a audiência de conciliação as partes conseguiram chegar a um consenso, decidindo então pela celebração do acordo, onde ficou estabelecido que para além do pedido consistente na obrigação de fazer, o fornecedor iria pagar o importe de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) ao consumidor.

Percebeu-se com isto que o resultado pela via autocompositiva fora bastante inferior ao que inicialmente o consumidor acreditava que lhe era devido. Desse modo, Franco (2020, p. 82), ao citar Cardoso, denota que os acordos judiciais implicam em renúncia de direitos, vez que concessões mútuas importam em desistência de pretensões.

Nesse deslinde, remonta-se a fala do professor Didier Junior (2019, p. 335) quando suscita a atenção que se deve ter a uma conciliação em que se apresente o desequilíbrio entre as forças.

Destarte que, apesar de não se estar diante de um caso envolvendo litigante habitual, como já exposto no 2º capítulo deste trabalho, o consumidor é sempre vulnerável, ainda mais que aqui se tem um consumidor hipossuficiente, no qual sua condição social fática lhe torna hipervulnerável, verificando-se latente o desequilíbrio entre as partes.

Nesse sentido, Franco (2020, p. 76), ao citar Bush e Folger, aduz que, nessas condições, a conciliação acaba impulsionando o reestabelecimento da posição privilegiada dos mais fortes sobre os mais débeis, ajudando a perpetuar a opressão e prejudicando as conquistas sociais obtidas na esfera judicial.

Acontece que “todos os autores de ações judiciais querem suas indenizações imediatamente, mas um autor muito pobre pode ser explorado por um réu rico, pois sua necessidade é tão grande que o réu pode compeli-lo a aceitar uma quantia inferior àquela a que tem direito” (FISS, 2004 apud DIDIER JUNIOR, 2019, p. 335).

Franco (2020, p. 85), também citando Owen Fiss, ainda aponta que outro fator que pode levar o hipossuficiente a aceitar um acordo que não atenda a sua expectativa de direito é o fato de não possuir os recursos para financiar o processo judicial.

Observa-se que aparentemente o fator desequilíbrio financeiro foi dominante para tomada do acordo aqui analisado e em face do exposto, constata-se que, quando postos sob a mesma base, consumidor hipossuficiente e empresa, em uma utópica percepção de isonomia pela mera formalidade do procedimento, não se garante a isonomia material, o que acaba ferindo um dos pilares da igualdade que, como abordado no capítulo 3 (três) deste trabalho, é a redução das desigualdades, inclusive a financeira.

Cappelletti e Garth (1988, p. 21) já previam essa disparidade financeira entre as partes como um obstáculo ao efetivo acesso à justiça, levantando que recursos financeiros consideráveis possibilitam uma gama de vantagens para quem os detém, à medida que este acaba sendo favorecido em uma possível litigância.

Acontece que, conforme abordado no capítulo 3 (três) deste trabalho, quando se tem a quebra da isonomia material, e resta evidente os abusos suportados pelo polo mais frágil da relação o procedimento acaba por se tornar um mecanismo promotivo de injustiças, visto que a igualdade é definida pelos autores que foram substrato da parte bibliográfica deste trabalho como a própria essência da justiça.

Quando verificado em precedentes jurisprudenciais do Tribunal do Estado do Maranhão casos semelhantes e julgados em período contemporâneo ao do acordo realizado pelo consumidor do caso que aqui se examina, chega-se ao posicionamento consolidado de

configuração do dano moral, tendo inclusive, a reparação em alguns casos, um importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais)<sup>9</sup>.

Em vista disso, percebe-se a desproporcionalidade entre o resultado obtido com o acordo e a expectativa de um possível resultado conquistado através de sentença judicial, que se atendo à margem do que foi pedido no processo, ainda assim seria bastante superior ao que foi acordado.

Assim sendo, Franco (2020, p. 87) menciona que as vezes o julgamento parece ser mais imparcial que a via conciliativa, visto que a solução do litígio não será baseada em ações do “representante da empresa”, mas pautada na lei. A autora, ao citar Owen Fiss (1984) denota que um acordo para garantir a paz pode significar que o indivíduo aceitou menos do que o que lhe era devido, dessa forma então deixou-se de se fazer justiça.

Como anteriormente abordado neste trabalho, a Resolução nº 125/2010 do CNJ objetiva principalmente, com o uso dos métodos autocompositivos, um resultado justo e efetivo, conquanto pelo que pode ser avaliado aqui, o mecanismo não vem sendo eficaz em cumprir o seu propósito.

Retomando ao que fora abordado no capítulo de número 3 (três) deste trabalho, para que um procedimento seja considerado justo deve visar também uma decisão justa, algo que não se vislumbra no caso examinado, tendo em vista a desproporcionalidade entre a expectativa de direito e o resultado da conciliação.

Dessa maneira Cappelletti e Garth (1988, p. 92) aduzem que “devemos ser cautelosos, para que o objetivo de se evitar o congestionamento não afaste causas que, de fato, devam ser julgadas pelos tribunais”.

Nesse mesmo sentido prega Franco (2020, p. 90) ao enfatizar que, em muitos casos, principalmente quando se tem em jogo a proteção de direitos fundamentais, o único caminho para a resolução dos problemas é a jurisdição, posto ser o instrumento que visa assegurar de fato a proteção dos mais frágeis através de normas que equalizam a posição das partes.

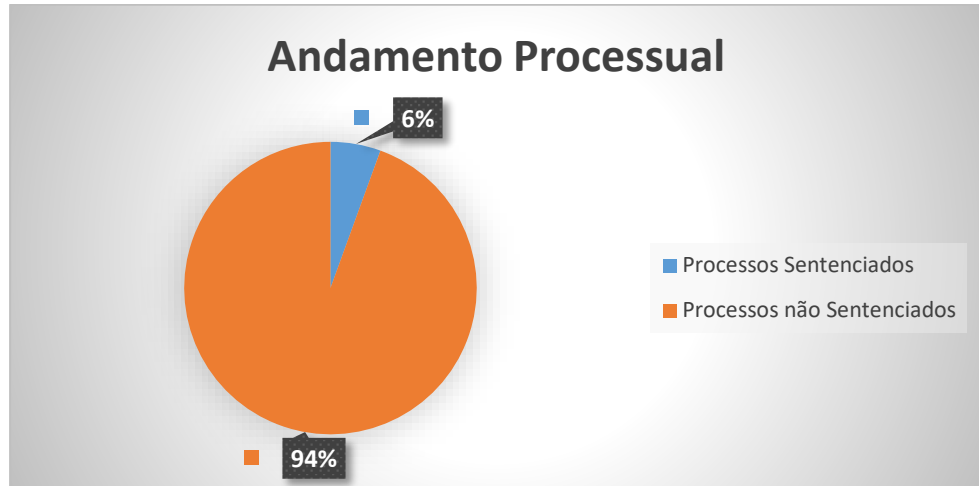
Por outro lado, dos 18 (dezoito) processos que seguiram após a tentativa de conciliação ter sido infrutífera, apenas 1 (um) foi sentenciado e isto porque o juízo conferiu ao procedimento o julgamento antecipado da lide, os outros 17 (dezessete) casos continuam sem

---

<sup>9</sup> TJ-MA - Proc. 0802422-34.2015.8.10.0001, Juíza Alice Prazeres Rodrigues, DJe 04/10/2021; TJ-MA - AC: 0022301-31.2013.8.10.0001 MA 0140842018, Juíza Ariane Mendes Castro Pinheiro, 6ª Câmara Cível, DJe 03/04/2019; TJ-MA - AC: 0035402-38.2013.8.10.0001 MA 0375032018, Rel. Antonio Nogueira Guerreiro Junior, 2ª Câmara Cível, DJe 30/09/2019; TJ-MA - AC: 0040186-58.2013.8.10.0001 MA 0041502019, Rel. Marcelino Chaves Everton, 4ª Câmara Cível, DJe 18/07/2019; TJ-MA - AC: 0002531-91.2009.8.10.0001 MA 0377992018, Rel. Jamil de Miranda Gedeon Neto, 4ª Câmara Cível, DJe 16/03/2019.

uma resposta da jurisdição, estando ainda estagnados mediante a fase postulatória do processo<sup>10</sup>. O Gráfico 7 representa de forma ilustrativa o resultado constatado pela descrição dos dados acima:

Gráfico 7 – Andamento processual



Fonte: Elaborado pela autora.

Depreende-se que, após a audiência de conciliação, apenas 6% dos casos obtiveram a tutela satisfativa da jurisdição, enquanto 94% não obteve resposta do judiciário, sendo que os processos aqui analisados datam sua propositura entre agosto de 2020 a outubro de 2021.

Essa morosidade processual é corroborada pelos dados divulgados no 18º relatório de *Justiça em Números* do CNJ, o qual demonstra que, em âmbito nacional, as Varas Estaduais demoram em média 2 (dois) anos e 5 (cinco) meses para sentenciar um processo de conhecimento (BRASIL, 2021, p. 202).

No Maranhão, o tempo médio estimado que se leva da propositura da ação até o pronunciamento da sentença, na fase de conhecimento, é de 1 (um) ano e 10 (dez) meses (BRASIL, 2021, p. 208).

Em contrapartida, percebeu-se através da pesquisa realizada que o caso no qual se chegou à solução consensual houve a homologação do acordo dois dias após ter sido realizada a audiência de conciliação, já tendo atualmente o processo transitado em julgado e sido devidamente arquivado, findado com resolução de mérito nos termos do art. 487, III, “b” do CPC.

<sup>10</sup> Compreende a petição inicial, formulada pelo autor, a citação do réu, a realização de audiência de conciliação e mediação, a eventual resposta do requerido, pois pode encerrar-se sem esta última, caso o demandado não faça uso de sua faculdade processual de defender-se em tempo hábil, e a impugnação à contestação, quando esta levante preliminares ou contenha defesa indireta de mérito (THEODORO JUNIOR, 2019, p. 1086).

Assim, observa-se que, quando realmente cumpre sua finalidade, o instituto da conciliação consegue ser bastante célere, conferindo uma solução rápida ao problema e um desentrate processual.

Todavia, de acordo com Yarshell (2009 apud DIDIER JUNIOR, 2019, p. 334), o descongestionamento do Judiciário vem a ser consequência, e não a meta principal da conciliação, de modo que um enfoque distorcido dessa vertente pode levar a resultados indesejados.

Conforme Cappelletti e Garth (1988, p. 164), não se pode permitir que a pressão com relação a sobrecarga do judiciário venha a subverter os fundamentos de um procedimento justo, sacrificando de maneira abrupta os valores do processo civil.

Franco (2020, p. 89), fazendo menção aos ensinamentos do professor Michele Taruffo, afirma que os métodos alternativos de resolução de conflitos não fazem justiça, nem sequer servem para isso, são apenas um meio de “curar um conflito através da reconciliação de interesse em jogo”.

Como verificado pela análise procedimental aqui realizada, o instituto pacificador acaba por ser incapaz de reduzir as consequências das desigualdades geradas pela disparidade de armas e, com isso, terminam por vulnerabilizar ainda mais o polo mais frágil da disputa.

Para Cappelletti e Garth (1988, p. 165), a 3ª (terceira) onda de Acesso à Justiça visa justamente romper as barreiras que geram o distanciamento do indivíduo do seu direito ao acesso à justiça e o problema de se fazer uso de mecanismos rápidos como substitutos processuais é que o produto gerado por esses mecanismos pode ser de má qualidade.

Resta claro que, em todos as 19 (dezenove) conciliações judiciais aqui analisadas, não se vislumbrou a paridade de armas prevista processualmente e constitucionalmente, de modo que o produto fruto do procedimento acabou por não se tornar efetivo na promoção do acesso à justiça.

Nossa sociedade há muito evoluiu, buscando prover mais direitos substanciais aos mais frágeis, em especial aos consumidores, porém deve-se encarar o desafio de tornar efetivos os novos direitos conquistados (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 91).

## **6 CONCLUSÃO**

A proposta deste trabalho foi analisar se a utilização da conciliação judicial nas relações consumo envolvendo consumidores hipossuficientes, na prática, segue a proteção do

princípio da isonomia e se, com isso, se mostra um procedimento de fato justo e vantajoso para o consumidor.

Mediante o que foi abordado no capítulo 2 (dois) do presente trabalho, o conceito de acesso à justiça vai além da jurisdição e da judicialização, sua evolução tomou uma proporção abrangente alcançando novos ideais que englobam para além do mero acesso ao poder *judicante* a efetiva promoção da tutela e do amparo aos direitos dos indivíduos, buscando ainda que esse amparo seja dado em tempo razoável.

Em vista disso, o conceito atual de acesso à justiça compreende que a garantia desses direitos pode ser realizada pelas vias judiciais ou não judiciais, incluindo aqueles mecanismos que independem da atuação de um julgador. Assim, incluindo os institutos autocompositivos, tal qual a conciliação judicial.

Contudo, até mesmo esses novos métodos precisam seguir regras positivadas e os princípios da ordem jurídica nacional, para que sua realização não se dê de forma leviana e disfuncional, prejudicando aqueles que deles se socorrem.

Atendendo ao que foi exposto no capítulo 3 (três), para que esses mecanismos possam promover o efetivo acesso à justiça eles não podem se esquivar da observância das garantias fundamentais, em especial da garantia a igualdade, que se pôde constatar ser o verdadeiro núcleo do que se é justo.

Verificou-se que, no procedimento civil consumerista, há vários desdobramentos do que, em verdade, são técnicas para garantir a igualdade e que para uma ordem jurídica justa não basta apenas a formalidade da disposição, mas sim atender a essa garantia em sentido substancial, dentro de sua materialidade.

Todavia, através da pesquisa de campo, com o estudo de caso realizado e discutido no capítulo 5 (cinco) pôde-se concluir que a prática da conciliação judicial nos casos em que figuram como autor o consumidor hipossuficiente enfrenta inúmeros desafios na concreção do acesso à justiça, oriundos da própria dificuldade em cumprir os princípios e as regras procedimentais, pondo em questionamento, inclusive, a obediência a autonomia da vontade e sua dualidade frente a obrigatoriedade ao comparecimento na audiência.

Em linhas gerais, percebeu-se que a conciliação judicial não tem como garantir a isonomia material e que, por conta disso, a hipervulnerabilidade, levando em conta seu aspecto fático e socioeconômico, acaba compelindo para a falha do procedimento, posto que a disparidade de armas vai sempre influenciar de forma negativa no produto da conciliação, seja pelo próprio insucesso da tentativa, seja por gerar acordos insatisfatórios.

Quando analisadas, de forma isolada, as audiências em que no polo passivo figura litigantes habituais, percebeu-se que as grandes empresas demonstram resistência pela solução consensual e que a obrigatoriedade de terem de participar do procedimento acaba por favorecer seu ímpeto protelatório para com a cognição do processo, gerando uma lesão a razoável duração e a celeridade processual.

Contudo, quando posto em exame somente o fator da realização do acordo e o lapso temporal depreendido para sua homologação, gerando por consequência, o arquivamento do processo, percebe-se que, de fato, em uma análise com o foco voltado apenas para obtenção de um resultado rápido e para o desafogamento do judiciário, a via conciliativa aparenta ser vantajosa.

Todavia, essa vantagem aqui se demonstra paradoxal, tendo em vista que em uma análise quantitativa restou-se por comprovado que o meio consensual mais demonstrou a ocorrência de insucesso do que de êxito e que tantas tentativas infrutíferas acabam mais por prolongar o andamento do processo, gerando mais morosidade do que a desobstrução das vias judiciais.

Sendo assim, confirmou-se a hipótese de que a conciliação judicial, nesse contexto, não está sendo vantajosa para o consumidor hipossuficiente, à medida que não observa a isonomia o que acaba por lesar os direitos do indivíduo. Além disso, o procedimento acaba por perpetuar a disparidade de armas favorecendo o polo mais forte, comprometendo assim o efetivo acesso do consumidor hipossuficiente à uma ordem jurídica justa.



## REFERÊNCIAS

- BELÉM, Evandro de Oliveira; LIGERO, Gilberto Notário. Princípios constitucionais norteadores do processo civil. **Revista Intertemas**, Presidente Prudente, v. 5, n. 5, p. 1-17, 2009. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/2107>. Acesso em: 23 abr. 2021.
- BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília, DF: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 1 mar. 2022.
- BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor]. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Senado, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 1 mar. 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Brasília, DF: Presidência da República, 1992. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0678.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm). Acesso em: 1 mar. 2022.
- BRASIL. [Lei da Defensoria Pública]. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado, 1994,
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996**. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF: CNS, 1996. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196\\_10\\_10\\_1996.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html). Acesso em: 5 maio 2022.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 931.513/RS**. Processo civil e administrativo. Ação civil pública. Proteção das pessoas com deficiência física, mental ou sensorial. Sujeitos hipervulneráveis. Fornecimento de prótese auditiva. [...]. Relator: Min. Carlos Fernando Mathias, 25 de novembro de 2009. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/16804625/recurso-especial-resp-931513-rs-2007-0045162-7/inteiro-teor-16804626>. Acesso em: 5 maio 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 1 mar. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 186/DF**. Arguição de descumprimento de preceito fundamental. Atos que instituíram sistema de reserva de vagas com base em critério étnico-racial (cotas) no processo de seleção para ingresso em instituição pública de ensino superior. [...]. Relator: Min. Ricardo Lewandowski, 26 de abril de 2012a. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=6984693>. Acesso em: 5 maio 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 597.285/RS**. Recurso extraordinário. Constitucional. Política de ações afirmativas. Ingresso no ensino superior. Uso de critério étnico-racial. Autoidentificação. Reserva de vaga ou estabelecimento de cotas. Constitucionalidade. Recurso improvido. I – Recurso extraordinário a que se nega provimento. Relator: Min. Ricardo Lewandowski, 9 de maio de 2012b. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=5455998>. Acesso em: 5 maio 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 1 mar. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021 (ano-base 2020)**. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 1 jun. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, 1988.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**. 21. ed. Salvador: Juspodivm, 2019.

FAGUNDES, Seabra. O princípio constitucional da igualdade perante a lei e o poder legislativo. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 68, n. 1, p. 99-111, 1955. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/5084>. Acesso em: 18 abr. 2021.

FRANCO, Luciana Pereira. **Os meios alternativos de solução de conflitos são vantajosos para todos os envolvidos?** Uma análise da institucionalização da mediação e conciliação no Brasil. 2020. 136 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2020. Disponível em: <http://bibliotecatede.uninove.br/bitstream/tede/2204/2/Luciana%20Pereira%20Franco.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2021.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de defesa do consumidor comentado**. 13. ed. Salvador: Juspodivm, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HELVESLEY, José. Isonomia constitucional: igualdade formal *versus* igualdade material. **Revista Esmafe**, Recife, v. 7, p. 143-164, 2004. Disponível em: <https://revista.trf5.jus.br/index.php/esmafe/article/view/260>. Acesso em: 18 abr. 2021.

- MARANHÃO. Tribunal de Justiça. Solução de conflitos pela internet é opção para quem não pode sair de casa. **Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão**, São Luís, 27 mar. 2020a. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/tj/noticia/432556>. Acesso em: 10 out. 2021.
- MARANHÃO. Tribunal de Justiça. TJMA disponibiliza à população diversos canais de solução de conflitos. **Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão**, São Luís, 18 set. 2020b. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/500844>. Acesso em: 19 set. 2021.
- MARANHÃO. Tribunal de Justiça. **Transparência**: dados estatísticos. São Luís: TJ-MA, 2021. Disponível em: <https://termojuris.tjma.jus.br/statistic-data>. Acesso em: 14 set. 2021.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- MARTINS JUNIOR, Lázaro Alves. A audiência de tentativa de conciliação no novo processo civil. **Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional**, Curitiba, v. 8, n. 15, p. 604-623, 2016. Disponível em: <http://abdconstojs.com.br/index.php/revista/article/view/146/144>. Acesso em: 26 maio 2022.
- MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.
- NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.
- ORSINI, Adriana Goulart de Sena; REIS, Lucas Silvani Veiga, MOREIRA, Luiza Berlini Dornas Ribeiro. Os juizados especiais cíveis no século XXI: dificuldades, promessas e expectativas para a efetividade do acesso à justiça enquanto política pública no território brasileiro. **Revista CNJ**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 29-34, 2015. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/263>. Acesso em: 12 maio 2022.
- PASQUALI, Manuela Ribeiro. **O novo CPC e os institutos da mediação e conciliação**. 2016. 46 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande de Sul, Ijuí, 2016. Disponível em: <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/3711>. Acesso em: 23 abr. 2021.
- PAVINATO, Otávio Barcelos. **O sistema multiportas de resolução de conflitos: alternativas para maior efetividade do judiciário brasileiro**. 2018. 62 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/174595>. Acesso em: 5 fev. 2022.
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

SGANZERLA, Gustavo Henrique Fernandes. **A teoria do Tribunal Multiportas e sua eficácia na resolução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro**. 2019. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário Internacional, Curitiba, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uninter.com/handle/1/548>. Acesso em: 2 maio 2022.

SILVA, Rafael Leão. **O papel da mediação e da conciliação no sistema multiportas de acesso à justiça após a vigência da Lei 13.105/15**. 2018. 43 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/31545>. Acesso em: 25 maio 2022.

SILVEIRA, Neil Alessandro Medeiros; ALVES, Laura Serra Leite. O princípio da vulnerabilidade perante o Código de Defesa do Consumidor. **Cadernos de Graduação**, Sobral, v. 3, n. 5, p. 1-12, 2017. Disponível em: [https://flucianofejiao.com.br/flf/wp-content/uploads/2018/06/O\\_PRINCIPIO\\_DA\\_VULNERABILIDADE\\_PERANTE.pdf](https://flucianofejiao.com.br/flf/wp-content/uploads/2018/06/O_PRINCIPIO_DA_VULNERABILIDADE_PERANTE.pdf). Acesso em: 28 abr. 2021.

TABORDA, Maren Guimarães. O princípio da igualdade em perspectiva histórica: conteúdo, alcance e direções. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 211, p. 241-269, jan./mar. 1998. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47142>. Acesso em: 18 abr. 2021.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 60. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

VIOL, Maria Victória Bregolin. **O acesso à justiça através dos métodos de conciliação e mediação**. 2018. 58 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário Toledo, Araçatuba, 2018. Disponível em: <https://servicos.unitoledo.br/repositorio/handle/7574/1868>. Acesso em: 22 out. 2021.