



A MEDIAÇÃO COMO FORMA DE CONCILIAÇÃO NO DIREITO DO CONSUMIDOR UMA EXPERIÊNCIA NO BALCÃO DO CONSUMIDOR – ULBRA GUAÍBA

Autores: Dariva TC¹, Campos DC, Govea RA e SILVA KS²

Orientadora: Rosângela Dall'Acqua

ULBRA - Guaíba

Introdução

A mediação é um meio alternativo para a resolução dos conflitos nas relações de consumo. Tendo como premissa a satisfação, eficácia e a celeridade no acesso à justiça. É através deste objetivo que o projeto Balcão do Consumidor – ULBRA Guaíba atende os consumidores que estão enfrentando alguma dificuldade na relação consumerista, buscando adotar uma técnica consensual capaz de criar um ambiente eficaz e satisfatório nas soluções de conflitos, pacificando as relações de forma célere, preservando a autonomia das partes.

Objetivos

- Analisar os atendimentos do projeto, avaliando se a mediação como forma de conciliação tem alcançado uma relação de satisfação, eficiência e celeridade na solução destes conflitos.
- Analisar o nível de efetividade do Código de Defesa do Consumidor garantido pelos atendimentos.

Metodologia

Foi analisada a base de dados e relatórios dos atendimentos do projeto Balcão do Consumidor – ULBRA Guaíba, além da experiência de participação. Este projeto teve início em outubro de 2017. Os dados e relatórios foram obtidos através do site³ do projeto.

Com esta pesquisa foi possível analisar e avaliar o atingimento do objetivo do projeto, na questão de satisfação, eficácia e celeridade dos atendimentos aos consumidores com algum conflito extrajudicial.

Os atendimentos aos consumidores ocorrem de forma presencial no Campus da universidade, duas vezes por semana, nas quartas e sextas-feiras das 15 h às 18 h.

Referências bibliográficas

BACELLAR, Portugal Roberto. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012 – Coleção Sabores do Direito; 53.

CALMON, Petrónio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2 ed., Rio de Janeiro: Forense, 2008.

JIMÉNEZ, Serrano Pablo. **Introdução ao Direito do Consumidor**. São Paulo: Manoel, 2003.

SALES, Lilian Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

Resultados

PROGRAMAS ESTADUAL DE DEFESA DOS CONSUMIDORES/PROCON-RS				
	ATENDIMENTOS PROCON-RS	ATENDIMENTOS BALCÃO		
OUT/2017	229	7 (9%)		
NOV/2017	243	7 (9%)		
DEZ/2017	458	8 (9%)		
MAR/2018	249	12 (13%)		
ABR/2018	348	21 (16%)		
MAI/2018	311	14 (12%)		
JUN/2018	372	14 (10%)		
	TOTAL DE ATENDIMENTOS	TOTAL DE CONCILIAÇÕES	TOTAL DE INFORMAÇÕES	TOTAL DE JUDICIALIZAÇÕES
BALCÃO ULBRA GUAÍBA	126	116 (93%)	5 (4%)	5 (3%)

Conclusões

O projeto Balcão do Consumidor – ULBRA Guaíba obteve um percentual de 93% de conciliações nos atendimentos e apenas 3% dos conflitos relatados foram encaminhados ao judiciário.

Assim a mediação conseguiu alcançar a satisfação, eficácia e celeridade junto aos atendimentos realizados pelo projeto.

Tendo sido observado índice de apenas 3% de judicialização, restou inequivocamente comprovada eficácia do Código de Defesa do Consumidor. O alto índice de conciliação indica que os conflitos tenham surgido apenas por falhas na comunicação e não por ineficácia legislativa.

¹ Autor Principal: Thais Cenci Dariva

² Autores: Diego Dias Campos Raphaela Araujo Govea e Kauê Souza da Silva

³ <http://balcaodoconsumidor.com.br/?page=sobre>

Endereço eletrônico do autor principal: thaisdariva@hotmail.com

