

# ANÁLISE DO PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL CONCILIATÓRIO INCIDENTE NO PROCON NA CIDADE DE PARNAÍBA-PI

Jessika Nayara do Amaral Melo\*

## RESUMO

O interesse desenvolvido neste Artigo Científico surgiu a partir da importância do procedimento extrajudicial conciliatório na sociedade brasileira, estes servem para desafogar o judiciário da morosidade da justiça comum, que em especial foi destacado o PROCON, órgão que adota um dos métodos alternativos de resoluções de conflitos, buscando consolidar as relações de consumo, justapondo aos direitos constitucionais do acesso à justiça, do direito de defesa, o devido processo legal, e da assistência jurídica gratuita, visando oferecer auxílio diante da vulnerabilidade do consumidor, conciliando o amparo de uma alternativa processual mais célere. Nesse contexto, o objetivo geral foi a verificação da incidência de aplicação dos procedimentos extrajudiciais como meios alternativos de resolução de conflitos no PROCON na cidade de Parnaíba- PI. Especificamente, procuramos: analisar as audiências de conciliação, como precursora dos meios alternativos de resoluções de conflitos; conhecer o papel do PROCON, como órgão alternativo das causas relativas ao consumidor; verificar a importância do conciliador, ao preparo de conciliar os conflitos inerentes das relações de consumo; fundamentando-se em autores como Medina (2006), Tavares (2010), Costa (2009), Fiorelli, J.O.; Fiorelli, M.R.; Junior, M.J.O.M (2008), está organizado na pesquisa de campo com caráter exploratório, de abordagem quali-quantitativa, estabelece a análise dos dados estatísticos dos meses de agosto e setembro de 2012 constituídos pelo Procon Municipal de Parnaíba-PI, que ajudaram a compor este trabalho.

**PALAVRAS- CHAVE:** Procedimento Extrajudicial Conciliatório. PROCON. Direitos Constitucionais.

\*Graduada em Direito pela Faculdade Piauiense Mauricio de Nassau; Pós-Graduada em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pelo Complexo Educacional Damásio de Jesus; e-mail: jessyka\_phb@hotmail.com.

## 1 INTRODUÇÃO

Os conflitos intersubjetivos são necessidades apresentadas pela humanidade em que cada ser humano tem um interesse a ser defendido adverso de outrem, gerando assim uma lide, isto é, uma realidade que precisa de um apoio e suporte para garantir uma vida harmônica em sociedade. Várias destas pendências estão ancoradas nos parâmetros constitucionais, assim como os princípios e as normas neles contidos, em observância, principalmente, àquelas lides realizadas pelo órgão do Poder Executivo Estadual ou Municipal, especificamente o PROCON, que se preocupa em resolver questões relativas à vulnerabilidade das relações de consumo aplicando o método conciliatório.

A relevância deste tema, em linhas gerais, baseia-se na sociedade consumidora, a qual se preocupa em buscar um meio alternativo de resoluções de conflitos, conciliando primordialmente os direitos constitucionais ao acesso à justiça, ao devido processo legal, à celeridade e, além disso, à gratuidade, o que, conseqüentemente, chama a atenção, pois é um meio mais rápido e prático de desafogar o Poder Judiciário de tantos problemas de menor complexidade. O referido meio agiliza resoluções de conflitos mediante o procedimento extrajudicial conciliatório feito junto ao PROCON, amparado como uma alternativa processual.

Decorrente do procedimento extrajudicial do PROCON Municipal de Parnaíba-PI, haverá uma conciliação estabelecida pelo conciliador, que é responsável pela pacificação, ou seja, interceder pelos comandos preestabelecidos entre as partes litigantes, respeitando suas respectivas propostas para chegar à resolução do conflito. Em virtude disso, esses fatores determinantes de modernização feitos pela justiça alternativa vieram para acrescentar na sociedade uma segurança processual de eficácia imediata e de fácil acesso aos hipossuficientes que detêm de vulnerabilidade de consumo, fator garantidor do acesso à justiça.

Em consonância com as perspectivas de experiência pessoal e em situações de conveniência, presenciei audiências de conciliação, pois já fui preposta, e constatei a praticidade além de ser menos burocrático em relação à justiça comum, principalmente para as questões de Direito do Consumidor, que requeriam apenas da boa vontade das partes em lide para viabilizar um desfecho mais favorável e justo para ambas. Para chegarem ao ponto alternativo de resoluções de conflitos, as partes conflitantes apresentam suas propostas, e o conciliador meramente auxilia, adaptando-as ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), sobrepondo o andamento das contrarrazões e argumentos indagados em audiência.

Tendo em vista que esta pesquisa é de relevante interesse principalmente dos consumidores, na efetivação do acesso à justiça na perspectiva das relações de consumo efetuado em audiência de conciliação produzidas pelo PROCON na Cidade de Parnaíba-PI, servidores do meio alternativo de resoluções de conflitos, estabelecendo procedimento extrajudicial em caráter de imposição, caso este seja descumprido o órgão tem a propriedade de estabelecer uma multa, de modo que o reclamante, representante da sociedade brasileira, tende a ganhar, pois isso mostra como o legislador se preocupa com a vulnerabilidade do consumidor, dando-lhe a um meio alternativo de composição de danos

O interesse acadêmico diante do meio alternativo conciliatório realizado pelo PROCON na cidade de Parnaíba-PI, há de se aprofundar na defesa do método extrajudicial de resolução de conflitos *versus* relações de consumo, que servem de pressupostos básicos de todos os cidadãos. Vale dizer que, ao mesmo tempo, desestimula a morosidade da justiça, bem como, em consequência, valoriza os direitos constitucionais, ensejando na proteção dos cidadãos, em decorrência da tutela constitucional de melhorar o bom funcionamento do judiciário e da demanda postulada, bem como, diminuir os valores elevados dos processos de menor causa, como também incentivar a crença da resolução de tal solução.

## 2 DIREITOS CONSTITUCIONAIS INCIDENTES NA RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

O Direito é um fenômeno que está enraizado na realidade da sociedade, em meio ao dinamismo social; tenta solucionar os conflitos de forma equânime entre as partes litigantes. O próprio nome se deixa valer pelo conceito igualitário estabelecido na balança do que seria justo para aquela pretensão alcançada. Este Direito tem um caráter normativo documentados nas ramificações da ciência jurídica, sendo certo que, a nossa Constituição Federal é positivada garantindo os princípios e fundamentos nela contidos de forma a resolver as lides, sendo possível em se chegar à tutela do bem jurídico, que segundo, Leal & Garcia (p.1) dispõe:

A Constituição Federal de 1988, buscando a democratização do Estado de Direito, elenca um extenso rol de direitos individuais, coletivos e difusos, qualificando-os como fundamentais e outorgando-lhes a supremacia peculiar às normas constitucionais. Entretanto, a realidade brasileira se mostra diferente, pois o problema da efetividade das leis é contundente, e a sociedade clama por uma contraprestação do Estado em relação à efetividade dos direitos fundamentais previstos na ordem constitucional. [...] Daí surge um dos maiores desafios do Estado, pacificar os conflitos que surgem em razão do crescente número das populações e da litigiosidade decorrente da consolidação de direitos.

A Constituição brasileira ilustra, em seus traços, os direitos inerentes à matéria de resoluções de conflitos, e há a garantia do Estado na efetividade de viabilizar novas alternativas processuais para dirimir as lides de menor complexidade, de certa forma, voltada primordialmente à cidadania que usufrui esse caráter de normas e princípios normativos que sinalizam a veemência do Direito.

### 2.1 Direito de Petição

O Direito de Petição originou-se na Inglaterra, durante a idade medieval, por meio de um documento chamado de *right of petition*, que posteriormente em 1689 consolidou-se em *Bill of Right*. Em decorrência disso, ficou prevista a possibilidade de que os súditos dirigiram petições contra a realeza da época histórica, já que não sabiam que, posteriormente angariariam influências nas constituições universais, assim como no Brasil, que se adaptou à confecção desse parâmetro petitorio em seus processos iniciais.

É o direito que a pessoa tem de invocar aos poderes públicos sobre uma determinada questão pretendida, isso está previsto no art. 5.º, XXXIV, *a*, da Constituição.

**Art. 5º** 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, nos termos seguintes:

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

**a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;**

Trata-se de um direito de representação veiculada à petição pertencente a qualquer pessoa demonstrar esse direito de reclamar junto às autoridades públicas. Para Silva (2008, p.443) relata que:

O direito de petição cabe a qualquer pessoa. Pode ser, pois, utilizado por pessoa física ou pessoa jurídica; por indivíduo ou por grupos de indivíduos; por nacionais ou por estrangeiros. Mas não ser formulado pelas forças militares, como tais, o que não impede reconhecer aos membros das forças armadas ou das polícias militares o direito de petição, desde que sejam observadas as regras de hierarquia e disciplina. Pode ser dirigido a qualquer autoridade do legislativo, do executivo e judiciário.

Em seu procedimento, além de assegurar a provocação ao Poder Público, o Direito de Petição independe de pagamento de taxa, porquanto se baseia em casos de reclamação dirigida ao Estado, que é instrumentalizado por meio desse direito, e tem como prerrogativa a matéria de cunho democrático, assim como dispõe Tavares (2010, p. 728) que “Em virtude de não se constituir em ação judicial, e, apesar de exigir forma escrita, o direito de petição é absolutamente informal no que se refere aos seus requisitos e pressupostos para a apresentação”.

É importante frisar que o direito de petição deve-se encaminhar à devida motivação de cada cidadão, sendo certo que este direito não pode separá-lo da obrigação das autoridades competentes de dar a resposta para aquilo que lhe foi apresentado diante disso, visando nessa eficácia cabendo a responsabilidade administrativa, civil e penal para a omissão desse trabalho. A Silva (2008, p. 444) diz:

A Constituição não prevê sanção à falta de resposta e pronunciamento de autoridade, mas parece-nos certo que ela pode ser constrangida a isso por via do mandado de segurança, quer quando se nega expressamente a pronunciar-se quer quando se omite; para tanto, é preciso que fique bem claro que peticionário esteja utilizando efetivamente o direito de petição, o que se caracteriza com maior certeza se for invocado o art. 5.º XXXIV, a. Cabe, contudo, o processo de responsabilidade administrativa, civil e penal, quando a petição visar corrigir abuso, conforme disposto na Lei 4.898/65.

Dessa forma, o Direito de petição serve para demonstrar que o direito do cidadão tem de reclamar ou pedir algum tipo de providência mediata junto às autoridades públicas, para que, no entanto, produza efeitos jurídicos sanáveis para a sociedade.

## **2.2 Princípio do Devido Processo Legal**

Primordialmente este princípio foi influenciado pela Declaração Universal dos Direitos do Homem que em seu artigo XI diz:

Todo ser humano acusado de um ato delituoso tem o direito de ser presumido inocente até que a sua culpabilidade tenha sido provada de acordo com a lei, em julgamento público no qual lhe tenham sido asseguradas todas as garantias necessárias à sua defesa.

Portanto, este direito foi instituído como princípio constitucional positivado no art. 5.º, LIV da CF, consta que:

Art.5º. 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, nos termos seguintes :

**LIV \_ ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal.**

Este princípio também recebeu influência da Constituição Inglesa, como também dos direitos dos norte-americanos, com a expressão *Law of land*, declarado na doutrina do *due process of Law*. Para Costa (2009, p. 43) relata que:

A garantia constitucional do devido processo legal implica dois aspectos: processual (*procedural due process*), e substantivo (*substantive due process*). Esta forma, inclusive, evoluiu para o princípio da isonomia *equal protection off the laws*, constituindo-se num instrumento para garantir as liberdades públicas, restringindo a discricionariedade administrativa e a exorbitância legislativa.

Do mesmo modo, o doutrinador Costa (2009, p. 43) transcreve com palavras afirmativas que “O devido processo legal restringe, assim, o poder regulamentar e o poder de polícia, assegurando o poder judiciário um instrumento eficaz de controle da legalidade e dos demais Poderes Políticos”.

É certo que o devido processo legal é uma garantia à liberdade de processualização junto às partes litigantes, é o poder de regulamentar e estabelecer critérios em que se estabelece a total igualdade dentre as pessoas. O palco de discussões até pela a declaração dos direitos do homem como fora dito, este princípio é uma motivação do Poder Judiciário de proteger incondicionalmente o cidadão, não há unilateralidade de julgamento, que é marcada pelo dialético processo, de modo que as partes em um processo mostrem igualmente sua defesa.

Este princípio fundamental de caráter autônomo, uma vez que é inegável o direito de defender-se diante das circunstâncias nas esferas penais, civis e administrativas, assegura o âmbito jurídico-estatal, além de garantir a eficácia dos direitos aos cidadãos.

### 2.3 Ampla Defesa

O princípio da Ampla defesa é assegurado no art. 5.º, LV da CF constando que, “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com meios e recursos a ela inerentes”. Desta forma, oportuniza a contrapor mediante à acusação ou à pretensão, como também garantirá o direito de resposta, baseando-se nos meios de defesa, que servem também como fase probatória no procedimentos judiciais, extrajudiciais e administrativos, assim como garante o sabedor Costa ( 2009, pgs. 45 e 46) afirmando que:

O direito a plena defesa não fica evidenciado pelo que ocorre durante o processo, ou no processo, devendo estar previamente estabelecido quanto ao rito e às sanções legais, sendo asseguradas as condições para que a defesa possa ser ampla e justa [...] o direito de ampla defesa exige a bilateralidade, determinando a existência do contraditório.

Desse modo, a garantia constitucional da ampla defesa é um requisito do *sine qua non* da existência do devido processo legal, que está substancialmente assegurada por este princípio basilador da esfera essencial para o processo, que segundo Medina ( 2006, p. 38) relata:

Segundo o texto constitucional, a “ampla defesa” deve ser observada, “como os meios e recursos a ele inerentes” (art. 5.º, LV) o termo recurso está aí, empregado na sua concepção comum, a significar instrumentos ou faculdades com que deve contar o litigante para sua defesa. Não implica, assim, a disponibilidade do duplo grau de jurisdição, embora não falte quem deslumbre essa garantia no preceito constitucional.

A falta deste princípio incipiente gera consequências gravosas e deficiência elementares nos procedimentos, além de fomentar nulidades absolutas e relativas diante dos processos penais, civis e administrativos, onde todos exigem sua presença, não obstante ser de caráter essencialmente primordial nas esferas judiciais e extrajudiciais.

### 2.4 Acesso e Gratuidade da Justiça

O princípio amplo do acesso à justiça é um dos pilares que erguem o Direito Constitucional Brasileiro, pois assim como relata Tavares (2010, p. 723) que “nada adiantariam leis regularmente voltadas pelos representantes populares se, em sua aplicação, fossem elas desrespeitadas, sem que qualquer órgão estivesse legitimado a exercer o controle de sua observância”.

Todo cidadão tem direito a ter acesso ao judiciário, uma garantia constitucional, instituídas nos órgãos do Poder Judiciário que justapõe consortes para os órgãos similares de

outros meios alternativos, obtendo uma forma das partes litigantes resolverem seus conflitos. É justamente o que acontece com o PROCON, que dispõe de suplementos visando à viabilidade do consumidor diante das suas situações de conflitos. Em texto constitucional, está disposto da seguinte forma do art. 5.º, inciso XXXV, da Constituição Federal, “XXXV- a lei não excluirá da apreciação do Poder do Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

É certo que o acesso e a gratuidade andam juntos conforme a pretensão, pois a intenção é isentar às custas e despesas processuais, tanto em esferas judiciais como em extrajudiciais, a serem suportadas pelo cidadão para o andamento do processo.

Dessa forma, o acesso à justiça à gratuidade tomam forças para o sucesso das medidas judiciárias como extrajudiciárias, dando ensejo à ampla defesa de todos, sem se importar com a vulnerabilidade, como também com o incremento dos processos alternativos de mais valia a resoluções desses, fazendo dinamizar o processo para a assistência do judiciário.

## **2.5 Celeridade**

Neste princípio, o legislador se preocupou em estabelecer a condição para a Constituição Federal elencada como garantia fundamental, na consoante do art. 5.º, “LXXVIII- a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Diante disso, tem natureza processual que, certo modo, analisa e contribui para uma justiça mais célere, baseando-se em favorecer às partes litigantes a segurança da competência do judiciário, excluindo a morosidade em questão de real interesse incidente nas relações de conflitos.

## **3 A CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL**

O direito serve como instrumento para manutenção da ordem e segurança, como também um meio de efetivar a paz, harmonia e igualdade dentro da sociedade. Desse modo, o acesso à justiça, um princípio fundamental e basilador garantido pela Constituição Federal, veio para amenizar e priorizar a todos uma justiça igualitária sem precedentes, isso garante ao cidadão buscar meios alternativos de resolver as controvérsias que se instalam na sociedade. Assim, todo cidadão que tenha seu direito lesado ou ameaçado, busca uma tutela jurisdicional do Estado, de tal modo, que este se encarrega de resolver de forma célere a pretendida pretensão.

Em decorrência desses resultados, gera-se um grande desafio para o Estado, justamente ao Poder Judiciário, pois acarreta uma demanda de inúmeros processos, sendo alguns de menor complexidade que poderão ser solucionados em apenas uma conversa ou uma conciliação dentro do Judiciário, sem a necessidade de um processo demorado. Desse modo, as partes saem muito mais satisfeitas, pois não há morosidade, desafogando, assim, o Poder Judiciário de resolver esses conflitos, cumprindo-lhe apenas os procedimentos extrajudiciais, como equivalência, utilizando-se dos meios alternativos de resoluções de conflitos, principalmente ao procedimento conciliatório utilizado em alguns órgãos especiais, criados somente para esse tipo de demanda. Por isso, seu propósito é servir à pacificação da sociedade.

Diante da proposta, em parâmetros gerais, visando às necessidades e à dignidade de seu povo, o Estado brasileiro sentiu-se na preocupação de instituir órgãos destinados a essa finalidade para distribuir uma justiça amplamente pública de caráter excepcional e alternativo para que todos lhe tivessem acesso. Diante dessa premissa, foram criados para sociedade consumidora os PROCONS, de assessoria dos poderes tanto Estadual como Municipal, regulado à edição do Código de Defesa do Consumidor, estabelecido pela lei n.º 8.078/90, que este órgão seja responsável pela atividade consumista, pois o homem e o bem (coisa) são dois termos que denominam interesse, ou seja, para satisfazer as necessidades humanas, os meios utilizados serão os bens, sendo que a necessidade é infinita, mais que esses bens sejam limitados à essa procura. Partindo disso, gera-se um conflito inerente ao insaciável interesse e necessidade humana. Segundo Nunes (2011, p. 110), “É preciso que se estabeleça claramente o fato de o CDC ter vida própria tendo sido criado como subsistema autônomo e vigente dentro do sistema constitucional brasileiro”.

### **3.1 Processo Conciliatório**

Em meandros históricos sobre o processo conciliatório, é difícil estabelecer um marco inicial, pois é um caráter totalmente subjetivo, sendo certo que onde existisse civilização com conflitos de interesses, ali surgiria uma conciliação, podendo ser resolvido da forma mais simples possível ou então de modo que a sociedade precisasse de meios que produzissem a pacificação social de interesses mais coletivos. A partir daí, pode-se notar que o instituto da conciliação, originou-se no início do estabelecimento da vida em sociedade, pois é um ato inerente à natureza humana.

A palavra conciliação é derivada do latim chamada de *conciliatio*, de *conciliare*, que significa atrair ou harmonizar, de certo modo, entende-se Fiorelli; Fiorelli e Junior (2008, p.56), “Dela participa um terceiro, o conciliador, que atua com as posições manifestadas pelas partes. Ele envolve-se segundo sua visão do que é justo ou não; deve e pode interferir e questionar os litigantes”.

O processo histórico no Brasil, a constituição política do período imperial, instituíram a conciliação como norma constitucional em 1822, recebendo influência do constitucionalismo francês, sendo uma condição prévia para reconciliação de conflitos de interesses, igualmente indispensável a qualquer causa, como relata Junior, ( 2006, p.96) que

A Constituição Política do Império do Brasil foi elaborada sob a influência do constitucionalismo francês daquela época, que deu ao instituto da conciliação status de norma constitucional, sendo a tentativa de reconciliação condição prévia e indispensável ao processamento de qualquer causa e essa tentativa era conduzida pelos juízes de paz, de cargos eletivos, existentes em cada distrito. Foi aqui que a conciliação deixou de ser um dever moral e passou a ser dever funcional do juiz de paz. Ela tinha caráter obrigatório, preliminar e de pressuposto da ação. Ocorrendo a conciliação, era lavrado um termo, que era denominado ‘termo de bem viver’, que foi largamente usado no Brasil-Império e, posteriormente, nas delegacias de polícia.

Em decorrência desse processo conciliatório entrelaçados na histologia e da ciência social dos métodos alternativos de resoluções de conflitos, o intuito não eram apenas disseminar a paz, como também de prevalecer alternativa processual, isso é um processo muito antigo, pois onde há sociedade, ocorrerá um conflito de interesse e onde existe controvérsia incide uma pacificação harmoniosa, ocasionando, desta forma, um modo técnico, que é a conciliação. Este é um dos métodos mais antigos da história processualista brasileira.

Na atualidade, a conciliação é um dos mecanismos dos meios alternativos de resoluções de conflitos, que trata de alternativas processuais, as quais envolvem maneiras de desafogar o judiciário e desacelerar a morosidade da justiça comum, sendo alguns órgãos de características peculiares desenvolvem esse tipo de método, como até mesmo a próprios procedimentos judiciais em suas audiências prévias de conciliação para tentar acelerar aquele processo que permite uma conciliação preliminar de interesses, dispondo da boa vontade de incentivar os acordos que equilibram os processos, para diminuir as questões burocráticas da justiça, sendo certo que não há adversários na conciliação e sim interesses em resolver uma lide de menor complexidade, na medida em que as parte envolvidas contribuem de forma cooperativa sobre seus interesses, minimizando a demora da justiça de questões de menor grau de conflito. Que dispõe Piske ( 2010, p.12):

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

A conciliação é de suma importância para reforma processual brasileira, na qual a justiça estabeleceu órgãos especializados, para dinamizar esse tipo de método conciliatório, produzindo os procedimentos extrajudiciais, como é o caso do papel dos PROCONS, sendo, portanto, saneador de conflitos de relações de menor complexidade que envolvem questões consumeiristas, estabelecidos por audiências de conciliação, de modo que as partes litigantes entrem em acordos, visando suas pretensões sejam resolvidas de forma cooperativa com a outra parte controversa da demanda.

Dessa forma, a medida de conciliação é de salutar das resoluções de conflitos que contribuem com caráter eficaz nas demandas; de certo modo, a sociedade brasileira e a justiça caminham juntas ao encontro de métodos alternativos de soluções de conflitos, pois o instrumento conciliatório caracteriza a égide da ação social participativa em resolver de forma rápida seus interesses, engajando as derivações da justiça, ao modo de facilitar o acesso desta, objetivando desafogar o atolamento do Poder Judiciário.

### **3.2 Sujeitos Envolvidos**

O processo conciliatório que expõe nas suas audiências tem o intuito de invocar as soluções de conflitos, com vistas na pacificação social, evitando sua judicialização, antes de mais nada, salientando-se na contribuição do acesso à justiça que este meio viabilizou o enfoque para os autores do processo, porque estes são protagonista das suas próprias lides, envolvendo o caráter de interceder sobre sua demanda, assim cumprindo seu papel de cidadania, podendo ser de ambas laterais do processo.

Sabemos que a conciliação faz parte de um dos instrumentos dos meios alternativos de resoluções de conflitos, com caráter extrajudicial, no qual é seu objetivo primordial é que os sujeitos da lide se pronunciem de se chegar a um acordo, com ajuda de um terceiro imparcial, a figura do conciliador; há a função de aproximá-los e conduzi-los a um entendimento que ponha fim a controvérsia.

As conciliações feitas nos órgãos especializados, chamando de PROCONS, são feitas como um procedimento extrajudicial, são de interesse primordial entre as parte

reclamantes ao chegarem a um consenso, pois o intuito é minimizar a morosidade da justiça às relações de consumo. Na qual relata Barcelar (2009, p.7):

O conciliador possui como uma das principais características a possibilidade de propor uma solução que, a seu critério, é a mais adequada para a controvérsia, sendo que as partes não são obrigadas a aceitar a proposta, haja vista a supremacia do Princípio da autonomia das vontades das partes. Espera-se do conciliador que promova a tentativa de conciliação de acordo com os princípios da imparcialidade e justiça, podendo apresentar proposta às partes.

Dessa forma, o que caracteriza a figura do conciliador é a posição que tem como competência em jamais manter uma obrigatoriedade de administrar uma resolução de conflito, chegando as partes a serem livres para estabelecer suas vontades no acordo em relação as suas controvérsias, sendo certo que o que caracteriza essas audiências conciliação é o teor emocional das partes, a privacidade e o sigilo de suas pretensões feitas. O PROCON desenvolve esse papel, objetivando o óbice da construção alternativa de resoluções de conflitos.

Vale ressaltar que, há distinção entre os sujeitos que são titulares dos métodos alternativos de resoluções de conflitos, nas esferas extrajudiciais, assim como o mediador, este se comporta de modo em que as partes decidem a lide; o mediador não interpõe e nem questiona; os participantes do conflito respondem ao que decidirem. Em contraposição, o conciliador auxilia e dá sugestões para o embasamento do conflito.

Nos procedimentos conciliatórios judiciais, a figura do conciliador pode ser um estagiário, com a homologação do magistrado, ou até mesmo um servidor público, cujo procedimento documentado pelas partes valerá como título executivo extrajudicial. Caso seja descumprido, caberá uma execução sobre o ato.

### 3.3 Conflitos Conciliáveis

Em veemência ao procedimento extrajudicial ou judicial conciliatório, é caracterizado nas controvérsias de menor grau de complexidade, ou até mesmo por questões intersubjetivas de interesse das partes, de alto grau de valor, diante disso, o CNJ, estabeleceu em sua resolução de Nº 12/2010, os tribunais de todo o país oferecem núcleos consensuais para resolução de conflito que não podem conciliáveis pela sua própria natureza complexa. Deste modo, aqueles que podem somente serem conciliáveis na justiça comum são (CNJ, *on line*):

**Federal** - não criminais: causas em que a União, uma de suas autarquias ou empresas públicas forem parte no processo.

**Criminais:** crimes políticos; crimes praticados contra bens, serviços ou interesses da União, de uma de suas autarquias ou empresas públicas.

**Trabalho** - causas trabalhistas

**Estadual** - as demais ações, excetuadas as de competência da Justiça Eleitoral e da Justiça Militar.

Já nos órgãos de alternativas de resoluções de conflitos, com o objetivo de se abordarem demandas de menor grau de complexidade, vislumbram-se os acordos, antes mesmo se adentre na justiça comum, sem demais morosidade, facilitando o andamento célere do procedimento acordado.

Os PROCONS são um dos exemplos de órgão alternativo. Ele é facilitador desse procedimento, cujo intuito é verificar as demandas consumeiristas em relação à proposta com menor grau de diligência, verificada no Código de Defesa do Consumidor, estabelecido pela Lei N.º 8.078/90, também viabiliza definir questão que fere os direitos da sociedade de usufruir um produto ou serviço de má qualidade, abrangendo assuntos de várias áreas como, alimentos, energia elétrica, assuntos financeiros, saúde, serviços essenciais, habitação, produtos, serviços privados, dentre outros.

### 3.4 Rito Conciliatório

Não há lei específica para estabelecer regras e prazos sobre o procedimento conciliatório, o que ocorre é que determinados órgãos com caráter autônomo instituem regras internas de caráter administrativo ou não, para dar às partes litigantes a garantia de que seu processo tenha eficaz resultado e uma célere resolução. À conciliação, embora seja um processo extrajudicial, o Poder Judiciário adere como forma de autocomposição, constituindo uma conciliação concomitantemente ao processo em curso, havendo uma homologação judicial, assim como em contrario, pode-se adaptar a uma questão meramente pré-processual, que dispensa a homologação deste.

Os MESC's<sup>1</sup> são empregados em todos os procedimentos extrajudiciais, e também ao Poder Judiciário que adere alguns de seus métodos, levando-se em conta o projeto "CONCILIAR", incentivado pelo Conselho Nacional de Justiça, este teve grande acolhida pelo universo jurídico, no qual foi feita uma Resolução N.º 125/2010, que representa uma preocupação em assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Diante disso, compete ao CNJ, atribuir vários requisitos, além de

---

<sup>1</sup> Significa Métodos Extrajudiciais de Soluções de Conflitos.

fornecer prazos e coletar a metodologia da conciliação, aplicando cursos para preparação dos funcionários e servidores do Poder Judiciário, como segue:

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Este parâmetro faz valer a competência das autoridades em instituir a instauração dos métodos de conciliação em diversos órgãos e entidades. Esses aspectos serviram de incentivo para pacificação de conflitos, logo contribuem para uma célere resolução da lide.

Dessa forma, foi instituindo os núcleos de métodos consensuais de soluções de conflitos, assim como dispõe a Resolução N.º 125/2010.

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras.

Dessa forma, o Conselho Nacional de Justiça, vislumbra ao tratamento das Políticas Públicas em respeito aos métodos alternativos e resoluções de conflitos, na qualidade dos serviços como garantia ao acesso à justiça, à transpor da ordem jurídica adequada, além de incentivar o incremento dessa estimativa extrajudicial composta pelos tribunais, capacitando conciliadores, visando à eticidade de sua vigência como meio salutar de uma melhor medida cabível aos conflitantes.

Haja vista os procedimentos extrajudiciais estabelecidos pelos órgãos especializados, como os PROCONS, é de sua própria natureza para a questão pré-processual, justamente compondo a capacidade de estabelecer a conciliação para a pacificação de conflitos, sendo este inerente aos Direitos dos Consumidores, obedecendo o rito de que a parte autora faz a reclamação, cujo seu direito fora violada; partir daqui é marcada uma audiência, com prazo no máximo de 15 dias, ou menos, dependendo da urgência do caso para conciliar a lide. Se as partes acordarem, o conciliador estabelecer um prazo mínimo, dependendo do caso concreto, que ora em vez é de 15 dias, para se chegar a uma resolução pacífica; em caso contrário, havendo descumprimento do devido acordo, a empresa ré pagará uma multa, equivalente ao dano, ou até mesmo a recusa do pagamento, o processo será encaminhado aos Juizados Especiais Cíveis.

### **3.5 Benefícios e Limitações do Processo Conciliatório**

O processo conciliatório obtém vários benefícios, ao se apresentar de forma eficiente e eficaz para se tratar de um conflito, porque soluciona de forma rápida. Por meio

deste procedimento as partes ajustam-se num conciliamento balanceado do que seria de forma mais favorável para as partes em contraditório no processo, caracterizando a equidade e a conveniência entre os litigantes em saírem satisfeitos em não prolongar mais o conflito, assim desburocratizando a contenda. Assim como exemplifica Fiorelli; Fiorelli e Junior (2010, pgs. 56 e 57) em sua ilustre doutrina:

Por exemplo, em um acidente de trânsito, limitado a danos materiais, interessa basicamente identificar quem vai pagar a conta e como isso será feito. Não há relação necessária entre as partes, nem anterior e em posterior à ocorrência; [...] a conciliação, nesse caso, apresenta-se como forma eficiente e eficaz de trata o conflito porque proporciona solução rápida; por meio dela, uma das partes pode concordar em não receber o total de indenização que seria devida, em troca de recebimento assegurado de parte do prejuízo; ou pode haver acordo parcialmente satisfeito por não aguardar um desfecho de longo prazo, com resultado relativamente imprevisível pela via de julgamento.

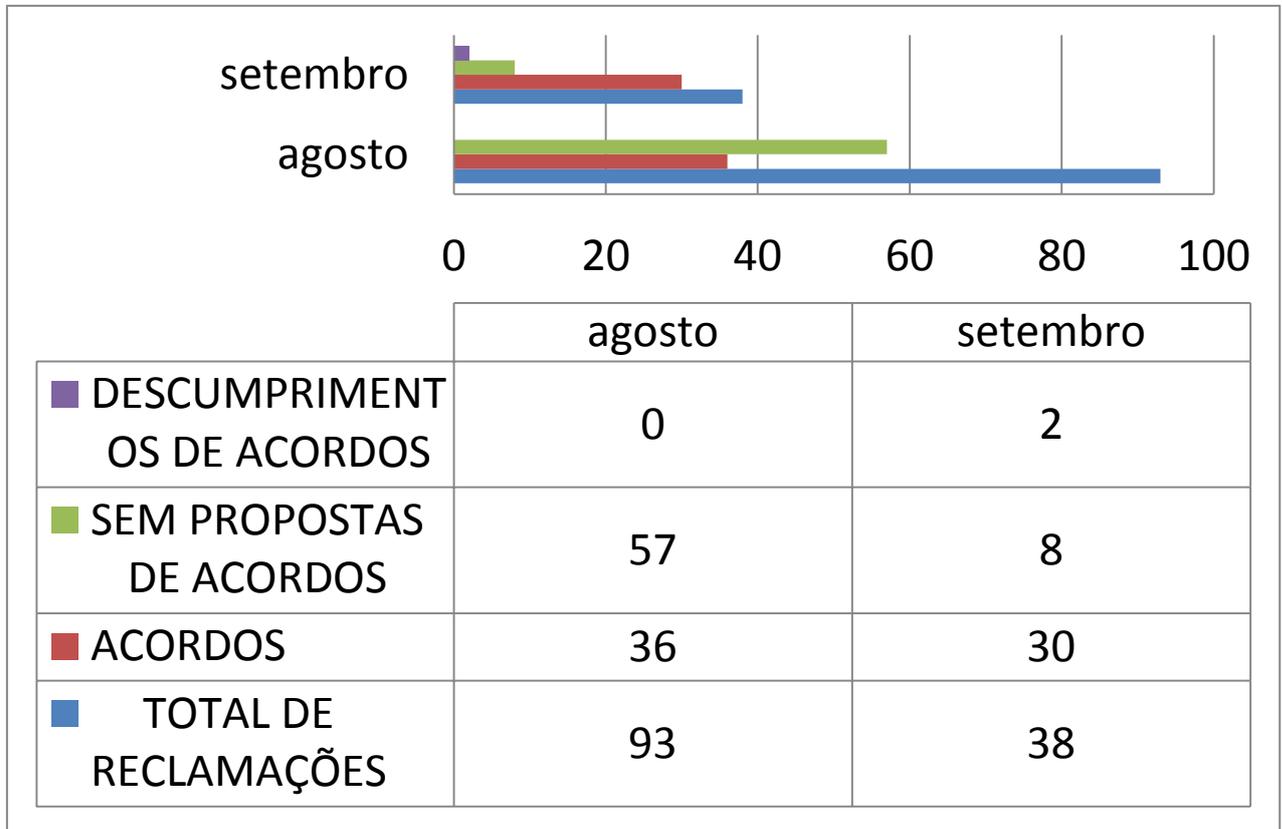
O conciliador dará sugestões e recomendações a respeito das soluções e alerta a veneração dos riscos da aceitação ou não de determinada proposta que lhe foi apresentada, à priori, vale ressaltar que há limitações concernentes a esse contexto conciliatório, assim como explicita Fiorelli; Fiorelli e Junior (2010, pg. 57) basea-se em que:

O poder educativo do processo continua limitado; os envolvidos, focalizados na questão objetiva (por exemplo, o pagamento dos danos provocados pelo acidente de trânsito), não perceberão, necessariamente, outros aspectos relacionados com ela (as causas, como evitar novas ocorrências, comportamentos que deveriam e poderiam ser evitados; consequências de dirigir concentrado em outros problemas ou sob efeitos de álcool ou noite mal dormida); [...] movimentos de ceder, transgredir, trocar, permutar, barganhar etc. [...]

A conciliação não pode ser objeto de temor, ou a pessoa se sentir ameaçada por aceitar uma questão, pelo mero induzido contrário, e nem determinar o conciliador determinar um caráter de advertência, como se fosse uma contravenção penal, por isso que existem limites para que não ocorra essa ação forjada, levando em conta que nas audiências de conciliação determinam a liberdade das partes, de modo que o conciliar as auxiliam para uma melhor solução possível.

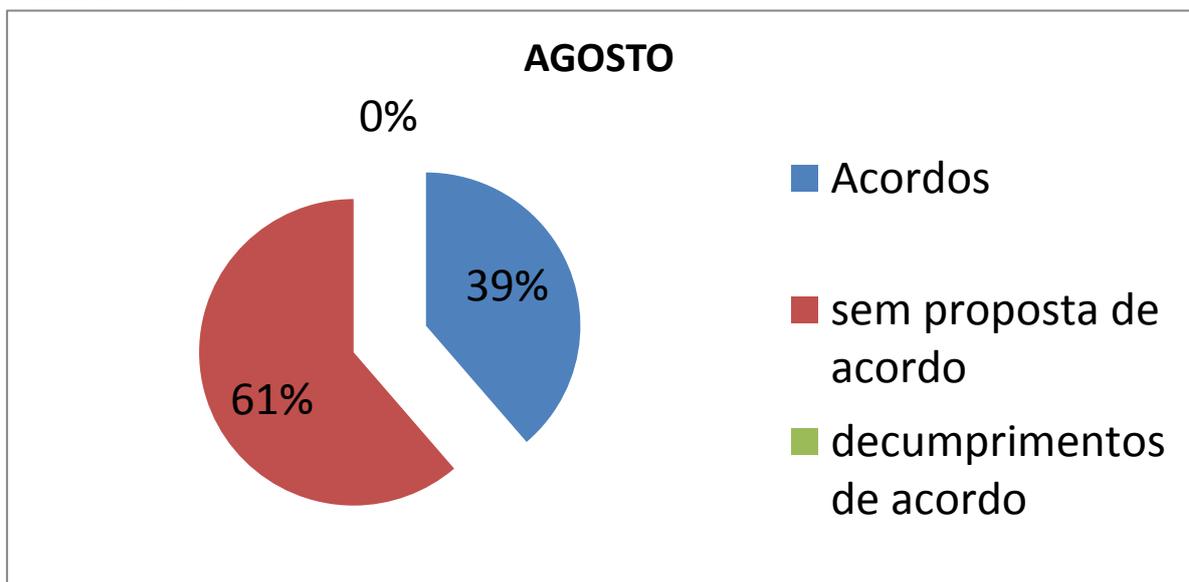
#### 4 DADOS ESTATÍSTICOS DOS PROCEDIMENTOS CONCILIATÓRIOS DO PERÍODO DE AGOSTO/SETEMBRO DO ANO DE 2012 DO PROCON MUNICIPAL DE PARNAÍBA-PI.

GRÁFICO 1



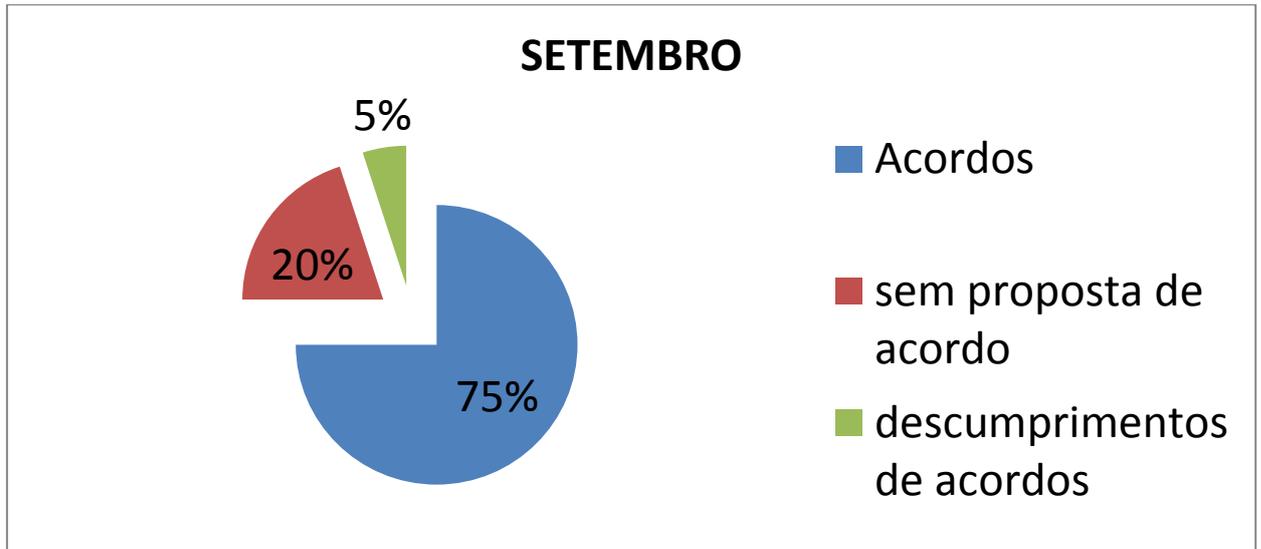
Fonte: PROCON Municipal de Parnaíba-PI

GRÁFICO 2



Fonte: PROCON Municipal de Parnaíba-PI

GRÁFICO 3



Fonte: PROCON Municipal de Parnaíba-PI

## 5 CONCLUSÃO

A conciliação é um meio pelo qual o indivíduo tem que estar preparado em presidir as audiências e estabelecer os acordos entre as partes, como também de incentivar os mesmos, mostrando que aquela solução seria mais favorável para ambas as partes conflitantes, o conciliador, não é só caracterizador de resolver conflitos, mais sim uma espécie de facilitador, ao entender cada lide diferenciada que chega em suas mãos. Por isso, este personagem precisa estar preparado para realizar as audiências, pois o PROCON do Município de Parnaíba-PI tem um papel importante, de auxiliar não só a própria cidade, como também as regiões circunvizinhas em promover as resoluções de conflitos consumeristas, com isso, se houver descumprimentos de acordos pré-processuais será intitulada uma sanção ou multa, pois o intuito é promover a eficiência dos procedimentos extrajudiciais conciliatórios.

Neste trabalho foram feitos estudos estatísticos a respeito das reclamações consolidadas nos meses de agosto e de setembro, viu-se que há uma procura para o determinado órgão, foi percebido que no mês de agosto teve um menor teor de acordos, com apenas 39%, e no mês de setembro ocorreram 75%, faz valer que depende de cada mês o valor da incidência de acordos extrajudiciais. Portanto nesta síntese houve a disposição em oportunizar propostas que balanceiam as relações de conflitos, ensejando para as pessoas físicas ou jurídicas a disseminação de uma relação pacificadora, em consonância aos aspectos pré-processuais em determinar uma justiça célere.

É viável que, o PROCON Municipal de Parnaíba-PI, tem um papel relevante, pois assume uma posição de caráter exclusivo para a proteção do consumidor, cujo objetivo é a pacificação social e a desburocratização de processos de menor complexidade, assim contribuindo para a sociedade consumidora, uma célere resolução, que determina a eficiência do sistema extrajudicial conciliatório.

É incessante a postura da sociedade em alcançar resoluções de conflitos, desse modo, o Estado pode aplicar meios para estabelecer o processo jurisdicional como também ofertar meios alternativos, para sustentar toda a demanda. Em decorrência deste pensamento, o entrave aliado com o crescimento da população e o aumento de informações onde estes são sabedores dos seus direitos; geram uma crescente busca à tutela jurisdicional, culminando no aumento de processos, ocasionando um déficit de decisões, e contribuindo com a morosidade da prestação jurisdicional.

O intuito deste trabalho foi reverter esta situação, pois o próprio judiciário se preocupa com este déficit. Portanto, a grande preponderância foi analisar o procedimento

extrajudicial conciliatório, mas, antes disso, temos que envolver normas constitucionais aderentes a este meio em fundamentar do que é possível e por direito da sociedade em dispor dessas prerrogativas institucionais.

Desta forma, conclui-se que através deste trabalho foi percebido a contribuição do papel do conciliador ao solucionar as relações de conflitos, tanto nos órgãos do Poder Judiciário, com questões pré-processuais, como nos órgãos especializados em procedimentos extrajudiciais, colaborando para a sociedade numa assistência jurídica célere.

## REFERÊNCIAS

- BARCELAR, Roberto Portugal. Conciliação. Disponível em <<http://pt.scribd.com/doc/105007228/Conciliacao>> acesso em 10 de setembro de 2012.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*: promulgada em 5 de outubro de 1988. 9º ed. São Paulo: Rideel, 2011. 27, 28. 29 p.
- COSTA, Nelson Nery. **Constituição Federal Anotada e Explicada**. 4º ed., Rio de Janeiro: Forense, 2009.
- FIORELLI, J.O.; FIORELLI, M.R.; JUNIOR, M.J.O.M. **Mediação e Solução de Conflitos**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.
- FILHO, Manoel Gonçalves Ferreira. **Curso de Direito Constitucional**. 35º ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Novo Curso de Direito Civil**: teoria geral e processo de conhecimento (1º parte). 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- JUNIOR, Lídio Val. A conciliação Como Forma de Pacificação e Mudança Social. Disponível em <<http://www.unimar.br/trabalhos/arquivos/5cc1e09106bab8ab65ea585a9425b332.pdf>>acesso em 13 de novembro de 2012.
- LEAL, Liliana Vieira Martins; GARCIA, Altamiro Garcia. Centro De Pacificação Social: Instrumento De Composição E Prevenção De Conflitos Pré-Processuais E Jurisdicionalizados. Disponível em <<http://www.sbpnet.org.br/livro/63ra/conpeex/extensao-cultura/trabalhos-extensao-cultura/extensao-cultura-liliane-vieira.pdf>> acesso em 11 de setembro de 2012.
- MEDINA, Paulo Roberto de Gouvêa. **Direito Processual Constitucional**. 3.º ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 27 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- PISKE, Oriana. Formas Alternativas de Resolução de Conflitos. Disponível em <<http://ebookbrowse.com/oriana-piske-8-formas-alternativas-de-resolucao-de-conflito-pdf-d97159948>> acesso em 11 de setembro de 2012.
- SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 3 ed.; São Paulo: MALHEIROS EDITORES, 2008.
- TAVARES, André Ramos. **Curso de Direito Constitucional**. 8º ed., São Paulo: Saraiva, 2010.
- \_\_\_\_\_. Declaração dos Direitos Humanos. Rio de Janeiro, Nº 005, p. 6, Dezembro, 2000.