



UEPB
Universidade
Estadual da Paraíba

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

Adriana Marques Moreira

**A CONCILIAÇÃO HUMANISTA NA RELAÇÃO DE CONSUMO EM UM
CONTEXTO DE PÓS-MODERNIDADE**

Campina Grande
2018

Adriana Marques Moreira

**A CONCILIAÇÃO HUMANISTA NA RELAÇÃO DE CONSUMO EM UM
CONTEXTO DE PÓS-MODERNIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação Latu Sensu em Meios Consensuais de Solução de Conflitos promovido pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, em parceria com a Escola Superior de Magistratura – ESMA, como pré-requisito final para obtenção do Título de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos, estruturado nos termos da Resolução, UEPB/CONSUNI/0147/2015.

Orientadora: Prof^a. Ms. Nayara Queiroz Mota de Sousa.

Campina Grande
2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M835c Moreira, Adriana Marques.
A conciliação humanista na relação de consumo em um contexto de pós-modernidade [manuscrito] / Adriana Marques Moreira. - 2019.
39 p.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Nayara Queiroz Mota de Sousa, Coordenação do Curso de Direito - CH."
1. Conciliação Humanista. 2. Relações de Consumo. 3. Pacificação Social. I. Título

21. ed. CDD 347.05

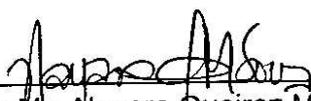
ADRIANA MARQUES MOREIRA

A CONCILIAÇÃO HUMANISTA NA RELAÇÃO DE CONSUMO
EM UM CONTEXTO DE PÓS-MODERNIDADE

Monografia apresentada a banca examinadora como exigência parcial para obtenção do grau de especialista do curso de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos promovido pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) em Parceria com a Escola Superior de Magistratura (ESMA) sob orientação do professor Orientadora:
Prof. Ms. Nayara Queiroz Mota de Sousa.

Data da avaliação: 12/11/18
Nota: 9,5

BANCA EXAMINADORA



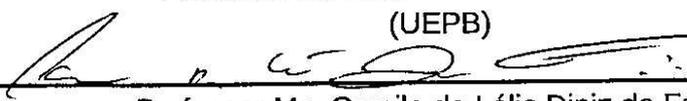
Professora Ms. Nayara Queiroz Mota de Sousa (Orientadora)

(ESMA)



Professor Dr. Bruno César Azevedo Isidro

(UEPB)



Professor Ms. Camilo de Lélis Diniz de Farias

(UEPB)

Dedicatória

A minha mãe Iraci Maria Marques, por todo seu amor dispensado na construção desse trabalho e por toda sua torcida por mais uma etapa em conquista. Deus foi muito bom em ter nos presenteado com o seu tão grande amor!

A minha irmã Kelly Micheline Marques Moreira por sua contínua força em me fazer permanecer no alvo e por me fazer acreditar e valorar em momentos difíceis. E com quem tenho tamanha identificação! Agradeço por me ouvir, por saber dialogar e compartilhar a vida!

A minha sobrinha Marina Marques Vieira por sua alegria contagiante e pela paciência em nos esperar durante todo o curso. A quem amo tanto e com quem, com apenas seus 8 anos de idade, já compartilhamos tantas emoções e só tenho a agradecer por sua vida!

A todos os meus familiares que torceram para a consecução desse estudo e que contribuíram para a finalização do mesmo.

Agradecimentos

A Deus, autor da minha vida, a quem devo toda honra e glória.

A esta instituição de ensino (ESMA) pelo seu corpo docente e administradores por nos abrilhantar com um curso de tamanha importância para os dias atuais.

A minha orientadora Dra. Nayara Queiroz pelo seu amor contagiante pela conciliação humanista, que nos faz perceber que esta proposta de resolução de conflitos é um caminho sem volta, pois a sociedade grita por ajuda na resolução de conflitos.

Aos meus colegas de turma e em especial ao amigo Francisco Carlos Castro Lemos que tanto me incentivou e a quem hoje posso chamar de amigo! Carlos, o Belo!

A todos os funcionários, em especial a Ana e a Vera, por toda sua dedicação e força durante o curso.

A todos que direta e indiretamente contribuíram para a concepção deste estudo, que me conduziram a esta nova concepção de buscar entender o homem em sua completude, que abriu minha mente para novas perspectivas de ver o outro de forma inteira, como um ser que possui necessidades de ser visto e ouvido de forma intensa, e não apenas o superficial.

A todos, o meu muito obrigada.

RESUMO

Considerando que as relações de consumo têm se tornado cada vez mais complexas e litigantes nos dias atuais, ocorridas em função das transformações advindas da pós-modernidade, pesquisa-se sobre a conciliação humanista nas relações de consumo em um contexto de pós-modernidade, a fim de promover um melhor resultado que leve a uma maior pacificação social. Para este intuito, é importante apresentar uma proposta humanista baseada na abordagem centrada na pessoa, com o intuito de estabelecer resultados positivos nas questões que envolvam as relações de consumo. Com esta perspectiva, realiza-se então uma pesquisa bibliográfica a partir de uma metodologia de pesquisa exploratória e descritiva, produzida com levantamento bibliográfico, auxiliado por material anteriormente instituído em livros e artigos científicos advindos da internet. Diante disso verifica-se que as pessoas envolvidas nessa relações conflituosas serão oportunizadas com essa abordagem, que sugere uma nova alternativa de composição de conflitos proporcionando mais celeridade aos seus processos e atendendo também a atual necessidade do judiciário.

Palavras-chave: Conciliação Humanista. Relações de Consumo. Pós-modernidade. Pacificação social.

ABSTRACT

Considering that consumer relations have become increasingly complex and litigating in the present day, as a result of the transformations arising from postmodernity, research is being done on humanist conciliation in consumer relations in a context of postmodernity, promote a better outcome that leads to greater social peace. For this purpose, it is important to present a humanistic proposal based on the person-centered approach, in order to establish positive results in the issues involving consumer relations. From this perspective, a bibliographic research is carried out based on an exploratory and descriptive research methodology, produced with a bibliographical survey, aided by material previously established in books and scientific articles from the internet. Thus, the people involved in this conflictual relationship will be given the opportunity to adopt this approach, which suggests a new alternative to the composition of conflicts, providing more speed to their processes and also attending to the current needs of the judiciary.

Keywords: Humanist Conciliation. Consumer Relations. Postmodernity. Social pacification.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 PERÍODO DE TRANSIÇÃO À PÓS MODERNIDADE.....	11
1.1 O que é pós-Modernidade.....	14
2 AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NUM MUNDO LÍQUIDO OU PÓS-MODERNO.....	16
3 RELAÇÃO DE CONSUMO, CONFLITOS E PACIFICAÇÃO SOCIAL NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	19
3.1 Relação de Consumo (conceito, aspectos históricos, e amparo legal).....	20
3.2 Conflitos e Pacificação Social no Direito do Consumido.....	29
4 CONCILIAÇÃO HUMANISTA: UMA PROPOSTA DE METODOLOGIA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37

INTRODUÇÃO

Muitos são os conflitos que permeiam uma sociedade e estes cada vez mais adentram o judiciário de modo a suportar intermináveis processos que a cada dia vão sendo levados a juízo, causando estes sérios prejuízos tanto ao mundo jurídico como à própria sociedade, uma vez que muitos desses conflitos sociais são resolvidos de modo a esperar apenas pela sentença do juiz, onde estes possuem tão pouco tempo para decidir entre milhares de processos que reclamam por resolução. Situação esta que em uma sessão de conciliação humanista, de um modo geral, procuraria dar mais efetividade e celeridade a essas demandas litigiosas invocadas em juízo. E assim, a conciliação apresenta-se como um dos meios consensuais adequados de solução de litígios, de forma a corroborar com o judiciário na pacificação social.

Nessa perspectiva, a promoção de resolução de conflitos de consumo entre os consumidores/fornecedores na busca de alternativas que invoque o diálogo entre as partes se faz necessário, como construção de caminhos que contribuam para a solução de litígios, pois o judiciário não suporta tamanho montante processual em acúmulo contínuo, tendo os meios consensuais de solução de conflitos como parceiro na consecução dos mesmos.

Dessa forma, sabe-se que, em tempos modernos, após os avanços tecnológicos e o aumento das dissensões de forma exarcebada, muito tem sofrido o judiciário com o acúmulo de processos na presença de um juiz, que tem apresentado sentenças que, em sua maioria, são baseadas na letra da lei, sem um aprofundamento maior da lide sociológica que de fato envolve o conflito, causando prejuízo a uma das partes.

Nesse sentido, não querendo minimizar a importância do magistrado nas decisões de mérito, mas com o fim de se buscar uma maior pacificação social com o intuito de contribuir com a justiça - em tentativas de resolução de conflito baseada na escuta ativa e na promoção do diálogo entre as partes, antes mesmo da propositura da demanda, conduzindo a uma audiência de conciliação voltada para a descoberta do verdadeiro cerne do problema - que em muitos casos poderão ser o conflito solucionado para além de uma sentença judicial, em uma sessão de conciliação, com base na conciliação humanista da Abordagem Centrada na Pessoa.

A partir dessa abordagem, estaremos estudando sobre a conciliação humanista nas relações de consumo em um contexto de pós-modernidade, numa perspectiva humanista como forma de composição de conflitos.

E não se nega que são muitos os conflitos que permeiam as relações de consumo. Nesse sentido, pode-se inquirir se a conciliação humanista nas relações de consumo de fato constitui-se em uma forma de composição de conflito que melhor contribua com a pacificação social, em vez de se dirigir ao judiciário e receber a sentença de um juiz, que beneficiará apenas uma das partes que compõe o litígio.

O tema abordado tem como objetivo geral o estudo da Conciliação Humanista nas relações de consumo em um contexto de pós-modernidade, com vista a uma maior pacificação social.

O objetivo específico deste trabalho é abordar sobre as relações de consumo em uma sociedade líquida moderna e apresentar uma proposta humanista baseada na abordagem centrada na pessoa, a fim de estabelecer resultados positivos.

Partindo deste pensamento, apresenta-se a hipótese de que a conciliação humanista é um caminho a ser percorrido o qual contribui consideravelmente para a pacificação dos conflitos que envolvem a relação de consumo. Mostrando-se como relevante proposta a fim de minimizar a litigância no entorno da justiça, pois esta tem contribuído em demasia com o aumento do número de processos no judiciário.

Nessa perspectiva este estudo foi elaborado através da metodologia de pesquisa exploratória e descritiva, produzido com levantamento bibliográfico auxiliado por material anteriormente instituído em livros e artigos científicos advindos da internet.

Dessa forma, esta pesquisa será pautada em tópicos que abordarão o período de transição histórico da modernidade à pós-modernidade que terá um recorte de períodos importantes que influenciaram bastante as relações de consumo até os dias atuais, como no capítulo 1, intitulado de período de transição à pós-modernidade. No capítulo 2, as relações interpessoais num mundo líquido ou pós-moderno, será abordada a formatação dos relacionamentos firmados em um modelo de sociedade descartável, que não dialogam mais de forma autêntica, mas através de monólogos disfarçados de diálogo, com o fim de mostrar a relação eu tu/eu isso. E prosegue-se com o capítulo 3, sobre a relação de consumo, conflitos e pacificação social no Direito do Consumidor. Enquanto que o capítulo 4, abordará sobre a

metodologia da Conciliação Humanista como uma proposta para a resolução de conflito na relação de consumo.

Toda essa abordagem terá o propósito de concentrar a pacificação social dos conflitos sociais voltados especificamente para a relação de consumo, que muito tem avançado na história brasileira a partir da promulgação do Código de Defesa do Consumidor (1990) e da sua entrada em vigor (1991).

Seguindo este trajeto esta pesquisa nasce com o intuito de se buscar a confirmação da proposta inicial levantada, ou seja, que a conciliação humanista nas relações de consumo de fato é um salutar meio de resolução de conflitos em um contexto de pós-modernidade, que em muito pode contribuir com o judiciário na pacificação social.

1 PERÍODO DE TRANSIÇÃO: DA MODERNIDADE À PÓS-MODERNIDADE

A civilização humana vivenciou vários momentos desafiadores que marcaram sua história ao longo dos anos. E assim, o mundo moderno incrementa grandes transformações no modo de viver dos indivíduos que antes possuíam um estilo de vida baseado na agricultura.

Com a Revolução Industrial (sec. XVIII), após o surgimento da máquina a vapor, muitas outras transformações nortearam a maneira de viver das pessoas com uma dinâmica de vida lentamente sendo transformada.

Com a Segunda Revolução Industrial, que ocorreu entre final do século XIX e meados do sec. XX, a dinâmica do mundo seguiu um rumo sem volta, pois com o avanço da atividade industrial, o mundo passa a conviver com uma série de avanços em várias áreas das ciências humanas, sociais e tecnológicas, desde transformações do modo de vida das pessoas e crença no progresso.

Nesse contexto, o mundo segue em seu curso com a continuidade dos avanços tecnológicos e com uma dinâmica global em crescimento exponencial, trazendo consigo mudanças na vida de cada ser, conduzindo o homem ao que Bauman (2007) chama de vida líquida, vida corrida, em que a velocidade das coisas acontece em um piscar de olhos, e onde ninguém consegue controlar o tempo, levando ao aumento dos conflitos de forma global, no que se refere à transnacionalização e, de forma específica, ao nacionalismo (IANNI, 2011).

E assim, conduzindo a temática desse estudo, a sociedade líquida pós-moderna segue o curso do consumo exacerbado, dando muito poder de compra ao consumidor, e em consequência, levando os mesmos ao endividamento e ao descontrole orçamentário sem limites, através da facilitação dos meios de compra.

Dessa forma, falar da pós-modernidade possui como relevância trazer à memória alguns pontos significativos que ocorreram ao longo da história e do passar dos anos em relação a aspectos da Idade Antiga, Idade Média, Moderna e consequentemente período pós-moderno. E todos tem sua importância pelo aspecto histórico/ econômico vivenciado por cada povo.

Sendo assim, a Idade Antiga apresenta suas peculiaridades em um período em que o homem tirava diretamente da terra o seu sustento, onde a base econômica era a agricultura como se observa:

A economia no Antigo Egito era baseada na agricultura. O rio Nilo, com suas cheias, era uma dádiva dos deuses para os egípcios. As terras cultivadas pertenciam ao Faraó, considerado pelo seu povo rei, Deus e senhor absoluto, mas eram controladas pelos sacerdotes, escribas e chefes militares que administravam os trabalhadores livres e os escravos que ali cultivavam a terra.

Uma das características da economia egípcia era o poder centralizador do Estado na figura do Faraó. A pedido do Imperador, os artesãos eram requisitados para a construção de templos e para a fabricação de armas para o exército. Com isso o comércio externo tornou-se possessão do Estado, pois só ele dispunha de material em demasia para a exportação (AGUIAR, 2018, p. 1,2).

Observa-se que a agricultura era a base da economia, onde os trabalhadores eram livres e os escravos cultivavam a terra. E que o comércio era enfrentado pelos artesãos que eram requisitados pelo Estado para a fabricação de templos e de armas, pois o Estado era quem tinha o poderio da exportação.

A Idade Média também revela sua característica em relação a aspectos históricos/econômicos que marcam sua época, deixando suas referências ao longo dos anos, assim:

A Idade Média teve início na Europa com as invasões germânicas (bárbaras), no século V, sobre o Império Romano do Ocidente. Essa época estendeu-se até o século XV, com a retomada comercial e o renascimento urbano. A Idade Média se caracterizou, principalmente, pela economia ruralizada, enfraquecimento comercial, [...], sistema de produção feudal e sociedade hierarquizada.[...].

Prevaleceu na Idade Média as relações de vassalagem e suserania. O suserano, geralmente um senhor feudal, era quem dava um lote de terra ao vassalo, sendo que este último deveria prestar fidelidade e ajuda ao seu suserano. O vassalo oferecia ao senhor, ou suserano, fidelidade e trabalho, em troca de proteção e um lugar no sistema de produção.[...].

Sociedade Medieval

A economia feudal baseava-se principalmente na agricultura. Existiam moedas na Idade Média, porém eram pouco utilizadas. As trocas de produtos e mercadorias eram comuns na economia feudal. O feudo era a base econômica deste período, pois quem tinha a terra possuía mais poder. O artesanato também era praticado na Idade Média.[...] (RAMOS, 2018, p.1).

Observa-se que, na Idade Média continua a ser exercido o modo de produção agrícola e de forma mais corriqueira o comércio de troca de produtos e mercadorias sob o domínio do senhor feudal, sendo ainda praticado o artesanato. Ressalte-se que essa prática perdura como fonte de renda até os dias atuais com as feiras de artesanato em períodos específicos em diversas regiões do Brasil e países a fora, como podemos ver nas edições dos jornais e feiras livres.

Para que seja contemplada a Idade Moderna, momentos marcaram essa época, como se vê:

Idade Moderna é o período compreendido entre a Idade Média e a Idade Contemporânea. Foi nesse período que surgiram as bases sociais e econômicas da sociedade atual. [...].

A Idade Moderna foi uma oposição à Idade Média, considerada equivocadamente como uma Idade das Trevas, já que era dominada pela religião [...].

Foi durante a Idade Moderna que os europeus realizaram as Grandes Navegações e a Expansão Marítima, criando as condições para a dominação de continentes inteiros, como a África e a recém-conhecida América. O domínio dessas regiões resultou na conquista de inúmeras riquezas por parte das classes dominantes europeias, criando as bases para que pudessem expandir, posteriormente, sua forma de organização social para o restante do mundo (PINTO, 2018, p. 1,2).

Além do mais,

Entre os séculos XVI e XVIII, um volume extraordinário de transformações estabeleceu uma nova percepção de mundo, que ainda pulsa em nossos tempos. Encurtar distâncias, desvendar a natureza, lançar em mares nunca antes navegados foram apenas uma das poucas realizações que definem esse período histórico. De fato, as percepções do tempo e do espaço, antes tão extensas e progressivas, ganharam uma sensação mais intensa e volátil. (...)

Além disso, se hoje tanto se fala em tecnologia e globalização, não podemos refutar a ligação intrínseca entre esses dois fenômenos e a Idade Moderna. O advento das Grandes Navegações, além de contribuir para o acúmulo de capitais na Europa, também foi importante para que a dinâmica de um comércio de natureza intercontinental viesse a acontecer. Com isso, as ações econômicas tomadas em um lugar passariam a repercutir em outras parcelas do planeta.

No século XVIII, o espírito investigativo dos cientistas e filósofos iluministas catapultou a busca pelo conhecimento em patamares nunca antes observados. Não por acaso, o desenvolvimento de novas máquinas e instrumentos desenvolveram em território britânico o advento da Revolução Industrial. Em pouco tempo, a mentalidade econômica de empresários, consumidores, operários e patrões fixaram mudanças que são sentidas até nos dias de hoje (SOUSA, Rainer, 2018, p.2).

Como bem observado a Idade Moderna trouxe grandes transformações ao mundo e em especial pós Revolução Industrial, que muito influenciou nas tomadas de decisões, nos comportamentos das pessoas e em avanços tecnológicos que em muito tem contribuído com os avanços atuais.

E o mundo não parou mais de crescer sendo conduzido ao que alguns autores chamam hoje de Idade pós-moderna.

1.1 O que é pós-modernidade

Para muitos estudiosos o tempo que vivemos é chamado de "pós modernidade".

Segundo Cunha (2017), o termo foi popularizado em 1979 pelo pensador francês Jean-François Lyotard (1924-1988).

Para Lyotard, "esse é o período em que todas as grandes narrativas (visões de mundo) entraram em crise e os indivíduos estão livres para criar tudo novo" (LYOTARD, *apud* Cunha (2017)).

Segundo Cunha (2017), essa terminologia modernidade sólida e modernidade líquida foi designada por um sociólogo polonês Zygmunt Bauman, falecido em janeiro de 2017, aos 91 anos.

Menciona Cunha que,

Bauman não utiliza o termo pós-modernidade. Ele cunhou o conceito de "modernidade líquida" para definir o tempo presente. Escolheu a metáfora do "líquido" ou da fluidez como o principal aspecto do estado dessas mudanças. Um líquido sofre constante mudança e não conserva sua forma por muito tempo.

As formas de vida contemporânea, segundo o sociólogo polonês, se assemelham pela vulnerabilidade e fluidez, incapazes de manter a mesma identidade por muito tempo, o que reforça um estado temporário e frágil das relações sociais e dos laços humanos. Essas mudanças de perspectivas aconteceram em um ritmo intenso e vertiginoso a partir da segunda metade do século XX. Com as tecnologias, o tempo se sobrepõe ao espaço. Podemos nos movimentar sem sair do lugar. O tempo líquido permite o instantâneo e o temporário (Bauman, *apud* CUNHA, 2017, p.2).

Em tempos líquidos percebe-se a celeridade sob vários ângulos, ou seja, no mundo tecnológico onde a robótica tem encurtado o espaço e o tempo do trabalho, modificado a conduta nas relações pessoais e na relação trabalhista, onde a tecnologia traz suas grandes contribuições em termos de avanços tecnológicos e conquista no mercado de trabalho, porém deixa marcas profundas nas relações pessoais e no mercado de consumo em geral.

Para Bauman (2001, p.17), "o tempo moderno se tornou, antes e acima de tudo, a arma na conquista do espaço." Pois a vida líquida, fragmentada, muitas vezes fogem do controle social, onde tudo passa a ser fluido e inacabado.

Em Bauman, a concepção de fluidez conduz em algum momento ao "derretimento dos sólidos", sendo entendido como o traço permanente da pós

modernidade. Ou seja, "a dissolução das forças que poderiam ter mantido a questão da ordem e do sistema na agenda política" (BAUMAN, 2001, p.13).

Segundo o sociólogo, o que ocorre hoje é a realocação dos "poderes de derretimento" da modernidade. Onde cada organismo, cada estrutura precisa se definir em algum lugar por um período curto de tempo para se adequar ao que se é apresentado no presente momento, estando sujeitos a novas mudanças a partir do novo que a qualquer momento poderá surgir.

Nesse sentido, a humanidade vive no mundo líquido pós-moderno aproveitando as oportunidades e inovações que lhes são ofertados e se readaptando ao que se chama de mundo porvir, com suas incertezas e incógnitas.

E como consequência desse novo mundo, são óbvias as mudanças percebidas ao longo das relações fluidas modernas, de um povo, em um mundo globalizado, que acolhendo um estilo de vida fragmentada, acabou por se preferir o novo, ou seja, adaptando-se as novas formas de se relacionar com o outro e com as incertezas do mundo porvir.

2 AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NUM MUNDO LÍQUIDO OU PÓS-MODERNO

Em cada época da existência humana podemos observar o legado deixado às novas gerações. Não deve ser diferente ao se observar as mudanças ocorridas no mundo após a globalização, mudanças estas que afetou o ser humano tanto de forma positiva como negativa. De forma positiva, porque muitos benefícios tiveram a humanidade com novos direitos que lhes foram garantidos por lei. De forma negativa, porque muitos desses direitos deixaram de ser efetivados, fazendo com que muitas demandas fossem parar no judiciário levando ao aumento do número de processos, que em quantidades excessivas abarrotaram o judiciário, contribuindo para a morosidade da justiça, acarretando em uma crise no judiciário conforme divulga o CNJ no Relatório Justiça em Números 2015 (Brasil, 2015, ano-base 2014).

Conforme Ianni (2004), a globalização desafia radicalmente os quadros de referência política, como prática e teoria, pois segundo ele:

Há categorias básicas da ciência política que parecem ter perdido a vigência ou estão necessitando de reelaboração. Dadas às transformações geo-históricas em curso no século XX, são bastante evidentes os desenvolvimentos da transnacionalização, mundialização ou, mais propriamente, globalização (IANNI, 2004, 225).

Para este autor, existe algumas categorias do pensamento político que parecem desafiadas pelos dilemas e horizontes que surgem com a globalização, entre elas: sociedade civil, Estado, partido político, sindicato, movimento social, opinião pública, povo, classe social, cidadania, soberania e hegemonia. (Ianni, 2004).

O mundo impõe a estas categorias um modo de vida diferenciado, pois trouxe consigo o avanço tecnológico onde a maioria das pessoas pode estar conectadas em segundos; e ao mesmo tempo também trouxe mudanças radicais como, o distanciamento das pessoas e o medo de se não acompanhar esse mundo tão cheio de novas cobranças e inovações.

Essas mudanças globais contribuíram para a construção de um mundo pós-moderno cheio de desafios, desafios estes que proporcionaram transformações que ocorreram com uma velocidade sem medida, conduzindo a uma era robótica e também ao despreparo de muitos para enfrentamento desse período de transição, que afetam o ser humano em vários aspectos como sua vida social, individual,

emocional e global. Pois nesse novo mundo ou se vai ficando para trás à margem da globalização ou se enquadra na “Era” das novas tecnologias que Bauman chama de vida líquida. Bauman (2005 *apud* SOUSA, 2017).

E assim, nesse mundo pós-moderno, líquido, alguns pontos se tornaram emblemáticos, como por exemplo, a vida em sociedade.

Viver em sociedade hoje pode ser sinônimo de seres individualistas, onde a importância do outro no contexto das relações seja tão pouco valorizada, inacabada e solitária, pois no mundo globalizado pode-se estar cheios de amigos e ao mesmo tempo se sentir sozinhos em meio à multidão.

Dessa forma tem vivido a sociedade, trancada em seus raciocínios e cada vez mais distante de relações mais intensas, como nos apresenta Bauman (2005), uma sociedade de consumo onde as amizades apresentam um prazo de validade. As pessoas não se relacionam mais como antes e são descartadas como se objetos fossem.

Essa vida líquida apresentada pelo autor tem contribuído em muito para a afirmação de “uma “Era” denominada de pós-modernidade ou modernidade inacabada” Bauman (2007, *apud* SOUSA 2017, p.47). Onde diz Sousa, que a sociedade contemporânea convive com características próprias dessa época, onde geram diferentes contornos para o estilo de vida e conseqüentemente para o modelo de convívio social que passou a ser mutável e instantâneo (SOUSA, 2017).

Mediante a abordagem, sobre o mundo líquido pós-moderno onde o homem cada vez mais se comunica de forma simplória devido à correria e cobranças da vida, se faz necessário uma re-conexão com o outro, que Martin Buber chama de EU-TU, momento este em que ocorre o diálogo autêntico onde os parceiros se focalizam na mente do outro de forma mútua, em que um se coloca na presença do outro, com respeito ao modo de ser de cada um, em uma reciprocidade viva; e não o EU-ISSO, um diálogo técnico ou um monólogo disfarçado de diálogo, quando as pessoas falam consigo mesmas. Buber (2009 *apud* SOUSA, 2017, p. 169,170).

Essa forma de diálogo autêntico expressado por Bauman em muito pode contribuir com mudanças nesse mundo globalizado cheios de conflitos, por falta do encontro EU-TU, que em sendo enaltecido, pode melhor conduzir a humanidade no sentido de se construir uma sociedade mais justa, que de fato saiba ouvir e sentir o outro de forma verdadeira. Diferentemente do diálogo EU-ISSO, onde as pessoas não

se conectam com as outras de forma intensa, aprofundada, conduzindo assim a monólogos disfarçados de diálogos, como mencionado pelo psicólogo.

Com essa intenção de ouvir o outro de forma dialógica e verdadeira no mundo pós-moderno, nada melhor que perscrutar a abordagem centrada na pessoa, de Carl Rogers, e utilizar-se dos métodos adequados de solução de conflitos com o intuito de promover melhor solução para os litígios humanos, evitando que muitas demandas se tornem uma querela judicial.

3 RELAÇÃO DE CONSUMO, CONFLITOS E PACIFICAÇÃO SOCIAL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

É importante verificar que a sociedade pós-moderna está completamente mergulhada no consumo, e muitas são as influências da mídia e dos meios de comunicação de massa assediando o consumidor, no sentido de conduzi-lo a gastos exacerbados.

Quando se observa entre os consumidores um número crescente de pessoas endividadas, vivenciando uma relação de consumo representada, por exemplo, como em uma balança comercial onde, de uma lado aparece o fornecedor exigindo os seus direitos e do outro um consumidor sufocado em suas dívidas, muitas vezes sem poder cumprir com os compromissos que assumiu em um determinado momento de sua vida. Isso permite entender que essa relação de consumo desequilibrada acaba por prejudicar ambos os lados da transação constituída. Porém, mais ainda o consumidor que ao se encontrar endividado acaba sendo o mais prejudicado, pois fica sem crédito para realizar qualquer negócio e ainda com o seu nome inscrito no SPC (Sistema de Proteção ao Crédito)

Dessa forma, diante do conflito em que se encontra o consumidor acaba por recorrer ao judiciário em busca de solução para o seu problema, porém na maioria dos casos a resposta demora bastante causando desgaste aos litigantes, e em especial ao consumidor, que se sente mais prejudicado por ser a parte mais frágil da relação.

Mas, seguindo este pensamento, os meios adequados de solução de conflitos apresentam-se como caminhos mais eficientes em somar com o judiciário no sentido de contribuir de forma mais célere com a pacificação social, como assim afirma Sousa:

Os meios adequados de solução de conflitos são mais eficientes na pacificação social, em virtude do baixo custo comparado com o processo judicial, da possibilidade de trazer respostas mais rápidas e mais eficientes, na medida em que o pacto é gestado pela vontade das próprias partes, e da facilitação na restauração dos relacionamentos pós-conflito (SOUSA, 2017, p. 29).

Assim sendo, ao se pensar em pacificação social no direito do consumidor, nada melhor que encontrar caminhos mais céleres e eficientes de resolução de litígios, de modo a contribuir com os conflitantes e com o judiciário na busca de

soluções pacíficas dos conflitos, no caso, de consumo; e, principalmente com a pacificação social, na medida em que se possibilita a restauração dos relacionamentos pós-conflito.

3.1 Relação de Consumo (conceito, aspectos históricos e amparo legal)

O mundo vem sofrendo grandes transformações ao longo dos anos do regime capitalista, na busca do lucro incessante. E este vem continuamente tomando seu espaço na era da indústria e atualmente no âmbito tecnológico, onde desde os primeiros passos do capitalismo em busca da lucratividade os consumidores passaram a enfrentar situações conflitantes na área do consumo rumo à pós-modernidade. Onde, com abertura do mercado os consumidores passaram a se endividar gerando vários conflitos para si e para suas famílias; e os fornecedores de produtos e serviços, passaram a responder pela qualidade dos produtos e serviços postos no mercado de consumo, junto ao Código de Defesa do Consumidor (CDC, 2008).

Como descreve Duarte, grandes mudanças ocorreram gradativamente com o advento da globalização e dos novos formatos tecnológicos, da seguinte forma:

A evolução tecnológica e a globalização dos mercados acarretaram mudanças profundas nos padrões de produção, provocando a intensificação da formação de blocos de integração e aumento do comércio internacional, já que consumir bens e serviços se tornou extremamente fácil, face à grande oferta de variedade de produtos, marketing agressivo e preços reduzidos pela competição (DUARTE, 2018, p.1).

Assim sendo, a grande oferta de variedade de produtos e serviços e os preços sendo reduzidos devido à competição comercial, causou muitos problemas e acarretaram os meios de consumo de forma negativa, ficando o judiciário como sendo o meio legal de ambas as partes buscarem proteção para os seus direitos. Porém, o consumidor encontrando-se como parte mais vulnerável da relação de consumo (necessitando de maior proteção legislativa) tem seus direitos garantidos em Lei; e o fornecedor, que ao vender seu produto fica obrigado de não fornecer qualquer produto ou serviço ao destinatário final.

Neste sentido, a vulnerabilidade do consumidor a situações que o faz se sentir lesado em relação ao produto ou serviço que recebe no ato da compra, leva estes a buscar seus direitos mediante amparo legal.

Com esta performance apresentada, algumas considerações serão levantadas no que se refere ao conceito, aspectos históricos e amparo legal das relações de consumo, permitindo uma proposta de resolução de conflitos a partir da conciliação humanista.

No direito do consumidor a relação de consumo se dá quando em um dos polos da relação existe o consumidor e do outro o fornecedor, ocorrendo em ambos os lados transações comerciais que envolvem troca, compra ou venda de produtos e serviços.

Conforme apresenta Rizzatto Nunes (2009), no seu livro Curso do Direito do Consumidor (2009), a definição do que seja a relação jurídica de consumo, tendo como base legal a Lei n. 8.070/90, conceitua o que seja consumidor, fornecedor e que ambos transacionam produtos e serviços.

É importante observar que o conceito de Consumidor está exposto no artigo 2º, caput e seu parágrafo único, sendo completado pelos artigos 17 e 29 da referida Lei, os quais seguem:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas (BRASIL, CDC/1990, p.9).

Nunes (2009) destaca no art. 2º caput e no art. 29, que o destinatário final tanto pode ser pessoa física (pessoa natural), como pessoa jurídica (tratando-se esta de “qualquer pessoa jurídica, quer seja uma microempresa, uma multinacional, pessoa jurídica cível ou comercial, associação, fundação, etc.”), como também pessoas determináveis ou não que estejam expostas a práticas que envolvam relações de consumo, permitindo uma maior abrangência de proteção ao consumidor.

O conceito de fornecedor é apresentado por Nunes (2009), no caput do art. 3º do CDC, como gênero; sendo o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o

comerciante mencionados como espécies. Mostrando o autor que “quando a lei consumerista quer que todos sejam obrigados e/ou responsabilizados por seus atos, usam o termo “fornecedor”.”, para designar a abrangência da responsabilidade civil quando se referir ao fabricante, produtor, comerciante etc. Conduzindo esta informação assim:

São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc (NUNES, 2009, p.86).

Partindo dessas importantes informações conceituais acima referidas, não se pode deixar de fazer menção de aspectos históricos que ampararam o consumidor antes e após a instituição do Código de Defesa do Consumidor - CDC (BRASIL, 2008), como se vê:

Para Nunes, o CDC (Lei de 11 de setembro de 1990) foi uma norma considerada editada muito atrasada por se tratar de uma lei de proteção ao consumidor, pois as relações de consumo anterior a esta Lei recebiam amparo do Código Civil, que entrou em vigor em 1917, sendo esta fundada na tradição do direito civil europeu do século anterior (NUNES, 2009, P.2).

Nesse sentido, para se constatar amparado pelo Direito Civil no século XIX era necessária uma série de condições que não vigiam para a relação de consumo pós CDC. E assim, era necessário aplicar às relações de consumo o Código Civil de 1917 para resolver os problemas que surgiam, levando a equívocos. Equívocos estes que remanesceram da formação jurídica dos operadores do direito da época, pois era com base no Direito Civil que era enxergado as relações de consumo vigentes. E com o surgimento do CDC em 1990, surgiram toda sorte de dificuldades para interpretar e compreender um texto bastante enxuto, curto que expressava um novo corte feito no sistema jurídico, e que regulava especificamente as relações que envolviam consumidores e fornecedores pós CDC (NUNES, 2009).

Segundo Nunes, o país que tinha o domínio econômico capitalista mundial era os Estados Unidos. E assim, a proteção do consumidor havia começado nos EUA com a Lei Sherman (Lei antitruste americana), ou seja, um país que se construía como sociedade capitalista de massa, já existia um século antes (1890) com uma lei de proteção ao consumidor (NUNES, 2009).

Mas foi em 1960 que o verdadeiro movimento consumerista tomou fôlego (segunda metade do século XX) com o surgimento das associações dos consumidores com Ralf Nade (Advogado e político americano). Mas é importante não esquecer que já há um século antes (XIX) havia a preocupação dos EUA com o mercado de consumo (NUNES, 2009).

Sendo assim, deve-se ressaltar que mesmo chegando atrasado ao Brasil, ou seja, no final do século XX, o CDC acabou trazendo resultados altamente positivos com a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 (NUNES, 2009).

Sabe-se que, com a nova Lei do consumidor presenciava-se um momento muito delicado, pois com uma sociedade de massa com origem bastante remota, com sua produção em série em uma sociedade capitalista ao extremo, vivia-se novas experiências que ainda não tinham sido vivenciadas (NUNES, 2009).

Nesse período pós-Revolução Industrial, com o crescimento populacional das metrópoles, houve um aumento da demanda e assim proporcionalmente um aumento da oferta (de produtos e serviços), porque a indústria passou a produzir mais e vender mais, pois era legítimo assim ocorrer uma vez que surgia a produção em série (NUNES, 2009).

A produção em série possibilitou uma diminuição enorme dos custos e um aumento exacerbado da oferta, atingindo uma larga camada de pessoas da sociedade. Este modelo de produção deu certo, crescendo na passagem do século XIX para o século XX (na passagem da Primeira Guerra Mundial, onde houve um aumento na produção e que se solidificou e cresceu em níveis extraordinários a partir da segunda Guerra Mundial, com o nascimento da tecnologia de ponta, do fortalecimento da informática, do crescimento das telecomunicações etc., onde “a partir da segunda metade do século XX, esse sistema passa a avançar sobre todo o globo terrestre”, fazendo surgir a idéia de globalização (NUNES, 2009).

Tudo isto nos remete à sociedade de massa, com suas várias características, onde, segundo Nunes (2009), destaca-se uma que:

é planejada unilateralmente pelo fabricante no seu gabinete, isto é, o produtor pensa e decide fazer uma larga oferta de produtos e serviços para serem adquiridos pelo maior número possível de pessoas.[...]

Quando a montadora resolve produzir um automóvel, gasta uma quantidade X de dinheiro na criação de um único modelo, e depois o reproduz milhares de vezes, o que baixa o custo final de cada veículo, permitindo que o preço de varejo possa ser acessível a um maior número de pessoas (NUNES, 2009, p.4).

Nesse sentido, como menciona o autor:

Não tinha sentido fazer um automóvel, reproduzi-lo vinte mil vezes, e depois fazer vinte mil contratos diferentes para os vinte mil compradores. Na verdade quem faz um produto e o reproduz vinte mil vezes também faz um único contrato e o reproduz vinte mil vezes (NUNES, 2009, p.4).

E isto é o que acontece nos dias de hoje em uma sociedade pós moderna, onde os contratos são formalizados no sentido de dar maior agilidade a produção em série, de modo que o fornecedor assume o risco da produção e o consumidor fica a mercê da sua vulnerabilidade.

Diante da aprovação da Lei nº8.078/90, onde se regula o contrato de adesão, “que supõe que aquele que produz um produto ou um serviço de massa planeja um contrato de massa” (NUNES, 2009, p.4), acaba por formalizar a vulnerabilidade do consumidor diante de situações que ponham em risco a sua boa fé perante suas negociações.

Após esse resumo do autor sobre a história do Direito do Consumidor, ele esclarece ainda que o CDC foi a primeira lei brasileira que tratou do assunto, e que especificamente no art. 54 está relacionada o contrato de adesão.

E portanto podemos observar:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (BRASIL, CDC/1990, p.4).

Mas o que seria o contrato de adesão?

Ele é de adesão por uma característica evidente e lógica: o consumidor só pode aderir, não discute cláusula alguma. Para comprar produtos ou serviços o consumidor só pode examinar as condições previamente estabelecidas pelo fornecedor, e pagar o preço exigido, dentro das formas de pagamento também prefixadas (NUNES, 2009, p.4).

De acordo com Nunes (2009), até março de 1991 as relações de consumo receberam a aplicação do Código Civil de 1917, causando sérios problemas para a sociedade. Pois com a “memória privatista” quando se vê um contrato, assiste-se a máxima que se diz *pacta sunt sevanda*, que nos contratos regidos pelo direito civil

tem como fundamento a autonomia da vontade, e dessa forma devem ser respeitados.

O que, segundo Nunes (2009, p.5) ocorre de fato é que no direito civil (direito privado) existe o seguinte pressuposto para a formalização de um contrato escrito, “que é a tentativa de delineamento objetivo de uma vontade, com elemento subjetivo, que o direito civil tradicional pretendeu controlar”, ou seja:

que aqueles que querem contratar sentam-se à mesa em igualdade de condições e transmitem o elemento subjetivo e volitivo de dentro para fora, transformado em dado objetivo num pedaço de papel (NUNES, 2009, p. 5).

Em outras palavras, a aquisição de produtos ou serviços eram regidos por um contrato escrito que, depois de formalizado com base nos contratos do direito tradicional civil, deviam ser respeitados, porém indiretamente de forma subserviente.

Depois de tudo isso explanado, Nunes nos faz lembrar que:

Esse esquema legal privatista para interpretar contratos de consumo é completamente equivocado, porque o consumidor não senta à mesa para negociar cláusulas contratuais. Na verdade, o consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços postos e ofertados segundo regramentos que o CDC agora pretende controlar, e de forma inteligente (NUNES, 2009, p.5).

O problema, segundo Nunes (2009, p. 5), “é que a aplicação da lei civil assim com a memória dos operadores do direito geram toda sorte de equívocos”, pois até a oferta, como exemplo, se mostra diferente nos dois regimes, ou seja, “no direito privado é convite à oferta; no direito do consumidor, é uma forma que vincula o ofertante” (NUNES, 2009).

Atualmente em pleno século XXI vive-se esse momento histórico globalizado, porém com uma economia mundial sob o olhar do consumidor em busca de produtos e serviços que seguem toda essa emblemática de consumo sob a formalização de um contrato escrito, porém não mais sob o controle da Lei Civil e sim, sobre o controle do CDC, que trouxe ao consumidor “maior segurança” no que se refere aos contratos de adesão (contrato estabelecido entre duas partes, onde os direitos, deveres e condições são estabelecidas pelo proponente sem que o aderente possa discutir ou modificar suas cláusulas, e se o puder será de forma limitada); e para maior proteção ao consumidor, estes contratos não podem deixar de ser questionados.

No XII Congresso Brasileiro do Direito do Consumidor, em 2016, quando este comemora 25 anos de sua vigência, no Estado do Paraná, onde foi debatido o futuro do CDC, onde segundo Cláudia Marques (professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul) , abre a sessão dizendo que são muitas os desafios que o CDC está enfrentando e que o mesmo necessita de uma reflexão para o futuro pois precisa ser efetivado e por isso está em fase de atualização. E informa também ainda que as diretrizes da Organização das Nações Unidas indica que é necessário avançar diversos pontos do CDC, e que para isto ocorra, se faz necessário manter o Código atualizado.

O ex-presidente do Superior tribunal de Justiça, Antônio Herman Benjamin, que iniciou sua explanação no XII Congresso dizendo que as zonas de entorno são um grande desafio para o Direito do consumidor. Mas qual seriam essas zonas de entorno tão desafiadoras, senão: o entorno social, o entorno legislativo e o entorno judicial, os quais se expressam da seguinte forma:

No entorno social pode-se destacar que, segundo o ministro Herman Benjamin (O Globo, 2016), este informa que “são poucos os estudos sobre essa análise do consumidor hipervulnerável”. Que ao contrário da época da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, que ocorreu a 25 anos atrás - em que o tempo era outro e as pessoas passavam fome e a desigualdade social era enorme em relação aos dias atuais - as pessoas não passam mais fome como antes, entre outras situações que hoje são diferentes, como por exemplo, a prioridade nas filas preferenciais, como nos aeroporto que existe prioridade para gestantes, idosos e pais com seus filhos pequenos. Isso mostra que o Brasil avançou muito em relação à realidade de muitos países ricos (Benjamin, *apud* o GLOBO, 2016).

No entorno legislativo, o ministro Herman Benjamin destaca a importância da atualização do Código de Defesa do Consumidor. Ele ressalta que o Código foi promulgado, o que não significa que seja perfeito, que não precise de alterações. Para o ministro “nenhuma lei nasce livre e terminativa.”

Quando se criou o CDC não se imaginava, por exemplo, os avanços futuros do comércio eletrônico, do superendividamento e da ação civil coletiva. O que o ministro desejou foi o avanço dos direitos do consumidor e não o retrocesso.

Quanto ao entorno judicial, considera o ministro Herman Benjamin que dois pontos são de grande relevância: A Ação Civil Pública e os Recursos Repetitivos. Ele destacou que a Ação Civil Pública não vem cumprindo seus objetivos, como o

caso das telefonias, onde existe ações que ficam paradas por anos, e que, por serem complexas são deixadas de lado. Que isto pode ocorrer devido à alta rotatividade dos juízes e do Ministério Público, mas que estas questões precisam ser enfrentadas para que seja dada mais segurança jurídica aos fornecedores e aos consumidores, permitindo que a ação civil pública possa andar.

Assim percebe-se que o direito do consumidor após entrar em vigor sofreu inúmeras mudanças, estas ocorridas ao longo dos anos. Algumas dessas mudanças foram bastante positivas, pois deram mais garantia a parte mais vulnerável da relação de consumo, o hipossuficiente. Porém outras questões passaram a ser questionadas por operadores do direito, como por exemplo, a questão de o consumidor se aproveitar das garantias da sua vulnerabilidade para tirar proveito de situações para buscar ganhos vultosos. Momento em que, o mal intencionado dos consumidores se utilizam do judiciário para alavancar crescimento financeiro.

Nesse sentido, a banalização da indústria do Dano Moral tem como consequência a má aplicação, sem qualquer razoabilidade, de princípios consumeristas, tais como, o da vulnerabilidade e da inversão do ônus da prova, que segundo Paiva:

Tal respaldo legal, alimenta a maledicência, trazendo riscos a eficácia, funcionalidade e honradez do judiciário”, pois “rompe com o propósito inicial de sua existência, que é a justiça aos menos favorecidos, ante os “tubarões” da relação comercial” (PAIVA, 2018, p.2).

Tal pensamento revela o crescente número de demandas judiciais que aumentam a cada dia no judiciário conduzindo o consumidor a buscar o Dano Moral como intuito de ser favorecido com ganhos vultosos, desvirtuando o propósito inicial dos princípios consumeristas citados, que é ofertar a justiça aos menos favorecidos diante da hipossuficiência ou vulnerabilidade do consumidor em relação aos fornecedores de produtos e serviços, que se encontram em posição de hierarquia em relação ao consumidor vulnerável, devido os contratos de adesão que favorecem o mais forte da relação de consumo, ou seja, o fornecedor.

Mas devido à esperteza de muitos consumidores estes princípios passaram a ser mudados com o objetivo de se angariar muito dinheiro, aumentando por parte do consumidor a corrida para resolução de demandas no judiciário com o fito de obter vantagens volumosas, como se vê:

De um simples levantamento do número de ações existentes perante o sítio eletrônico dos Juizados Especiais, referente a casos e demandas objetivando indenizações por danos morais, de forma totalmente banalizada e afrontante o cerne do instituto, pode-se demonstrar completa ausência de critério técnico e inadequação na utilização dos princípios consumeristas, bem como, o crescente aumento de ajuizamento de demandas, que nem sempre são oriundas de uma real insatisfação moral do consumidor, mas apenas de uma busca incessante e amoral pela oportunidade em se ver contemplado com uma “gorda” quantia em dinheiro que venha a reduzir sua “dor sentimental” (Paiva, 2018, p.2).

Nesse sentido a conciliação humanista tem muito a contribuir com essas mudanças ocorridas ao longo do tempo, e em especial com o presente momento que vive a sociedade. Pois a cada dia a busca pela judicialização tem sido crescente e muitas sentenças acabam por não receber a decisão mais justa, por falta de tempo para se perceber qual o verdadeiro motivo da lide. Para isto, muitas vezes se necessita de um tempo maior para permitir ouvir as partes em audiências de conciliação, com o sentido de se buscar a real causa da postulação do conflito.

No ano de 1985 a vulnerabilidade do consumidor no plano internacional fez com que a ONU editasse a Resolução n.39/248 em favor do consumidor vulnerável à situações de consumo em seu desfavor, como comenta Duarte:

Em 1985 a resolução da ONU n. 39/248 reconheceu e positivou a vulnerabilidade do consumidor no plano internacional e acabou por influenciar a criação de normas nacionais para a proteção do consumidor em vários países do mundo.

A vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo dentro do Mercosul foi primeiramente admitida na Resolução 126/94 do Grupo Mercado Comum. Em dezembro de 2002, a proteção do consumidor foi declarada direito fundamental pelos presidentes dos quatro Estados-membros do Mercosul. No entanto, o desenvolvimento de políticas para a proteção dos consumidores nos Estados-partes (integrantes do Mercosul) acabou se efetivando através da atividade legislativa de cada nação.

Na Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor foi introduzida como um direito e uma garantia fundamental (art. 5º, XXXII). Dessa forma, podemos entender, pois, que a Constituição Federal de 1988 elevou o consumidor ao status de direitos fundamentais (3ª dimensão – enquanto direitos transindividuais) assim como instituiu a obrigação pelo Estado na implementação de políticas públicas na defesa do direito desses sujeitos (DUARTE, 2018, p.1).

Diante do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no plano internacional a Constituição Federal de 1988 ganhou com a introdução do art. 5º, XXXII, que diz “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”

No Brasil, a tutela protetiva ao consumidor é de fundamental importância uma vez que tem por objetivo assegurar uma vida mais digna ao consumidor em geral, sendo apresentado na CF/ 1988 como um dos direitos e garantias fundamentais.

O art. 170 da Carta Magna, inciso V, também ampara o direito do consumidor ao incluir e direcionar a defesa do consumidor à questão da ordem econômica, com o fim de assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, com fundamento na valorização do trabalho e da livre iniciativa, conforme segue:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor (Brasil, C.R.F.B., 1988).

Com a proteção constitucional o consumidor passa a ter seus direitos garantidos, em cláusula pétrea, como direito fundamental. E para atender ordenança do Art. 5º, XXXII, a Carta Magna de 1988, o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, no art. 48, faz a seguinte declaração: O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor (Brasil, STF, 2018).

Ao entrar em vigor no ano de 1991, o CDC iniciou uma grande transformação na vida dos consumidores no sentido de oportunizar um amparo legal de conquistas que paulatinamente são efetivadas, à medida que se procura a garantia do direito amparado por lei.

3. 2. Conflitos e Pacificação Social no Direito do Consumidor

Os conflitos entre as pessoas se intensificam cada vez mais e na mídia nacional e local percebe-se o quanto elas estão cada vez mais envolvidas em suas questões, sem saber dar uma melhor direção aos problemas que enfrentam, por se sentirem ludibriadas ou mesmo indefesas diante do dilema que lhe é exposto.

Nas questões que envolvem relação de consumo não é diferente, pois de um lado o consumidor e do outro o fornecedor de serviços ou produtos são partes dessa relação, e um precisa sentir o outro como parte integrante de suas questões pessoais.

E partindo de tantos dilemas enfrentados por toda uma sociedade, e especialmente nas relações de consumo, a conciliação humanista surge como uma porta de resolução e pacificação de conflitos.

Nessa linha de pensamento, mais ainda com ênfase na proposta em estudo, ou seja, conciliação humanista, Sousa (2017) nos faz lembrar que:

Os meios adequados de solução de conflitos estão sendo extremamente estimulados na atualidade. Os legisladores se debruçam para encontrar medidas que acudam a paz social, que socorram o excesso de processos judiciais que assoberba os fóruns do Poder Judiciário, que reduzam o tempo dos conflitos, que aproximem as pessoas e que resgatem o respeito das instituições sociais (SOUSA, 2017, p. 69)

Assim pode-se entender que a paz social é algo que temos que continuar buscando com ênfase na resolução pacífica dos conflitos. E nada melhor do que se inserir nessa perspectiva de busca pelo respeito às instituições sociais, entre elas o Poder Judiciário, quando há o engajamento de todos os envolvidos na busca da solução pacífica dos conflitos, com o intuito de se promover uma maior pacificação social e de contribuir com o desafogar do judiciário, pois na era da liquidez referenciada por Bauman *apud* RUANO (2015):

O processo de despersonalização do indivíduo imerso no oceano da pobreza existencial é a característica por excelência da ideia de modernidade líquida problematizada por Bauman. Toda a solidez da era anterior (modernidade clássica) sai de cena para dar espaço à lógica de consumo, da frugalidade, do gozo e da artificialidade (RUANO, 2015, p.2).

Pode-se observar que a era do consumo, da frugalidade, do gozo e da artificialidade tem sido marcada na modernidade atual. O consumo desenfreado faz com que as pessoas fiquem endividadas fazendo com que os indivíduos cada vez mais procurem o judiciário em busca dos seus direitos.

Com essa mesma intenção de pacificação social nas resoluções dos conflitos de consumo é que se faz necessário o exame de uma abordagem direcionada no sentido de se promover a resolução de conflitos com ênfase na utilização da metodologia da conciliação humanista, com o fim de se buscar um melhor convívio social entre as partes. Pois, segundo Bauman, vivemos na era da Modernidade Líquida, onde nada é feito para durar, uma época de fragilidade, de incerteza e imprevisibilidade. (Bauman, *apud* RUANO, 2015).

Porém mesmo vivenciando esta vida líquida não se pode descartar o direito do outro de ser ouvido, sentido e amparado, como diz o velho brocardo jurídico “o direito de cada um termina quando começa o direito do outro”.

É verdade, mas quando se trata de resolução de conflitos alguns desses direitos precisam ser repensados e almejados o consenso entre as partes, pois muitos das desavenças precisam ser solucionados com base no diálogo e satisfação de todos os envolvidos, que, ao se sentirem lesados, precisam também ser ouvidos e ofertado a fala para chegarem a um ponto que, no mínimo, seja comum a ambas as partes, se assim for aceito.

Por este motivo, atenta-se esta abordagem frente à pacificação social no direito do consumidor, ao ser considerado que há desigualdade hierárquica entre as partes, fornecedor e consumidor, quando se trata de relação de consumo; pois a parte mais vulnerável da relação precisa se sentir empoderada e realocada em posição de igualdade com a parte contrária no momento de questionamento dos seus direitos.

Para isso os meios adequados de solução de conflitos tenta colocar as partes frente à frente para que possam ter a oportunidade de melhor resolução do problema enfrentado, através da escuta ativa e promoção do diálogo, no sentido de se dar uma melhor ambientação para resolução o conflito.

4. CONCILIAÇÃO HUMANISTA: UMA PROPOSTA DE METODOLOGIA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO NA RELAÇÃO DE CONSUMO.

Diante do novo contexto que vive a humanidade pós Revolução Industrial (sec. XVIII) que conduz ao mundo líquido moderno, intitulado também de pós-modernidade, as relações de consumo paralelamente levam consigo os benefícios e as querelas do contexto atual rumo ao futuro líquido e incerto.

Mas com toda incerteza e liquidez no que se refere ao momento atual e ao futuro das relações de consumo, estas precisam ser e estar amparadas pelas legislações vigentes, que no momento são representadas pela Constituição Federal, pelo CDC, entre outras.

As leis existem e precisam cumprir o papel para as quais foram criadas. Porém, as demandas judiciais têm aumentado tanto (conforme relato do CNJ) que os tribunais já não suportam tantas judicializações.

Algumas das situações levadas a juízo de fato precisam da posição final de um juiz, mas muitas problemáticas podem ser resolvidas através dos meios adequados de solução de conflitos que conforme retrata Sousa (2017), estes estão extremamente estimulados na atualidade, pois:

Os legisladores se debruçam para encontrar medidas que acudam a paz social, que socorram o excesso de processos judiciais que asoberba os fóruns do Poder Judiciário, que reduzam o tempo dos conflitos, que aproximem as pessoas que resgatem o respeito das instituições sociais (SOUSA, 2017, p.69).

Acrescenta ainda que:

A legislação há muito já vem tentando reduzir o tempo de tramitação das ações judiciais, inclusive se incorporou na constituição Federal de 1988, na categoria de direitos fundamentais, o direito à duração razoável dos processos, no entanto, o problema ainda persiste nos tribunais do país (SOUSA, 2017, p.69).

Como bem se observa, caminhos tem se buscado no sentido de melhor se resolver os conflitos sem sobrecarregar um lado da “balança da justiça”. Mas tentando equilibrá-la, se busca outras alternativas de forma a somar com a justiça, na tentativa de se buscar outros meios de solução dos litígios, a partir do respaldo da própria Constituição (como apresentado acima), da Resolução 125 do CNJ, da

Lei nº 13.105/15, art. 334, CPC/2015, que vem somar com a pacificação de conflitos sociais, incluindo os consumeristas.

Partindo da propositura normativa, o Brasil passou a adotar os meios adequados de solução de conflitos como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Estas, como formas de resolução de controvérsias serão conceituadas aqui, porém a ênfase maior será dada à conciliação por se apresentar, nesse momento, com maior expressão dentre as demais, por ser ela escolhida para condução deste estudo que envolve a relação de consumo. Todavia, primeiramente será apresentada a definição de cada uma de acordo com o manual do CNJ

Sendo assim, de acordo com o Manual do CNJ (2016), a conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo breve

A conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo.

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.

A arbitragem pode ser definida como um processo eminentemente privado – isto porque existem arbitragens internacionais públicas –, nas qual as partes ou interessados buscam o auxílio de um terceiro, neutro ao conflito, ou de um painel de pessoas sem interesse na causa, para, após um devido procedimento, prolatar uma decisão (*sentença arbitral*) visando encerrar a disputa. Trata-se de um processo, em regra, vinculante, em que ambas as partes são colocadas diante de um árbitro ou um grupo de árbitros. Como regra, ouvem-se testemunhas e analisam-se documentos. Os árbitros estudam os argumentos dos advogados antes de tomarem uma decisão. [...] A característica principal da arbitragem é sua coercibilidade e capacidade de pôr fim ao conflito (BRASIL, Justiça em Números, 2014).

Como proposta metodológica na relação de consumo a conciliação humanista tem seu papel fundamental na resolução de conflitos que envolve consumidor/fornecedor, ao se permitir conduzir a pacificação social através da promoção do diálogo entre as partes envolvidas.

Ao se provocar o diálogo, as pessoas poderão estar mais abertas para resolver suas querelas com a intervenção de um terceiro imparcial que possa opinar a partir das falas das partes no sentido de ajudar a compor o litígio.

Nesse sentido, para Sousa (2017):

O marco inicial da Abordagem Centrada na Pessoa tornou-se cada vez mais fascinante e instigante. Deparar-se com a possibilidade de adotar posturas simples e de fácil compreensão para habilitar o conciliador como facilitador do diálogo, foi a jangada para iniciar uma travessia por mares antes nunca navegados e serviu como uma bússola para guiar o profissional na busca por um método de resolução do conflito pela conciliação (SOUSA, 2017, p. 237).

Com essa intenção, uma relação que se apresenta desgastada pela impossibilidade de comunicação devido as diferentes posições de ideias, necessita-se da “equalização do poder de fala e de escuta para, então, formentar um ponto de intersecção no diálogo”. Momento em que, faz o conciliador conduzir “trajetos muitas vezes espinhosos, outras vezes áridos, que exige capacitação para serem trilhados com segurança, trazendo qualidade à tentativa conciliatória.” (SOUSA, 2017).

E assim prossegue essa tão preciosa abordagem que confere aos métodos adequados de resolução de conflitos a capacidade de se permitir conciliar por meio de um terceiro imparcial; e que, na medida do possível, procura-se auxiliar os conflitantes a resolverem suas questões, que muitas vezes ocorrem pela impossibilidade de comunicação, que há muito já havia sido quebrada.

Por este motivo se faz necessário apresentar os meios adequados de resolução de controvérsias, sob a orientação da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Roger.

Partindo desta perspectiva nasce a propositura de uma metodologia de solução de conflitos baseada na Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers que assim é apresentada:

Essa metodologia é fundamentada na existência de um potencial interno humano conforme defendido por Rogers (1983), na ênfase na relação interpessoal baseada na confiança e na reformulação e classificação dos sentimentos experimentados na vivência, como forma de reconhecer a liberdade de pensamento e a consciência crítica da pessoa no processo de tomada de decisão (SOUSA, 2017, p. 230).

Para a juíza do trabalho e autora do livro Conciliação Humanista - uma proposta de metodologia de resolução de conflitos - a ACP – “propõe auxiliar o

indivíduo no processo de crescimento interno conduzindo-o ao funcionamento pleno, em que pensamento, ação e emoção são congruentes” (ROGERS, 1983, *apud* Sousa,2017), levando o ser humano ao “enfrentamento dos seus conflitos de uma forma mais integrada, com maior adaptabilidade as suas experiências e como maneira de preservação da saúde física e psíquica” (SOUSA, 2017, p. 230).

Conforme relata, essa metodologia de resolução de conflitos tem como proposta “qualificar a tentativa conciliatória, preparando o conciliador como facilitador do diálogo” com o objetivo específico de implementar um clima psicológico favorável ao consenso, onde “o conciliador disponibiliza a sua escuta ativa e viabiliza o fluir da fala autêntica” AmatuZZi (1989, *apud* SOUSA, 2017), conduzindo as partes a decisões mais conscientes e de forma responsável. Acrescentando ainda que, “a prática da conciliação humanista pressupõe um ambiente humanizado, mais saudável, menos hostil e mais acolhedor” (SOUSA, 2017, p. 231).

A proposta de conciliação humanista baseada no pensamento de Carl Roger nos faz refletir sobre o homem diante de seus conflitos e com interlocutores, onde o mesmo precisa se entender e deixar ser entendido a partir das vivências que vai conduzindo sua vida; e para isto, vivências internas e conflituosas com o semelhante pode permitir, através do diálogo genuíno, o crescimento de ambas as partes envolvidas em determinado litígio.

Mas isso não é tão simples assim no momento que se está envolvido no conflito, onde muitas vezes se faz necessário a presença de um conciliador para ajudá-lo a entender o que de fato ocorre com a situação vivida por um e por outro conflitantes, no sentido de se tentar conduzir a paz interior e com o próximo.

Assim, pode-se fazer entender melhor a relação de consumo - onde de um lado fica o consumidor e do outro o comerciante, produtor, fabricante, ou seja, todos os responsáveis pela colocação dos produtos ou serviços no mercado de consumo – assumindo estes, todos os riscos pela comercialização, e no que se refere ao consumidor, em geral como sendo a parte mais frágil da relação, o direito de ser ressarcido dos vícios da oferta.

Nessa perspectiva, como bem diz Sousa (2017), “A prática da conciliação humanista pressupõe um ambiente humanizado, mais saudável, menos hostil e mais acolhedor.” Dessa forma esta metodologia se faz necessária em todo o âmbito da relação de consumo, como forma resolução de conflito que conduz ao diálogo genuíno, a escuta ativa e conseqüentemente a uma maior pacificação social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar este trabalho de pesquisa observou-se que a vida em sociedade tem sido cada vez mais complexa, o mundo globalizado anseia por caminhos que norteem um direcionamento mais sólido para o indivíduo, que cada vez mais se encontra solitário e desconectado da vida que passa tão rápida, e que muitas vezes fogem ao controle do ser, de se encontrar consigo mesmo nesse novo labirinto pós-moderno chamado vida líquida.

Viver em uma sociedade líquida-moderna é se permitir conviver com o efêmero, como se nada possuísse uma constância demasiada, mas cada vez mais propícia a mudanças e incertezas.

A sociedade de consumo nos surpreende com tamanha liquidez, levando os consumidores a adquirirem produtos e serviços de forma exarcebada, conduzindo-os a caminhos inseguros e litigiosos.

Nesse sentido pode-se perceber a importância desse estudo para os dias atuais e em especial para os meios acadêmicos e a sociedade em geral. Pois vivemos em um contexto de vida social que muda a todo instante, mas não se pode permitir que as pessoas sejam engrenadas pela sua liquidez, conduzindo o homem a uma vida solitária e de consumo incontrolável. Para isto faz-se necessário uma maior efetivação da metodologia de resolução pacífica dos conflitos, com o intuito de se promover a pacificação social. Pois, com o aumento dos conflitos judicializados, envolvendo relações de consumo e que abarrotam o judiciário com suas querelas, muitos deles podem ser resolvidos em uma mesa de conciliação humanista, através da promoção do diálogo, muitas vezes esquecido e pouco estimulado entre as partes envolvidas no conflito.

É importante destacar também que, o consumidor geralmente é a parte mais vulnerável da relação de consumo em relação ao fornecedor de produtos e/ou serviços, e nada mais tão bem aconselhado que se ter um terceiro pacificador e facilitador da resolução do conflito. Terceiro este que, isento de pré-conceitos e desinteressado na questão em foco, tem por fim propiciar às partes um maior conforto na facilitação da comunicação dos contenciosos.

E não se pode deixar de mencionar os contratos de adesão que de forma desproporcional faz com que o consumidor seja o mais fragilizado, no sentido de aceitar cláusulas abusivas no momento de uma contratação.

Por tudo isso que impera de forma desigual na relação de consumo entre consumidor e fornecedor, devido cláusulas abusivas impostas em um contrato de adesão, entre outras questões, que a Conciliação Humanista vem somar com o judiciário na tentativa de resolução pacíficas dos conflitos. Buscando assim o fim de dar mais celeridade à resolução dos problemas que envolvem relação de consumo, antes mesmos deste adentrarem o judiciário e obterem apenas uma sentença monocrática, sem aprofundamento maior das causas que envolvem o conflito.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Lilian. A economia no Antigo Egito. Disponível em: <<https://historiadomundo.uol.com.br/idade-antiga/a-economia-no-antigo-egito.htm>>. Acesso em 08/ 11/ 2018, às 00:17h.

BAUMAN, Zygmunt. Vida Líquida. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. Ed., 2007.

BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida. Rio de Janeiro: tradução Plínio Dentzien. - Rio de Janeiro: Zahar, 2001, p.17.

BENJAMIM, Antônio Herman, citado por o Globo, 2016. Desafios atuais do direito do consumidor em debate. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/desafios-atuais-do-direito-do-consumidor-em-debate-19220451>>. Acesso em: 22/11/2018, 15:42h.

BRASIL, Constituição da República Federativa do B. BRASIL (1988). Art. 5, inc. XXXII da Constituição Federal de 1988. Disponível em: < <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10729785/inciso-xxxii-do-artigo-5-da-constituicao-federal-de-1988> >. Acesso em: 27/ 10/ 2018, 14:13h.

BRASIL, Manual do CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 18/10/2018, às 17:35h.

BRASIL, Portal do CNJ. Justiça em Números 2014. Disponível em: < <https://www.ibeit.com.br/cnj-a-justica-em-numeros-2014/> >. Acesso em: 09/ 08/ 2018, às 02:05h.

BRASIL, Portal do Senado Federal. Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. Disponível em: < https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/ADC1988_08.09.2016/art_48_.asp >. Acesso em: 27/ 10/ 2018 >. Acesso em 15/ 07 / 2018, às 18:006h

BRASIL, Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm> Acesso em: 20/11/ 2018.

CUNHA, Carolina. Zygmunt Bauman: o pensamento do sociólogo da ‘modernidade líquida’. Disponível em: <<https://vestibular.uol.com.br/resumodasdisciplinas/atualidades/zygmunt-bauman-o-pensamento-do-sociologo-da-modernidade-liquida.htm>>. Acesso em: 13/ 11/2018, 19:25h.

DUARTE, JR, Ricardo. A proteção do consumidor no sistema jurídico brasileiro. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIII, n. 83, dez 2010. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8756>. Acesso em: 27/09/ 2018, às 9:30h.

IANNI, Octavio. A sociologia e o mundo moderno. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1ª edição, 2011.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor: com exercícios. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 71,72.

PAIVA, Érica Mocker, apud JUS NAVEGANDI. O Direito do Consumidor Frente a Banalização dos Institutos consumeristas. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/64477/o-direito-do-consumidor-frente-a-banalizacao-dos-institutos-consumeristas>>. Acesso em: 22/ 11/2018, às 13:42h.

PINTO, Tales Dos Santos. "O que é Idade Moderna?"; Brasil Escola. Disponível em <<https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/historia/o-que-e-idade-moderna.htm>>. Acesso em 13 de novembro de 2018.

RAMOS, Jefferson Evandro Machado. Idade Média. Disponível em: <<https://www.suapesquisa.com/idademedia/>>. Acesso em: 12/ 10/ 2018. Artigo publicado em: 20/01/05 - Última revisão: 24/08/18, às 00:39h.

RUANO, Eduardo. A Era da Liquidez. Parte 1 (Modernidade Líquida). Disponível em: <<http://www.laparola.com.br/a-era-da-liquidez-parte-i-modernidade-liquida>> Acesso em: 09/06/2018, às 17:44.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. Conciliação Humanista. Uma proposta de metodologia de resolução de conflitos. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

SOUSA, Rainer. Idade Moderna. Disponível em: <<https://historiadomundo.uol.com.br/idade-moderna/>>. Acesso em: 10/11/2018, 19:37h.