Evento: XXXIII Seminário de Iniciação Científica

A CONCILIAÇÃO COMO FERRAMENTA DE SATISFAÇÃO E GARANTIA DE DIREITOS DO CONSUMIDOR: UM ESTUDO DE CASO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE TRÊS PASSOS/RS[1]

Gabriela Eduarda Nunes Cavalheiro[2], Yana Paula Both Voos[3], Fernanda Serrer[4], Joaquim Henrique Gatto[5], Francieli Formentini[6], Maria Eduarda Camargo[7]

[1] Trabalho desenvolvido no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" por meio do Balcão do Consumidor da Unijuí do campus Três Passos.
[2] Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e estagiária extensionista do Balcão do Consumidor da Unijui do campus Três Passos. E-mail: gabriela.cavalheiro@sou.unijui.edu.br.
[3] Mestre em Direito pela Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC) (Bolsa CAPES). Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ e e extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução". Advogada. E-mail: yana.voos@unijui.edu.br.
[4] Mestre em Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ). . Professora coordenadora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução". Advogada. E-mail: fernanda.serrer@unijui.edu.br.
[5] Mestre em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Professor do Curso de Graduação de Direito da Unijuí e e extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução". Advogado. E-mail: gatto@unijui.edu.br.
[6] Mestre em Desenvolvimento pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ). Professora coordenadora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí e extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução". E-mail: francieli.formentini@unijui.edu.br.
[7] Estudante da Graduação em Direito da Unijuí e estagiária extensionista do Balcão do Consumidor da Unijuí do campus Três Passos. E-mail: maria.ec@sou.unijui.edu.br

INTRODUÇÃO

Diante da crescente judicialização das relações sociais e comerciais no Brasil, tornam-se cada vez mais relevantes as alternativas que buscam promover a resolução de conflitos de forma mais célere, eficaz e acessível. Nesse cenário, os métodos alternativos de resolução de disputas destacam-se como instrumentos capazes de oferecer soluções menos formais e mais econômicas, priorizando o diálogo, a autonomia das partes e a busca por acordos consensuais.

A conciliação, em especial, tem se mostrado uma ferramenta eficaz na mediação de interesses, sobretudo nas relações de consumo. Por meio dela, as partes em conflito conseguem solucionar controvérsias de maneira satisfatória, sem a necessidade de recorrer ao

Judiciário, o que contribui para a redução da sobrecarga dos tribunais e para o fortalecimento de uma cultura de pacificação social. Além disso, esse método favorece a manutenção das relações comerciais e a construção de confiança mútua entre as partes envolvidas.

Diante desse contexto, o problema central do estudo reside em identificar se o Balcão do Consumidor da Unijuí é uma ferramenta eficaz na resolução de conflitos envolvendo consumidores e fornecedores e de que modo se dá a atuação. A hipótese formulada é que o Balcão do Consumidor é uma ferramenta eficaz na solução de conflitos consumeristas.

Este trabalho contempla os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o objetivo n. 16, que se refere a "Paz, Justiça e Instituições Eficazes", por abordar as formas alternativas de resolução de conflitos, de modo a tornar efetivo o acesso à justiça, fortalecendo a cidadania e assegurando direitos fundamentais dos consumidores.

METODOLOGIA

A metodologia adotada para este estudo é o método hipotético-dedutivo, do tipo qualitativa, instruída por uma análise bibliográfica e documental, bem como por estudo de caso do Balcão do Consumidor da Unijuí campus Três Passos/RS. O estudo concentra-se na coleta e análise de bibliografias acessíveis em fontes públicas e disponíveis na rede mundial de computadores, além de artigos acadêmicos científicos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As formas alternativas de resolução de conflitos, têm importância fundamental no cenário jurídico brasileiro por oferecerem soluções mais céleres, econômicas e participativas, reduzindo a morosidade judicial e, consequentemente, ampliando o acesso à justiça e garantindo a satisfação da pretensão das partes. Esses métodos valorizam o diálogo e a autonomia das partes, promovendo acordos que preservam relações sociais e comerciais e fortalecem a cultura da paz, ao mesmo tempo em que desafogam o Judiciário e garantem maior efetividade na solução das demandas.

Segundo o relatório do Conselho Nacional de Justiça, Justiça em Números, do ano de 2024, no final de 2023, 83,8 milhões de processos aguardavam desfecho na Justiça, o que representa uma alta de 1,1% em relação ao final de 2022. O ingresso de casos novos atingiu o maior patamar da série histórica, com o volume de 35,3 milhões em 2023, alta de 9,4% frente

a 2022. Os dados revelam o problema de déficit operacional, o que resulta em prejuízo à própria efetividade das pretensões dos jurisdicionados, seja com relação à demora, seja com relação à qualidade na prestação jurisdicional.

Diante do agravamento da situação e, de modo a buscar a solução do problema enfrentado pelo Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, através da Resolução n. 125/2020, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, incumbindo aos órgão judiciários o oferecimento, antes da solução adjudicada mediante sentença, de outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão (CNJ).

Assim, o estudo das formas alternativas de resolução de conflitos no Brasil revela um cenário em que a conciliação se consolida como instrumento central para a pacificação social e o fortalecimento da cidadania. Embora existam diferentes mecanismos como arbitragem, mediação, negociação e juizados especiais, a conciliação se destaca por sua simplicidade, celeridade e pela possibilidade de restabelecer relações comerciais e interpessoais fragilizadas pelo conflito (Andrighi, 2010).

Ao privilegiar o diálogo e a construção conjunta de soluções, a conciliação aproxima-se do ideal de gestão democrática da Justiça, previsto na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Para Andrighi (2010), a presença do conciliador seja judicial ou extrajudicial atua como importante auxiliar do magistrado, contribuindo para reduzir a morosidade processual e para humanizar o atendimento ao cidadão.

A conciliação, é definida pelo Conselho Nacional de Justiça 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 acordo (CNJ).

Nesse contexto, destaca-se a atuação do Balcão do Consumidor como um importante instrumento de acesso à justiça e efetivação da cidadania, promovendo a solução alternativa dos conflitos. Vinculado à instituição de ensino Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ, através de parceria com o Município de Três Passos/RS e o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, o Balcão de Consumidor de Três

Passos/RS presta atendimentos e orientações jurídicas gratuitas para consumidores, além de promover sessões de conciliação entre consumidores e fornecedores, buscando a resolução do conflito originado da relação consumerista.

Um caso registrado no Balcão do Consumidor de Três Passos, cujos dados sensíveis são suprimidos, ilustra a relevância e a efetividade do trabalho desenvolvido: o consumidor adquiriu, em uma concessionária de veículo, uma motocicleta nova em 29/11/2024, desembolsando o valor de R$18.500,00 (dezoito mil e quinhentos reais). Todavia, a motocicleta apresentou vícios desde os primeiros 10 (dez) km de uso, o que gerou grande prejuízo e inviabilizou o uso do produto para a finalidade para a qual foi adquirido. Após tentativas frustradas de resolução direta, foi agendada sessão de conciliação, na qual o consumidor e o fornecedor puderam expor suas versões e compor um acordo.

O estudo de caso demonstra que a conciliação não apenas soluciona litígios de forma célere e econômica, mas também preserva relações de consumo, promove segurança jurídica e fortalece a confiança entre as partes. Assim, é possível confirmar a hipótese apresentada, o que restou confirmado através do desenvolvimento do trabalho, revelando que o Balcão do Consumidor é ferramenta eficaz na resolução de conflitos envolvendo consumidores e fornecedores, especialmente através da conciliação, concretizando a ideia de justiça.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida confirma que a conciliação desempenha um papel central na efetivação do acesso à justiça, sobretudo em demandas consumeristas. Trata-se de um método que alia celeridade e economia processual, reduzindo a sobrecarga do Judiciário e ampliando a satisfação dos envolvidos, ao mesmo tempo em que contribui para o fortalecimento de uma cultura voltada ao diálogo e à cooperação.

O estudo de caso do Balcão do Consumidor de Três Passos/RS demonstrou que a iniciativa é eficaz não apenas na solução rápida dos litígios, mas também na construção de relações mais equilibradas entre consumidores e fornecedores. A experiência prática evidenciou que a atuação orientada por conciliadores oferece às partes segurança jurídica e maior protagonismo na definição dos resultados, evitando desgastes prolongados.

Nesse sentido, destaca-se a relevância de políticas públicas e projetos que estimulem o uso de mecanismos autocompositivos, como a conciliação. Tais iniciativas não apenas

desafogam o sistema judicial, mas também funcionam como espaços de cidadania e educação em direitos, em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente o de promoção da paz, da justiça e de instituições eficazes.

Palavras-chave: Conciliação. Balcão do Consumidor. Meios Extrajudiciais de Resolução de conflitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Formas alternativas de solução de conflitos. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 251, p. 263-269, 2009. Disponível em: https://doi.org/10.12660/rda.v251.2009.7539. Acesso em: 11 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156. Acesso em: 11 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números (2024).** Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf. Acesso em: 18 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial**. 6. Ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf. Acesso em: 18 ago. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública e outros. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 11 ago. 2025.

SILVA, João; LIMA, Maria. Métodos autocompositivos e sua aplicação nas relações de consumo. **Caminhos das Humanidades**, Rio Do Sul, v. 5, n. 1, p. 45-60, 2024. Disponível em: https://siteunidavi.s3.sa-east-1.amazonaws.com/CAMINHOS+HUMANIDADES+2024+R01.pdf Acesso em: 11 ago. 2025.