

II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO DO CONSUMIDOR I

YURI NATHAN DA COSTA LANNES

SINARA LACERDA ANDRADE CALOCHE

EUDES VITOR BEZERRA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

Comunicação:

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

Eventos:

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

D597

Direito do consumidor [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Eudes Vitor Bezerra

Sinara Lacerda Andrade

Yuri Nathan da Costa Lannes – Florianópolis: CONPEDI, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-188-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito, pandemia e transformação digital: novos tempos, novos desafios?

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. II Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2020 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO DO CONSUMIDOR I

Apresentação

O II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI, realizado em parceria com a Unichristus, apresentou como temática central “Direito, Pandemia e transformação Digital: Novos Tempos, Novos Desafios”. Esta questão suscitou intensos debates desde o início e, no decorrer do evento, com a apresentação dos trabalhos previamente selecionados, fóruns e painéis que no ambiente digital ocorreram.

Os trabalhos contidos nesta publicação foram apresentados como pôsteres no Grupo de Trabalho “DIREITO ECONÔMICO, EMPRESARIAL, DIGITAL, INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO E DIREITO DO CONSUMIDOR I”, realizado no dia 04 de dezembro de 2020, que passaram previamente por dupla avaliação cega por pares. Encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos cursos de Direito pelos graduandos e também por Programas de Pós-Graduação em Direito, que retratam parcela relevante dos estudos que têm sido desenvolvidos na temática central do Grupo de Trabalho.

As temáticas abordadas decorrem de intensas e numerosas discussões que acontecem pelo Brasil, com temas que reforçam a diversidade cultural brasileira e as preocupações que abrangem problemas relevantes e interessantes.

Por oportuno, salientamos que os autores utilizaram referenciais teóricos refinados sobre a complexidade, sociedade de consumo, sociedade de risco, sociedade da informação, sociedade em rede, globalização, diálogo das fontes etc., o que realça o aspecto acadêmico, científico e técnico do evento.

Espera-se, então, que o leitor possa vivenciar parcela destas discussões por meio da leitura dos textos. Agradecemos a todos os pesquisadores, colaboradores e pessoas envolvidas nos debates e organização do evento pela sua inestimável contribuição e desejamos uma

proveitosa leitura!

Prof. Dr. Eudes Vitor Bezerra - IDEA

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes – Mackenzie

Profa. Dra. Sinara Lacerda Andrade - Unimar

MECANISMOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Mariana Oliveira Melo

Resumo

INTRODUÇÃO: Durante as diversas épocas de consolidação do Direito, a sociedade sempre esteve atrelada a determinadas configurações jurídicas, pois “nossa sociedade é heterogênea, contraditória e desigual, seria irrazoável esperar que o nosso direito não compartilhasse as mesmas características”. Sob essa análise, deve haver certos regramentos e princípios impostos para obter a pacificação social, uma vez que os indivíduos possuem diferentes interesses e características que causam atritos por conta da convivência complexa das relações sociais, entrando em cena a conduta inerente do Direito. Esses pontos são bem delineados por meio das ações consumeristas, em que o conceito de Direito é proclamado para resolver as lides entre fornecedores e clientes, através do exercício da jurisdição.

PROBLEMA DE PESQUISA: Por depender das sentenças, as relações consumeristas possui uma decisão “ganha-perde” pouco favorável aos princípios constitucionais de acesso à justiça e celeridade. Como reféns da burocracia processual pelo tempo médio usados nos ritos e dos riscos de uma solução injusta, as partes do litígio ficam expostas a alta quantidade de demanda e má gestão judiciária que possuem os processos em trâmite pelo país, que poderiam ser supridas com um mecanismo consensual, encontrado no dispositivo legal e doutrinário como “sistema multiportas”.

OBJETIVOS: Detectar o problema do Judiciário com relação ao grande número de demandas nas ações consumeristas; investigar a opção dos mecanismos extrajudiciais para resolução dos litígios por meio da heterocomposição e autocomposição, elegendo o sistema menos oneroso e mais adequado aos polos dessa relação; e aprofundar o estudo dos princípios do Código de Defesa do Consumidor com os institutos de Mediação e Conciliação, duas espécies do sistema multiportas, que podem auxiliar nos problemas apontados para uma efetiva aplicação prática conforme regulado por legislação própria e no Código de Processo Civil.

MÉTODO: Apesar de nenhuma experimentação ter sido envolvida, os materiais utilizados para a realização do artigo científico foram à leitura base do livro “Manual dos MESCs” por

Luiz Fernando do Vale, tratando sobre os tipos de soluções extrajudiciais como “uma forma basilar de mudança pragmática”, em conjunto com diversos artigos pesquisados em portais acadêmicos que abordam o tema. Com relação à metodologia, através de pesquisas, houve uma revisão bibliográfica de 20 artigos sobre os temas relacionados, e estatísticas nacionais através das plataformas do CNJ, Google Acadêmico e CAPES, a exemplo de alguns principais autores de obras e de artigos.

RESULTADOS ALCANÇADOS: Dessa forma, a conclusão abarcada conteve uma ponderação sobre as noções mercadológicas e estatísticas de que a melhor opção, menos onerosa e mais acessível para as partes, seria resolver consensualmente os eventuais litígios que surgirem nas relações de consumo, a partir do estudo aprofundado dos princípios, textos legais e as visões doutrinárias, que auxiliaram na investigação com os institutos consensuais e análises dos processos judiciais consumeristas.

Palavras-chave: Sistema multiportas, Consumidores, Características, Relações

Referências

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflitos. 1. ed. Barueri: Manole, 2016;

FELONIUK, Wagner Silveira. 17mil magistrados, 1 milhão de advogados, 27 milhões de processos novos: números e perspectivas do sistema judiciário brasileiro. Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça. Brasília, v.3, n.1, p.56-74, jan/jun 2017. CAPES Periódicos;

COSTA, Alexandre Araújo. Introdução ao Direito, UNB, 2001. p.9-19. Google Acadêmico.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. Direitos do consumidor – Material suplementar. São Paulo, 9ª ed.; Editora Forense, 2017.

TARTUCE, Fernanda. Mediação nos Conflitos civis. São Paulo, 4ª ed.; Editora Método, 2017.