

**XXXII CONGRESSO NACIONAL
DO CONPEDI SÃO PAULO - SP**

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

RICARDO LIBEL WALDMAN

JOSEPH RODRIGO AMORIM PICAZIO

MARIA CRISTINA ZAINAGHI

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

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

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 - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

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

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

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

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

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

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Maria Cristina Zainaghi, Joseph Rodrigo Amorim Picazio, Ricardo Libel Waldman – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-265-0

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

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. solução de conflitos. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

O XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP, realizado entre os dias 26 até 28 de novembro de 2025, apresentou como temática central “Os caminhos da internacionalização e o futuro do direito”, sediado na Universidade Presbiteriana Mackenzie, Campus Higienópolis, São Paulo.

Na oportunidade, professores e estudantes de direito de todas as regiões do país, vieram a São Paulo para apresentarem seus poster, iniciando-se uma discussão sobre temas relevantes no universo jurídico.

O tema deste grupo DIREITO CIVIL CONTEMPORÂNEO I, contou com poster apresentados no segundo dia do Congresso e, nos brindou, como apresentações excelentes sobre novos temas, bem como de temas importantes que dignificam a pesquisa no âmbito jurídico.

A integra dos poster constam desta publicação. Boa leitura!

Adriana Fasolo Pilati

Horácio Monteschio

Maria Cristina Zainaghi

ACESSO À JUSTIÇA E CONCILIAÇÃO EM DEBATE: ESTUDO SOBRE A EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO COM BASE EM MAURO CAPPELETTI E BRYANT GARTH

Fernanda Rabello Belizário¹
Juliana dalpicolo do couto rosa

Resumo

Conforme relatório recente do Justiça em Números, a cada ano, cresce o número de novas ações nos Juizados Especiais no Brasil, conhecidos popularmente por resolver inúmeros conflitos do consumidor. Só em 2024 foram 400.832 novos casos. Assim, é certo que o Poder Judiciário brasileiro vem enfrentando um volume crescente de demandas, muitas delas relacionadas a conflitos nas relações de consumo. Essa realidade evidencia não apenas a judicialização excessiva dessas relações, mas também a necessidade de mecanismos mais céleres, acessíveis e eficazes para a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores. A mudança de mentalidade é essencial para a aceitação dos métodos consensuais, promovendo uma cultura de pacificação na sociedade. A "cultura da sentença" (morosidade e insatisfação) dificulta a adoção de métodos de pacificação. Já a mudança para uma "cultura da pacificação" (busca soluções rápidas e eficazes) é necessária para promover a resolução eficiente de conflitos e a satisfação social. No livro "Acesso a Justiça", Mauro Cappelletti e Bryant Garth defendem que a justiça deve facilitar o seu acesso, possibilitando que todos tenham assegurado a garantia de reivindicar os seus direitos. A justiça deve ser igualmente acessível a todos e, deve produzir resultados que sejam individualmente ou socialmente justos. Os autores entendem que além do judiciário devem existir mecanismos privados e informais de solução do conflito para que o acesso à justiça seja amplo. Nesse contexto, ganha relevância o debate sobre a desjudicialização da relação de consumo, compreendida como o incentivo à adoção de meios alternativos de solução de controvérsias, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, ampliando e facilitando o acesso a justiça de uma maneira mais rápida e simples. A presente pesquisa tem como propósito examinar a expansão do uso de métodos alternativos de resolução de conflitos nas demandas consumeristas, destacando suas vantagens e impactos na efetividade da tutela dos direitos do consumidor. O problema de pesquisa se traduz na seguinte questão: qual o impacto da conciliação para diminuir os processos judiciais em causas consumeristas? Como hipótese, tem-se que a conciliação, dada sua simplicidade de celeridade é o meio adequado pra resolver conflitos dessa natureza e, pois, reduzir a sobrecarga de processos no país. Com objetivo específico, tem-se o estudo dos números de causas consumeristas no Juizados e Cejuscs, bem como o tempo de duração de cada processo. Trata-se de pesquisa bibliográfica, de abordagem mista, com análise de doutrina e dados oficiais. Como marco teórico, usa-se a obra "Teoria do Acesso à Justiça" de Mauro Cappelletti. Como resultado, vem sendo verificado que em um mercado cada vez mais dinâmico e complexo, a eficácia na resolução de conflitos do consumidor surge como um

¹ Orientador(a) do trabalho/resumo científico

pilar fundamental para as relações saudáveis e duradouras entre empresas e clientes. A busca por essa eficácia passa, inevitavelmente, pela adoção de mecanismos de mediação e conciliação robustos, pela capacitação constante dos profissionais envolvidos e pelo uso estratégico da tecnologia para otimizar processos e personalizar o atendimento. Diante da problemática apresentada no início deste estudo, até então, é possível concluir com base nos dados colhidos, que a conciliação tem se mostrado um instrumento eficaz na redução do número de ações judiciais, resultado de um trabalho contínuo de conscientização da população acerca da importância de métodos autocompositivos para a resolução de conflitos. Além disso, a maior parte das demandas em Juizados Especiais são causas consumeristas. Ademais, a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça, tem gerado impactos significativos nos tribunais por meio da atuação dos CEJUSCs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania). Nesse contexto, o papel do Poder Judiciário é essencial para promover a transição de uma cultura tradicionalmente centrada na sentença para uma cultura voltada à pacificação social. O fortalecimento dos mecanismos consensuais reflete não apenas uma evolução no sistema de justiça, mas também um avanço no acesso à justiça de forma mais célere, eficiente e humanizada. Em última análise, investir na eficácia da resolução de conflitos é uma estratégia inteligente de negócios. Empresas que demonstram compromisso com a satisfação do cliente, mesmo diante de impasses, colhem os frutos de uma confiança fortalecida, uma imagem positiva e a lealdade de seus consumidores. Assim, a busca incessante por aprimorar esses processos não é apenas um desafio, mas uma oportunidade contínua de crescimento e sucesso no cenário do consumo contemporâneo.

Palavras-chave: Acesso à Justiça, Conciliação, Direito do Consumidor, Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos

Referências

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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Movimento pela conciliação: SCs 2014-2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/SCs-2014-2024.pdf?d=174958065696>. Acesso em: 26 mar.

2025.

GRINOVER, Ada P.; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano L. Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. Rio de Janeiro: Atlas, 2007. E-book. p. 62. ISBN 9788522466986. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522466986/>. Acesso em: 30 maio 2025.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. Mediação de conflitos. Rio de Janeiro: Expressa, 2020. E-book. p. 16. ISBN 9786558110477. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786558110477/>. Acesso em: 26 mar. 2025.

ROCHA, E. da; SLOMP NETO, F. A mediação na resolução de conflitos no direito do consumidor no atual ordenamento jurídico brasileiro. *Academia de Direito*, v. 6, p. 1358–1379, 2024. DOI: <https://doi.org/10.24302/acaddir.v6.4526>.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). Estatística de atuação dos CEJUSCs. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao>. Acesso em: 26 mar. 2025.

ZAFFARI, Eduardo K.; SCHOLZE, Martha L. Solução de conflitos jurídicos. Porto Alegre: SAGAH, [s.d.]. E-book. p. 9. ISBN 9788595025233. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595025233/>. Acesso em: 26 mar. 2025.