



# CONCILIAÇÃO JUDICIAL ENTRE LITIGANTES EVENTUAIS E REPETITIVOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Submetido em: 31-08-2024  
Publicado em: 18-10-2024

## **Anna Luiza Massarutti Cremonezi**

Mestranda em Direito, UEL  
Professora

✉ cremoneziannaluiza@gmail.com

## **Patricia Ayub da Costa**

Doutora, USP  
Professora (UEL)

✉ patricia.ayub@uel.br

## **Amanda Ferreira Nunes Rodrigues**

Mestranda, UEL  
Professora  
Advogada

amandaferreiranunes98@gmail.com



**RESUMO:** A pesquisa analisa a eficácia da conciliação judicial em conflitos de consumo, com foco em litígios entre grandes corporações e consumidores considerados eventuais litigantes. O problema central investigado é se a conciliação pode ser um meio justo e eficiente para resolver tais disputas, dado o desequilíbrio de poder entre as partes. O estudo tem como objetivo identificar as barreiras enfrentadas por consumidores vulneráveis e avaliar a eficácia da conciliação em garantir resoluções justas. A justificativa do estudo reside na necessidade de avaliar a capacidade da conciliação de nivelar essas disparidades, contribuindo para um sistema de justiça mais equitativo. A metodologia adotada inclui análise qualitativa e quantitativa de dados de relatórios institucionais, revisões legislativas e estudos de caso, com enfoque nas dificuldades enfrentadas por litigantes eventuais. Os resultados indicam que, embora a conciliação ofereça vantagens em termos de custo e tempo, sua eficácia depende de medidas que abordem as vulnerabilidades dos consumidores, incluindo representação legal adequada e políticas que assegurem transparência no processo. A pesquisa sugere que, sem essas salvaguardas, a conciliação pode não ser suficiente para garantir justiça equitativa em relações de consumo desequilibradas.

**Palavras-chave:** Conciliação; Consumidor; Litigante eventual.

## THE EFFECTIVENESS OF JUDICIAL CONCILIATION FOR OCCASIONAL LITIGANTS IN CONSUMER RELATIONS: CHALLENGES AND PERSPECTIVES

**ABSTRACT:** The research analyzes the effectiveness of judicial conciliation in consumer disputes, focusing on litigation between large corporations and occasional consumers. The central issue investigated is whether conciliation can be a fair and efficient means of resolving such disputes, given the power imbalance between the parties. The study aims to identify the barriers faced by vulnerable consumers and assess the effectiveness of conciliation in ensuring fair resolutions. The justification for the study lies in the need to evaluate conciliation's ability to level these disparities, contributing to a more equitable justice system. The methodology adopted includes qualitative and quantitative analysis of data from institutional reports, legislative reviews, and case studies, focusing on the challenges faced by occasional litigants. The results indicate that, although conciliation offers advantages in terms of cost and time, its effectiveness depends on measures that address consumer vulnerabilities, including adequate legal representation and policies that ensure transparency in the process. The research suggests that without these safeguards, conciliation may not be sufficient to guarantee equitable justice in imbalanced consumer relations.

**Keywords:** Conciliation; Consumer; Occasional litigant.

### 1 INTRODUÇÃO

A pesquisa desenvolvida propõe-se a analisar de maneira crítica a eficácia da conciliação judicial em resolver conflitos de consumo, especialmente aqueles que colocam grandes litigantes, tais como corporações com vastos recursos, frente a frente com consumidores considerados litigantes eventuais. Estes consumidores, frequentemente vulneráveis devido a questões técnicas e financeiras, enfrentam desvantagens significativas nesse tipo de litígio. Assim, esta investigação justifica-se pela necessidade de avaliar se a

conciliação pode efetivamente nivelar essas disparidades, contribuindo para um sistema de justiça mais acessível e equitativo.

O tema será delimitado pela análise da adequação da conciliação como ferramenta de resolução de disputas nas relações de consumo que envolvem partes desigualmente capacitadas em termos de recursos jurídicos e conhecimento legal. A problemática central do estudo emerge da seguinte questão: a conciliação pode ser considerada um meio efetivo e justo para resolver disputas de consumo onde os consumidores estão em evidente desvantagem?

O objetivo geral da pesquisa é explorar a utilização e os resultados da conciliação em casos de consumo, com foco especial nos desafios enfrentados por consumidores, que são considerados vulneráveis no sistema jurídico brasileiro. Já os objetivos específicos incluem a identificação das barreiras que esses consumidores enfrentam no acesso à justiça, a eficácia da conciliação em garantir resoluções justas e satisfatórias, e a formulação de recomendações para fortalecer esse mecanismo de resolução de disputas. A metodologia adotada engloba uma abordagem qualitativa e quantitativa, analisando dados de relatórios institucionais, revisões de legislação e estudos de caso pertinentes para fornecer uma visão compreensiva das dinâmicas atuais da conciliação em conflitos de consumo.

A hipótese preliminar sugere que, apesar dos potenciais vantagens da conciliação em termos de custo e tempo, a eficácia deste mecanismo em proporcionar justiça equitativa para os consumidores, litigantes eventuais, depende crucialmente da implementação de salvaguardas específicas que abordem suas vulnerabilidades. Tais medidas podem incluir a presença de representação legal adequada, o fortalecimento de políticas regulatórias que assegurem transparência e equidade no processo, e a educação e capacitação dos consumidores sobre seus direitos e sobre o processo de conciliação, além de medidas direcionadas aos litigantes repetitivos no sentido de promover a adoção de métodos autocompositivos em face de benefícios legais.

Este estudo pretende não apenas enriquecer o debate acadêmico sobre as práticas de resolução de conflitos nas relações de consumo, mas também oferecer subsídios concretos para a melhoria de políticas públicas e práticas judiciais que protejam efetivamente os interesses dos consumidores mais vulneráveis, propondo um caminho mais informado e justo para a resolução de conflitos.

## 2 CARACTERÍSTICAS E VULNERABILIDADE DOS LITIGANTES EVENTUAIS

Neste capítulo, a investigação centra-se na elucidação das características e vulnerabilidades dos litigantes eventuais, com o intuito de compreender a fundo as dinâmicas que os posicionam em desvantagem nas disputas de consumo. A escolha deste foco é essencial para o estudo, pois a identificação e a compreensão detalhada dessas vulnerabilidades são fundamentais para avaliar a eficácia da conciliação como uma ferramenta de resolução de conflitos que pretende ser justa e equitativa para todas as partes envolvidas. A relevância deste tópico para a pesquisa reside na sua capacidade de fundamentar críticas e propor melhorias ao processo de conciliação, tornando-o mais acessível e adequado aos consumidores que frequentemente encontram-se em posição de hipossuficiência.

A definição de vulnerabilidade no contexto legal, conforme exposto por Galanter (1974, p. 95), denota uma condição de desequilíbrio e carência de poder, manifestada pela insuficiência de recursos legais, econômicos e educacionais que afeta significativamente os indivíduos ou grupos menos favorecidos, conhecidos como "have-nots". Essa condição os coloca em uma posição desvantajosa em relação aos "haves", que são entidades ou indivíduos com amplo acesso a recursos legais e à capacidade de influenciar o sistema judiciário a seu favor. Esta disparidade no sistema legal não apenas perpetua as desigualdades existentes, mas também compromete a integridade do acesso à justiça, que deveria ser igualitário e imparcial.

Além disso, como argumentam Gabbay, Costa e Asperti (2019, p. 152), a vulnerabilidade é exacerbada por escolhas políticas que priorizam eficiência processual em detrimento do acesso equitativo à justiça. Isso resulta em um sistema onde os discursos dominantes moldam políticas que frequentemente favorecem grandes litigantes e marginalizam ainda mais os vulneráveis, transformando o acesso à justiça em uma "não-questão" nas reformas legislativas e processuais recentes.

Adicionalmente, o conceito de vulnerabilidade é aprofundado pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), como descrito por Prux (2016, p. 17), que reconhece a disparidade intrínseca nas relações de consumo entre fornecedores e consumidores. O CDC foi implementado como uma medida para equilibrar essas relações, protegendo os consumidores, que são intrinsecamente mais vulneráveis nas transações de consumo, garantindo assim que seus direitos sejam respeitados e preservados.

Continuando com a discussão sobre as características dos litigantes eventuais no contexto do direito do consumidor, é fundamental considerar a evolução da proteção ao consumidor à luz das normativas vigentes e das necessidades emergentes que acompanham as mudanças na sociedade e na economia. Pasqualotto (1991, p. 48) destaca que o Código de Defesa do Consumidor, promulgado em resposta às crescentes complexidades das relações de consumo modernas, foi essencial para estabelecer um equilíbrio entre consumidores e fornecedores, reconhecendo explicitamente a vulnerabilidade dos consumidores em tais relações.

Ainda, de acordo com Newton de Lucca (1993, p. 61), a proteção do consumidor está intrinsecamente ligada ao princípio da igualdade substancial, que visa compensar as disparidades entre as partes em transações de consumo. Esta proteção é não apenas uma resposta às desigualdades manifestas nas relações comerciais, mas também um componente vital da justiça social, assegurando que todos os indivíduos possam acessar bens e serviços essenciais de maneira justa e equitativa.

Estes aspectos da legislação do consumidor evidenciam um reconhecimento legal da desigualdade inerente nas transações de consumo e a necessidade de um tratamento diferenciado para equilibrar essas relações. Este reconhecimento é um passo crucial para mitigar os efeitos das desigualdades econômicas e para garantir que os direitos dos consumidores sejam efetivamente protegidos em face de entidades comerciais significativamente mais poderosas.

A exploração dos desafios específicos enfrentados pelos litigantes eventuais no sistema judiciário revela um panorama de barreiras significativas que dificultam o acesso à justiça e comprometem a equidade nas negociações com grandes corporações. Conforme apontado por Galanter (1974, p. 132), a assimetria de poder entre os "haves" e os "have-nots" se manifesta de maneira acentuada nas disputas judiciais, onde os litigantes eventuais, que geralmente carecem de recursos financeiros e de conhecimento jurídico adequado, encontram dificuldades para enfrentar as grandes corporações, que dispõem de amplos recursos para manipular o processo a seu favor.

Essas barreiras são múltiplas e incluem, primeiramente, a questão financeira. Os custos elevados de processos judiciais, como taxas processuais e honorários advocatícios, são muitas vezes proibitivos para os litigantes eventuais, limitando seu acesso ao sistema de justiça (Gabbay, Costa e Asperti, 2019, p. 158). Essas barreiras financeiras são exacerbadas

por escolhas políticas que priorizam a eficiência processual em detrimento de uma verdadeira democratização do acesso à justiça, favorecendo grandes litigantes que podem facilmente arcar com os custos e complexidades processuais, enquanto os consumidores vulneráveis são frequentemente desencorajados a prosseguir com suas reivindicações devido à impossibilidade de arcar com os custos envolvidos (Gabbay, Costa e Asperti, 2019, p. 159).

Além das barreiras financeiras, os litigantes eventuais enfrentam a complexidade e a morosidade do sistema judicial. De acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024), os custos processuais no Brasil continuam a ser uma barreira significativa para o acesso à justiça, especialmente para indivíduos em situação de vulnerabilidade. Os dados indicam que, embora o sistema de justiça tenha se modernizado em diversos aspectos, a carga financeira associada aos processos judiciais permanece elevada, o que impede muitos consumidores de buscar reparação judicial. Isso reforça a observação de Prux (2016, p. 20), que aponta que o Código de Defesa do Consumidor, embora concebido para simplificar o acesso à justiça, ainda não conseguiu eliminar as barreiras impostas pela complexidade e morosidade dos processos judiciais. A sobrecarga dos tribunais, combinada com a duração prolongada dos processos, pode esgotar os recursos e a resistência dos litigantes eventuais, levando-os a desistir de suas demandas ou a aceitar acordos desfavoráveis apenas para encerrar o litígio (Prux, 2016, p. 22).

Outro desafio significativo é a falta de representação legal adequada. Muitos consumidores vulneráveis não têm acesso a advogados especializados em direito do consumidor, o que os coloca em desvantagem frente às corporações que possuem equipes jurídicas experientes e bem treinadas. Como argumentado por Pasqualotto (1991, p. 50), essa disparidade na representação legal reflete e amplifica a vulnerabilidade dos litigantes eventuais, pois sem uma defesa competente, eles estão menos aptos a navegar pelas complexidades do sistema jurídico e a defender seus direitos de maneira eficaz.

Adicionalmente, a manipulação das regras processuais por grandes corporações é outro desafio crucial. De acordo com Galanter (1974, p. 138), as corporações frequentemente utilizam estratégias processuais para atrasar os procedimentos, esgotar os recursos dos litigantes eventuais e forçá-los a aceitar acordos menos favoráveis. Essa manipulação não apenas desequilibra o processo judicial, mas também reforça o poder das corporações no mercado, perpetuando um ciclo de injustiça que é difícil de romper.

A legislação de proteção ao consumidor, apesar de reconhecer a vulnerabilidade dos

consumidores, ainda enfrenta dificuldades em mitigar essas desvantagens de maneira eficaz. Como destaca Newton de Lucca (1993, p. 61), o equilíbrio entre a proteção ao consumidor e a livre iniciativa é complexo, e a implementação de medidas legais nem sempre resulta em uma real igualdade de condições entre as partes. Isso é particularmente evidente quando as corporações utilizam seu poder econômico para influenciar decisões jurídicas, exacerbando as desigualdades estruturais existentes.

Além disso, o relatório do CNJ (2024) ressalta que as despesas públicas associadas ao sistema de justiça, embora necessárias para manter a estrutura funcional, podem se tornar uma barreira adicional para os litigantes eventuais. Quando esses custos são repassados aos consumidores na forma de taxas judiciais ou outros encargos, eles enfrentam ainda mais obstáculos para acessar a justiça. Importante ressaltar que nem todas as demandas podem ser processadas no Juizado Especial e que nem todos os consumidores – a despeito de sua hipossuficiência frente ao fornecedor – preenchem os requisitos à concessão da Justiça Gratuita.

Em resumo, os litigantes eventuais enfrentam uma série de desafios específicos no sistema judiciário que comprometem seu acesso à justiça e sua capacidade de negociar em pé de igualdade com grandes corporações. Esses desafios incluem barreiras financeiras (Gabbay, Costa e Asperti, 2019, p. 158; CNJ, 2024), a complexidade e a morosidade dos processos judiciais (Prux, 2016, p. 20), a falta de representação legal adequada (Pasqualotto, 1991, p. 50) e a manipulação das regras processuais por parte das corporações (Galanter, 1974, p. 138). Essas barreiras não apenas refletem a vulnerabilidade dos litigantes eventuais, mas também destacam a necessidade urgente de reformas que tornem o sistema judicial mais acessível e equitativo para todos, especialmente para aqueles que se encontram em uma posição de desvantagem.

A análise das características e vulnerabilidades dos litigantes eventuais revela a complexidade e as múltiplas barreiras que esses consumidores enfrentam ao buscar justiça no contexto das disputas de consumo. A pesquisa destaca que a vulnerabilidade dos litigantes eventuais é amplificada pela combinação de insuficiência de recursos financeiros, falta de conhecimento jurídico, e as estratégias processuais empregadas por grandes corporações, que frequentemente manipulam o sistema em seu favor. A disparidade de poder entre as partes é uma realidade que perpetua as desigualdades e compromete a equidade do acesso à justiça.

O estudo também evidencia que, apesar das tentativas de mitigação por meio de

legislações como o Código de Defesa do Consumidor, as limitações estruturais e processuais do sistema judiciário continuam a representar obstáculos significativos para esses consumidores. Em face disso, torna-se imperativo promover reformas que assegurem uma maior acessibilidade e equidade no sistema de justiça, garantindo que os litigantes eventuais possam competir em condições justas e proteger efetivamente seus direitos em disputas contra grandes corporações.

### **3 FUNDAMENTOS DA CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

O sistema jurídico brasileiro avançou na promoção do uso de métodos consensuais na resolução de conflitos, especialmente após a reforma do Código de Processo Civil de 2015. Esse incentivo também se aplicou às relações de consumo, uma vez que o consumidor, frequentemente hipossuficiente e mal instruído sobre seus direitos, torna-se especialmente vulnerável aos abusos dos fornecedores, aumentando a importância de soluções amigáveis e negociadas neste ramo do Direito.

Na década de 1990, o Brasil destacou-se por suas iniciativas voltadas para a proteção e os direitos dos consumidores (Martins, 2017, p. 71), com a criação do Código de Defesa do Consumidor e o crescente interesse pelo uso da mediação.

Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), buscando implementar novas políticas públicas para a resolução adequada de conflitos e melhorar o acesso à justiça, aprovou a Resolução nº 125/10, com o objetivo de promover uma cultura de pacificação social, diminuindo a cultura do litígio e estabelecendo a Política Judiciária Nacional para o tratamento de conflitos, garantindo que as controvérsias sejam resolvidas por mecanismos adequados, de acordo com a natureza de cada demanda (Borges, 2019, p. 08).

Mais recentemente, a aprovação do Código de Processo Civil de 2015 (artigos 165 a 175) e a Lei de Mediação de 2015 marcaram um novo período, com ênfase na autocomposição de litígios. A vasta produção legislativa a respeito do tema revela que houve um crescente interesse, tanto nacional quanto internacional, nos meios alternativos de resolução de conflitos, especialmente em relação às relações de consumo (Liz, 2016, p. 18).

O direito comunitário europeu é tido como referência, que desde a década de 1970, defende a necessidade de proporcionar fácil acesso ao sistema de jurisdição ou à arbitragem oficial para casos de pequeno valor, a partir da Diretiva nº 2013/11 do Parlamento Europeu,



que regulamenta a mediação em matéria de consumo e inclui regras para a solução de conflitos consumeristas online (Martins, 2017, p. 74).

No Brasil, além de leis, resoluções e políticas judiciárias, outras ações indicam o interesse pela conciliação nas relações consumeristas, trazendo como exemplo o Balcão do Consumidor, um projeto de extensão inaugurado em 29 de setembro de 2006 e desenvolvido pela Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, em parceria entre a Prefeitura de Passo Fundo (PROCON) e o Ministério Público Estadual. O objetivo do Balcão do Consumidor é a “solução de conflitos de consumo de forma extrajudicial, utilizando-se da mediação, conciliação e o fortalecimento de ações de educação para o consumo em parceria com o poder público, escolas, associações e entidades empresariais” (Balcão, 2024).

Na prática, os alunos, sob orientação de professores, prestam atendimento e ajudam a solucionar extrajudicialmente conflitos oriundos das relações de consumo, ademais, o projeto responde às novas demandas ocasionadas pela crescente integração econômica, que muitas vezes coloca os consumidores em posições de vulnerabilidade devido à falta de informação, conhecimento ou educação para o consumo (Balcão, 2024).

A importância de realizar acordos em um ambiente amigável de mediação ou conciliação é destacada como uma estratégia inteligente. A conciliação possibilita a harmonização de interesses, satisfação mútua, redução de custos para os litigantes e para os tribunais, e atende ao ideal de rapidez desejado pelos consumidores (Tartuce, 2024, p. 175). Além disso, diminui a sobrecarga do Judiciário ao evitar a judicialização, promovendo uma cultura de pacificação (Watanabe, 2005, p. 689).

Os obstáculos à efetivação da justiça no Direito do Consumidor são significativos e incluem a morosidade, o alto custo e a falta de efetividade (Mendes, 2016, p. 04). Esses desafios dificultam a satisfação dos consumidores que buscam ter seus direitos reconhecidos e concretizados pelo sistema judicial e a demora excessiva nos processos, aliada ao alto custo de uma ação judicial, incluindo custas processuais e honorários advocatícios, são barreiras que desestimulam muitos consumidores a buscarem reparação na Justiça.

A natureza imediatista dos litígios de consumo exige soluções rápidas, especialmente em contratos que envolvem serviços essenciais como internet, energia e serviços bancários (Mendes, 2016, p. 04). A quebra desses contratos gera uma expectativa de solução célere, que raramente é atendida devido à morosidade do sistema judicial, além disso, há demandas que buscam reverter cobranças indevidas ou corrigir erros em cadastros, causando prejuízos

materiais e morais ao consumidor.

Os Juizados Especiais, criados para facilitar o acesso à Justiça, também enfrentam problemas de morosidade devido ao excesso de processos (CNJ, 2020). Mesmo sendo uma via teoricamente menos onerosa, a grande quantidade de demandas acaba por gerar atrasos significativos e tal morosidade, muitas vezes, resulta em consumidores arcando com os prejuízos sem conseguir uma resolução adequada para seus conflitos (Mendes, 2016, p. 04).

Outro grave problema é a falta de efetividade das decisões judiciais. Muitas vezes, a decisão chega tarde demais, quando o fornecedor já não pode cumprir o que foi determinado judicialmente. Isso transforma a decisão em uma compensação financeira que não substitui adequadamente o serviço ou produto originalmente contratado. Há também situações em que as decisões se focam mais nos aspectos processuais do que na resolução do conflito em si, deixando o problema do consumidor em segundo plano (Mendes, 2016, p. 05).

Por fim, a ineficiência na comunicação entre consumidores e fornecedores e a atuação insuficiente das agências reguladoras agravam a situação. Muitos conflitos surgem devido à falta de comunicação clara e eficaz, e as agências reguladoras, que deveriam prevenir e resolver conflitos administrativamente, muitas vezes, falham em sua missão (Mendes, 2016, p. 05). Uma atuação mais vigilante e punitiva dessas agências poderia prevenir inúmeros litígios, garantindo que as leis e normas regulatórias fossem cumpridas de forma mais rigorosa.

A situação do consumidor contemporâneo é prejudicada pelo sistema de Justiça atual, destacando-se casos reais de litígios de consumo que ilustram como a falta de comunicação e o uso inadequado dos métodos de resolução consensual resultam em decisões judiciais onerosas e demoradas. Toma-se como exemplo o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor (Mendes, 2016, p. 16), um importante dispositivo que estabelece que, se um fornecedor cobrar ou receber indevidamente um valor maior ou duplicado, deve devolver o montante pago em dobro, acrescido de juros e correção monetária.

Este dispositivo visa proteger o consumidor de práticas comerciais injustas e garantir que os erros de cobrança sejam corrigidos de forma justa. Na prática, porém, muitos fornecedores não seguem essa regra, o que leva a uma maior carga para o sistema judicial e, frequentemente, à condenação adicional por danos morais e sucumbência (Mendes, 2016, p. 18). A relevância de um acordo para evitar tais problemas é clara, pois, se os fornecedores cumprissem a legislação e devolvesse os valores indevidos de forma correta e espontânea,

muitos litígios poderiam ser evitados.

A aplicação do artigo 42 é um reflexo da responsabilidade dos fornecedores em verificar a precisão das cobranças antes de realizar qualquer ação de negativação ou cobrança (Bomfim, 2013, p. 65). Isso porque, quando os fornecedores não seguem a lei e cometem erros de cobrança, acabam enfrentando não só a devolução em dobro, mas também possíveis condenações por danos morais e custos judiciais adicionais (Bomfim, 2013, p. 195).

Este é um exemplo de como o cumprimento das normas e a resolução consensual são cruciais para evitar complicações legais e garantir justiça ao consumidor. A devolução correta dos valores indevidamente cobrados e a negociação de acordos justos podem reduzir a necessidade de ações judiciais e promover uma relação mais transparente e respeitosa entre fornecedores e consumidores (Mendes, 2016, p. 17).

Chimenti (2012, p. 196) discorre sobre a audiência de conciliação como um meio que pode assumir diferentes formas, tais como: a) a aceitação completa pelo réu da demanda do autor, comprometendo-se a satisfazê-la sem contestar quaisquer aspectos de fato ou de direito (reconhecimento do pedido); b) a renúncia do autor ao direito reivindicado, cessando qualquer vínculo jurídico entre as partes e extinguindo a relação que os unia em relação ao litígio; c) concessões mútuas, onde o réu se dispõe a atender parte da demanda do autor, desde que este concorde em renunciar à totalidade de sua pretensão (transação).

A conciliação se revela crucial, pois os Juizados Especiais são frequentemente procurados para solucionar ameaças aos direitos do consumidor, devido à facilidade e ao amplo acesso oferecido, especialmente para aqueles sem representação legal, o que abrange muitos dos casos apresentados por consumidores nesses cartórios, mas que também estão abarrotados de demandas judiciais (CNJ, 2024). Tregnago (2013) afirma que “os conciliadores exercem fundamental papel nos juizados especiais cíveis, pois são os primeiros julgadores da contenda: examinam previamente o pedido, reúnem-se com as partes e, se possível, alcançam a conciliação”.

Apesar do avanço do sistema jurídico brasileiro na promoção de métodos consensuais para a solução de conflitos, especialmente no campo do Direito do Consumidor, ainda existem obstáculos significativos que prejudicam a efetividade da justiça para os consumidores. A morosidade, o alto custo das ações judiciais e a ineficácia das decisões judiciais são desafios que dificultam a obtenção de soluções rápidas e justas, no entanto, em uma breve análise quantitativa dos dados extraídos pelo Conselho Nacional de Justiça, outro obstáculo é

identificado: a vulnerabilidade do consumidor frente aos litigantes repetitivos.

#### 4 UMA ANÁLISE DO RELATÓRIO “JUSTIÇA EM NÚMEROS” E AS NOVAS PRÁTICAS DE INCENTIVO À CONCILIAÇÃO

O relatório "Justiça em Números 2024", divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024), apresenta uma análise detalhada sobre casos envolvendo litigantes eventuais e grandes litigantes. As estatísticas podem nos revelar que a conciliação, no contexto das relações de consumo, é menos recorrente em casos envolvendo grandes fornecedores, como instituições financeiras e empresas de telefonia, que estão entre os principais litigantes do sistema judiciário.

Os dados indicam que as ações judiciais relativas a direito do consumidor são recorrentes na Justiça Estadual. Especificamente, as ações envolvendo indenizações por danos morais e materiais, ocupam a segunda e quarta posições em termos de novos processos ingressados em 2023 (CNJ, 2024, p. 354). Esse alto volume de litígios reflete a dificuldade de resolver essas questões de forma extrajudicial, especialmente quando os consumidores enfrentam grandes empresas, que possuem maior poder econômico e recursos, como se vê da figura abaixo:

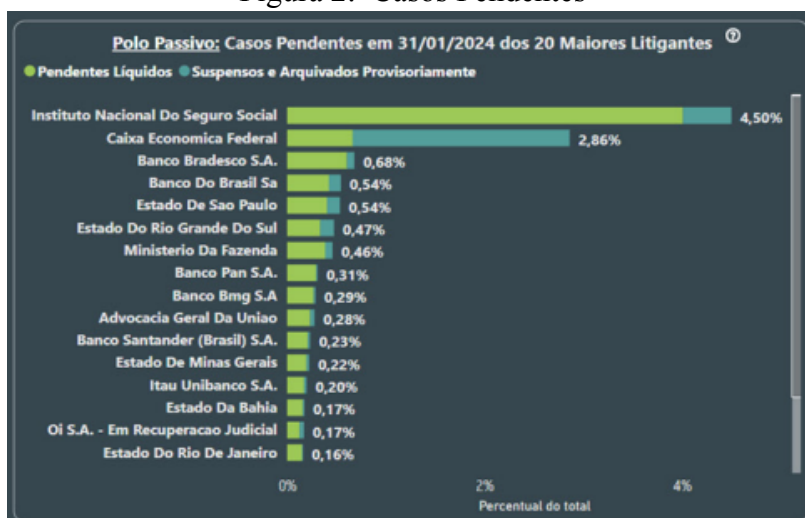
Figura 1: Assuntos mais demandados nos juizados especiais

Federal	1. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Auxílio por Incapacidade Temporária (6101)	611.176 (5,14%)
	2. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985) – Aplicação INPC/IPCA – Atualização FGTS (15066)/	399.235 (3,35%)
	3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria por Incapacidade Permanente (6095)	349.512 (2,94%)
	4. DIREITO ASSISTENCIAL (12734) – Benefício Assistencial (Art. 203, V CF/88) (6114) / Pessoa com Deficiência (11946)	333.479 (2,80%)
	5. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Salário-Maternidade (Art. 71/73) (6103)	279.849 (2,35%)
Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Responsabilidade do Fornecedor (6220) / Indenização por Dano Moral (7779)	1.274.257 (10,71%)
	2. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Responsabilidade do Fornecedor (6220) / Indenização por Dano Material (7780)	519.930 (4,37%)
	3. DIREITO CIVIL (899) – Responsabilidade Civil (10431) / Indenização por Dano Moral (10433)	494.808 (4,16%)
	4. DIREITO CIVIL (899) – Obrigações (7681) / Espécies de Contratos (9580)	439.826 (3,70%)
	5. DIREITO CIVIL (899) – Obrigações (7681) / Espécies de Títulos de Crédito (7717)	374.526 (3,15%)

Fonte: CNJ (2024, p. 354)

O Painel de Grandes Litigantes, também divulgado pelo CNJ (2024, p. 233), destaca que dentre os 20 maiores litigantes, as instituições financeiras e empresas de telefonia estão entre os principais polos passivos de casos pendentes:

Figura 2: Casos Pendentes



Fonte: CNJ (2024, p. 233)

A análise dos dados do Painel de Grandes Litigantes revela que, em 31 de janeiro de 2024, as instituições financeiras e as empresas de telefonia continuavam a figurar entre os 20 maiores litigantes com casos pendentes (CNJ, 2024). Esse fato ressalta a continuidade da judicialização como prática comum entre essas grandes empresas e a prevalência desses litigantes no sistema judiciário indica que os métodos alternativos de resolução de conflitos, como a conciliação, ainda não são amplamente adotados ou eficazes.

A relevância de analisar este relatório é identificar padrões e tendências no uso da conciliação, oferecendo um panorama do desempenho do sistema judiciário brasileiro e do funcionamento das práticas de conciliação e mediação no âmbito das relações de consumo. No entanto, os dados mostram que, apesar dos esforços para promover a conciliação, os grandes litigantes continuam a preferir a judicialização e isso se deve, em parte, ao poder econômico e jurídico dessas empresas, que lhes permite sustentar longos processos judiciais.

Os litigantes eventuais, por outro lado, enfrentam desafios significativos ao buscarem reparação através do sistema judiciário. A assimetria de poder entre consumidores e grandes empresas torna a conciliação uma solução menos viável para muitos, levando à perpetuação da judicialização dos conflitos (Bicudo, 2016, 252). Embora a conciliação ofereça uma via potencialmente mais rápida e menos onerosa, sua eficácia é limitada quando se trata de grandes litigantes, que possuem os recursos para prolongar disputas judiciais.

Toma-se como exemplo a elevada litigiosidade bancária envolvendo contratos e consumo, em razão da maior conscientização dos consumidores sobre seus direitos, a facilitação do acesso à justiça, exemplificada pela atuação dos Juizados Especiais Cíveis, e o

fenômeno da bancarização e da expansão da oferta de crédito (Machado; Santos, 2023, p. 06).

Em um estudo com apresentação de dados e análise crítica, Goretti (2021, p. 172) destaca que o brasileiro é induzido a litigar, “por força da ação ou omissão de agentes violadores de direitos, notadamente no âmbito das relações de consumo”, e que os verdadeiros litigantes habituais no país se concentram principalmente em três setores: a Administração Pública, as instituições financeiras, e as empresas concessionárias de serviço público (Goretti, 2021, p. 180).

Portanto, a persistência da judicialização reflete a necessidade de novas estratégias e políticas para incentivar a adoção da conciliação, especialmente nas relações de consumo que envolvem grandes litigantes. Isso poderia ajudar a reduzir o número de casos pendentes e melhorar a eficiência do sistema judiciário, beneficiando tanto os consumidores quanto o sistema em geral.

Neste ínterim, algumas ações de tribunais estaduais visam incentivar as empresas (litigantes repetitivos) a utilizarem mais os meios autocompositivos. A título de exemplo, o Poder Judiciário do Mato Grosso do Sul, por meio da Portaria n. 2.039, publicada no Diário da Justiça em 31 de maio (de que ano??), implementou o "Selo Empresa Amiga da Conciliação/Mediação" visando aprimorar métodos autocompositivos no âmbito judicial e extrajudicial (TJMS, 2021).

A Proposta do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) consiste na entrega do selo às empresas que demonstram compromisso com a mediação e conciliação, contribuindo para a redução de ações judiciais (TJMS, 2021). As empresas interessadas devem assinar um Termo de Compromisso, adotar métodos autocompositivos como a primeira forma de resolução de conflitos e apresentar um índice mínimo de 60% de acordos nas ações ajuizadas nos últimos dois anos e, por fim, a lista de empresas certificadas é divulgada em um site oficial, podendo ser utilizado em campanhas publicitárias (TJMS, 2021).

Outros tribunais de justiça podem adotar iniciativas semelhantes ao "Selo Empresa Amiga da Conciliação/Mediação" seguindo um modelo estruturado de implementação que incentiva empresas a utilizarem métodos autocompositivos na resolução de conflitos. A primeira etapa é a criação de um núcleo ou comitê específico, como o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, como já existe em alguns tribunais, a exemplo do Tribunal de Justiça de São Paulo (Núcleo, TJSP). Em seguida, o Núcleo desenvolve as

diretrizes e requisitos para a concessão do selo, bem como proposta formal de regulamentação, também responsável por coordenar as ações, avaliar as candidaturas e monitorar o cumprimento dos compromissos pelas empresas certificadas (TJMS, 2021).

Uma notícia de abril de 2023 (Avon, 2023) revelou que as empresas Avon e Natura receberam o certificado “Empresa Amiga da Justiça” do Tribunal de Justiça de São Paulo”, que reconhece empresas comprometidas com a solução eficiente e ágil de conflitos jurídicos por meio de métodos como mediação, conciliação e negociação. O selo reflete o compromisso das marcas com a pacificação social e a melhoria na relação com seus clientes, garantindo resoluções mais assertivas e rápidas, além de fortalecer a reputação das empresas como defensoras da boa experiência do consumidor. Após a concessão do selo, as empresas devem monitorar e reportar semestralmente ao TJSP seus indicadores de acordos, incluindo processos pré-processuais e judiciais, com a meta de aumentar em 3% a base de acordos (Avon, 2023).

Essas iniciativas reforçam o papel da conciliação como uma estratégia eficaz para reduzir o volume de processos judiciais e melhorar a relação entre grandes litigantes e os litigantes eventuais, conforme indicado pelo relatório "Justiça em Números", fazendo jus à política da autocomposição esculpida na Resolução 125 do CNJ. Deste modo, a criação de selos como o "Empresa Amiga da Conciliação/Mediação" mencionada, representa uma prática que alinha as empresas à cultura da pacificação e proporciona ganhos de eficiência para o sistema de justiça como um todo, promovendo uma justiça mais acessível, célere e colaborativa.

## **5 A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO AOS LITIGANTES EVENTUAIS**

A conciliação tem se destacado como um instrumento eficaz na resolução de conflitos de consumo, especialmente para litigantes eventuais, pois enfrentam dificuldades ao tentar reivindicar seus direitos. Os consumidores, que geralmente se envolvem em relações de consumo esporádicas, encontram na conciliação uma forma acessível e rápida de solucionar disputas, evitando longos processos judiciais.

A conciliação proporciona um acesso mais amplo à justiça, especialmente para consumidores que não possuem recursos financeiros ou conhecimento jurídico suficiente para recorrer aos tribunais tradicionais. Nos Juizados Especiais, onde muitos desses casos são tratados, a conciliação é uma ferramenta que permite a esses indivíduos resolverem suas

questões de forma menos onerosa e mais eficiente (Tregnago, 2013, p. 01), sem a necessidade de contratar advogados ou arcar com custos processuais elevados.

Uma das principais vantagens da conciliação para os consumidores é a simplicidade do processo (Ostia, 2018, p. 18). Diferente do que ocorre em um litígio formal, a conciliação oferece um ambiente menos formal e mais amigável, onde as partes podem discutir suas questões diretamente com a presença de um conciliador, que busca um acordo que atenda às necessidades de ambos os lados. Isso torna o procedimento menos intimidador e mais acessível para quem não tem familiaridade com o sistema jurídico.

A rapidez na resolução dos conflitos é outro ponto positivo da conciliação para os consumidores. Em vez de esperar meses ou até anos por uma decisão judicial, as partes envolvidas em uma conciliação podem chegar a um acordo em um curto período (Ostia, 2018, p. 24). Essa celeridade é crucial para os litigantes eventuais, que muitas vezes precisam de soluções imediatas para problemas que impactam diretamente suas vidas cotidianas.

A conciliação é baseada no princípio do consenso e o conciliador auxilia as partes a chegarem ao acordo mediante concessões recíprocas (Levy, 2013, p. 57). Esse aspecto é particularmente importante para os litigantes eventuais, pois lhes dá a oportunidade de participar ativamente na solução do conflito, ao invés de simplesmente aceitar uma decisão imposta por um juiz. Esse processo de diálogo e negociação promove a justiça ao garantir que os interesses de ambas as partes sejam considerados.

Para litigantes eventuais, que podem estar enfrentando um conflito jurídico pela primeira vez, a conciliação ajuda a reduzir o estresse e a animosidade que frequentemente acompanham disputas legais. Ao invés de um confronto adversarial, a conciliação oferece um espaço para diálogo e entendimento, o que pode resultar em soluções mais satisfatórias e menos desgastantes emocionalmente (Machado; Santos, 2023, p. 17).

Além de resolver conflitos específicos, a conciliação também desempenha um papel educativo, pois ao participar do processo, os consumidores aprendem sobre seus direitos e deveres, bem como sobre o funcionamento do sistema de justiça (Cappelletti; Garth, 2002, p. 10). Essa experiência pode capacitá-los para lidar melhor com futuras situações de consumo, promovendo uma cidadania mais ativa e informada.

Embora a conciliação ofereça muitos benefícios, ela também apresenta desafios, como a possibilidade de acordos desequilibrados, especialmente quando uma das partes é mais vulnerável ou menos informada. Para os litigantes eventuais, que podem não ter



experiência em negociações, existe o risco de que aceitem condições menos favoráveis (Machado; Santos, 2023, p. 13). Por isso, é crucial que os conciliadores estejam atentos a essas dinâmicas para garantir que a justiça seja efetivamente alcançada.

Assim, a conciliação se revela uma ferramenta essencial na busca pela eficácia e justiça para os consumidores, proporcionando uma solução rápida, eficaz e justa para conflitos de consumo. Ao oferecer um processo acessível e participativo, a conciliação não apenas resolve disputas, mas também fortalece a confiança dos consumidores no sistema de justiça, promovendo uma cultura de diálogo e respeito mútuo.

A atuação do Estado é crucial para superar as desigualdades e promover a igualdade no sentido aristotélico, conforme definido na Constituição, especialmente no contexto do direito do consumidor. Aristóteles (2013, p. 99) propôs que a verdadeira igualdade consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, reconhecendo as diferenças entre indivíduos e grupos, de igual modo, Mello (1993, p. 10) afirma que: “a lei deve ser instrumento regulador da vida social que necessita tratar equitativamente todos os cidadãos”.

Nas palavras de Dinamarco (2005, p. 146), a respeito do papel do Estado:

Como o Estado tem funções essenciais perante sua população, constituindo síntese de seus objetivos o bem comum, e como a paz social é inerente ao bem-estar a que este deve necessariamente conduzir (tais são as premissas do welfare State), e hoje reconhecida a existência de uma íntima ligação entre o sistema do processo e o modo de vida da sociedade. Constituem inevitáveis realidades as insatisfações que afligem as pessoas, as quais são estados psíquicos capazes de comprometer sua felicidade pessoal e trazem em si uma perigosa tendência expansiva (conflitos que progridem, multiplicam-se, degeneram em violência etc.). Ignorar as insatisfações pessoais importaria criar clima para possíveis explosões generalizadas de violência e contaminação do grupo, cuja unidade acabaria por ficar comprometida.

Uma política pública que incentiva a adoção de vias consensuais, como a “política judiciária de tratamento adequado de conflitos”, atua como um catalisador na transformação cultural mencionada por Kazuo Watanabe (2005). Além de promover práticas consensuais, essa política visa enfrentar um dos principais pilares da cultura da sentença: o ensino jurídico, pois a gestão desses conflitos não se restringe apenas aos profissionais do Direito, que já têm a responsabilidade de promover o consenso.

No âmbito das relações de consumo, isso significa que o Estado deve intervir ativamente para proteger os consumidores mais vulneráveis, que frequentemente enfrentam desequilíbrios de poder nas suas relações com fornecedores e grandes empresas, implementando e fiscalizando a legislação de defesa do consumidor. Políticas públicas como a

imposição de sanções a práticas abusivas, a garantia de acesso à informação clara e adequada, e a criação de mecanismos de resolução de conflitos, como os Juizados Especiais, são exemplos de como o Estado pode e deve agir para corrigir essas desigualdades (Ostia, 2018, p. 47).

Assim, embora o tema não possa ser exaurido, é essencial, à luz das políticas públicas voltadas para a mudança cultural, destacar que a Constituição brasileira, ao consagrar o princípio da igualdade, exige que o Estado vá além da mera neutralidade, adotando medidas que protejam e promovam os direitos dos consumidores, especialmente aqueles que estão em situações de desvantagem, assegurando que esses indivíduos possam competir em condições justas. Assim, a atuação estatal é essencial para garantir que todos os cidadãos possam usufruir de seus direitos como consumidores de forma equitativa e justa, permitindo que a verdadeira igualdade seja alcançada nas relações de consumo.

## 6 CONCLUSÃO

A conclusão deste estudo reafirma a importância de investigar a eficácia da conciliação judicial em conflitos de consumo, especialmente no contexto das relações entre grandes corporações (litigantes repetitivos) e consumidores vulneráveis (litigantes eventuais). O objetivo principal do estudo foi avaliar se a conciliação pode ser considerada um meio justo e eficiente para resolver tais disputas, dada a evidente desigualdade de poder entre as partes. Os resultados da pesquisa indicam que, embora a conciliação ofereça vantagens como a redução de custos e a celeridade processual, sua eficácia depende de medidas que garantam a proteção dos consumidores, incluindo uma representação legal adequada e políticas que assegurem a transparência e a equidade no processo.

Os achados deste estudo contribuem significativamente para o campo do direito do consumidor ao evidenciar as limitações da conciliação como um mecanismo universalmente eficaz, especialmente em contextos em que há uma clara assimetria de poder. A pesquisa destaca a necessidade de um maior fortalecimento das políticas públicas que visam equilibrar essas relações e de uma reforma contínua no sistema judiciário que promova um acesso mais equitativo à justiça.

No entanto, é importante reconhecer as limitações enfrentadas durante a pesquisa, como a dificuldade de acesso a dados empíricos mais amplos e a possível variabilidade nas práticas de conciliação entre diferentes regiões e tribunais. Essas limitações podem ter

impactado a generalização dos resultados, indicando a necessidade de estudos adicionais que explorem essas variáveis em maior profundidade.

Para futuras pesquisas, sugere-se a investigação de mecanismos específicos que possam ser implementados para mitigar as desvantagens enfrentadas pelos consumidores vulneráveis durante o processo de conciliação. Além disso, é crucial explorar o impacto de diferentes abordagens de conciliação em diversas áreas do direito do consumidor, ampliando o entendimento sobre como esses mecanismos podem ser adaptados para atender melhor às necessidades dos litigantes eventuais.

Em última análise, este estudo reforça a relevância de continuar investigando as práticas de conciliação no direito do consumidor, destacando a necessidade de políticas e reformas que assegurem que todos os cidadãos, independentemente de sua condição econômica ou social, possam acessar a justiça de maneira justa e equitativa. A contribuição deste trabalho reside na sua capacidade de informar e influenciar futuras reformas no campo da conciliação, promovendo um sistema de justiça mais inclusivo e eficiente.

A atuação do Estado é fundamental para que a conciliação seja um meio verdadeiramente eficaz e justo nas relações de consumo, especialmente quando há um desequilíbrio de poder entre as partes. No contexto do direito do consumidor, a intervenção estatal é necessária para assegurar que os consumidores vulneráveis, muitas vezes sem recursos ou conhecimento jurídico, não sejam prejudicados durante o processo de conciliação.

A Constituição brasileira, ao consagrar o princípio da igualdade, impõe ao Estado o dever de corrigir as desigualdades existentes nas relações de consumo, promovendo a justiça social e o respeito aos direitos dos consumidores. Nesse sentido, a conciliação, quando bem regulamentada e supervisionada, pode ser uma ferramenta poderosa para a resolução de conflitos, desde que o Estado atue de forma proativa para garantir que as condições de negociação sejam justas e equilibradas. Isso inclui, a título de exemplo, a criação de mecanismos que assegurem a transparência do processo e o apoio aos consumidores que se encontrem em desvantagem.

Por fim, é essencial que o Estado continue a desenvolver e aprimorar as políticas públicas voltadas para a proteção do consumidor, garantindo que a conciliação não se torne um instrumento de perpetuação das desigualdades, mas sim, um meio eficaz de superá-las. A atuação estatal deve focar na criação de um ambiente onde todos os cidadãos, independentemente de sua posição econômica ou social, possam participar de processos

conciliatórios em igualdade de condições, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Esses esforços são cruciais para que o ideal de igualdade, tal como definido pela Constituição e fundamentado na filosofia aristotélica, seja plenamente realizado no âmbito do direito do consumidor.

Dentre as atividades que se sugere que o Estado continue a desenvolver, está a implementação de Políticas Públicas que incentivem o uso de métodos autocompositivos pelo litigante habitual, como foi feito pelo Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul com a campanha “Selo Empresa Amiga da Conciliação/Mediação”.

## REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. 6. ed. São Paulo: Martin Claret, 2013.

AVON e Natura conquistam selo “Empresa Amiga da Justiça”. Portal Cliente SA. 24 de abril de 2023. Disponível em:

<https://portal.clientesa.com.br/cliente-sa/avon-e-natura-conquistam-selo-empresa-amiga-da-justica/>. Acesso em: 31 ago. 2024.

BALCÃO DO CONSUMIDOR. Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, RS. jan. 2024. Disponível em:

<https://www.upf.br/extensao/projetos-programa/balcao-do-consumidor?pagina=1&httproute=True>. Acesso em: 23 ago. 2024.

BICUDO, Juliana Moraes. A atividade Regulatória e a Concentração de Demandas no Poder Judiciário. In: **As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro**. Vânia Cardoso André de Moraes (Coord.). Brasília: Enfam, 2016. Disponível em:

[https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/Demandas\\_repetitivas\\_\\_Vanila\\_Cardoso.pdf](https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/Demandas_repetitivas__Vanila_Cardoso.pdf). Acesso em: 25 ago. 2024.

BOMFIM, Silvano Andrade do. **Coleção Rubens Limongi - Responsabilidade Civil dos Prestadores de Serviços no CC e no CDC**, Vol. 12. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2013.

BORGES, Alexandre W.; MENEGAZ, Mariana Lima. Mecanismos adequados de solução de conflitos como política pública para a efetivação do acesso à justiça. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, RS, v. 14, n. 1, p.01-20. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/30187>. Acesso em: 18 ago. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie North Fleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor, 2002.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e Prática dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e**

**Federais**. 13 edição. São Paulo: Saraiva, 2012.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Judiciário busca aprimorar Juizados Especiais após 25 anos da criação**. Brasília, CNJ, ago. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/judiciario-busca-aprimorar-juizados-especiais-apos-25-anos-da-criacao> / Acesso em: 24 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2024.

DE LUCCA, Newton. O Código de Defesa do Consumidor: discussões sobre o seu âmbito de aplicação. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 6, p. 61-68, abr./jun. 1993.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. Vol. I. 5ª Ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

EFING, Antônio Carlos. **Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

GABBAY, Daniela Monteiro; COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araujo. Acesso à justiça no Brasil: reflexões sobre escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, v. 6, n. 3, p. 152-176, set./dez. 2019.

GALANTER, Marc. Why the Haves Come Out Ahead. **Law & Society Review**, v. 9, p. 95-160, 1974.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça**. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. **Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2013.

LIZ, J. Pegado. A resolução alternativa de litígios no Direito da União Europeia. **Revista Luso Brasileira de Direito do Consumo**, v. VI, n. 22, p. 15-48, jun., 2016. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:2016;1001107909>. Acesso em: 25 ago. 2024.

MACHADO, Vitor Gonçalves; SANTOS, Ricardo Goretti. Instituições Financeiras Enquanto Litigantes Habituais: uma análise crítica sobre suas vantagens competitivas no atual cenário de grande litigiosidade bancária. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**. v. 17 n. 1 (2023). p. 01-24. Disponível em: <https://revistapgbc.bcb.gov.br/revista/issue/view/38/206>. Acesso em: 25 ago. 2024.

MARTINS, Guilherme. A mediação e os conflitos de consumo. **Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 63, p. 71-83, jan./mar. 2017. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/108907>. Acesso em: 20 ago. 2024.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **O conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. 3 ed. São Paulo: Malheiros, 1993.

MENDES, Maria Lúcia Ribeiro de Castro Pizzotti. **Métodos consensuais na pacificação das relações de consumo e os reflexos trazidos pelo novo CPC.** Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor, p. 327-352, fev. 2016. Disponível em: <https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/ObrasJuridica/30611?pagina=2>. Acesso em: 30 jul. 2024.

NÚCLEO Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. **TJSP.** Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Conciliacao/Nupemec>. Acesso em 31 ago. 2024.

OSTIA, Paulo Henrique Raiol. **Conciliação e acesso à justiça: um estudo qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania.** 2010. 246 f. Tese (Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2018

PASQUALOTTO, Adalberto. Conceitos fundamentais do Código de Defesa do Consumidor. **Revista dos Tribunais**, vol. 666, p. 48-53, abr. 1991.

PRUX, Oscar Ivan. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 104, p. 17-63, Mar - Abr. 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** 7. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024.

TJMS concederá selo a empresas que priorizarem soluções consensuais de conflitos. TJMS. 01 de jun. 2021. Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/noticia/59557>. Acesso em 31 ago. 2024.

TREGNAGO, Carlos Alberto. **Juizados especiais: análise crítica de uma justiça “distraída”.** 22 abril 2013. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/juizados-especiais-an%C3%A1lise-cr%C3%ADtica-de-uma-justi%C3%A7a-distra%C3%ADda-0>. Acesso em 26 ago. 2024.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. **In: Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover.** Yarshell, Flávio Luiz; Moraes, Maurício Zanoide de (Coord.). São Paulo: DPJ, 2005, p. 689. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:2005;000719504>. Acesso em 25 ago. 2024.




## BIOGRAFIA

### **Anna Luiza Massarutti Cremonezi**

Professora. Mestranda em Direito Negocial; Bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Londrina. Vinculada ao grupos de pesquisa "O Acesso à Justiça e sua Concretização por meio da Mediação e Conciliação" e "Perspectivas Do Direito Internacional Contemporâneo: (In)Certezas - Um Mundo Em Transformação E Os Desafios Para A Pacificação Social E A Segurança Jurídica". Filiada ao Chartered Institute of Arbitrators e ao Comitê Brasileiro de Arbitragem.

#### **CONTATOS**

 <http://lattes.cnpq.br/9362064902278196>


 [cremoneziannaluiza@gmail.com](mailto:cremoneziannaluiza@gmail.com)

### **Patricia Ayub da Costa**

Doutora em Direito Internacional pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. Mestre em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina - UEL. Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Londrina. Professora do Departamento de Direito Público da Universidade Estadual de Londrina. Professora do Programa de Mestrado em Direito Negocial da UEL. Vice-coordenadora do Programa de Mestrado e Doutorado em Direito Negocial da UEL. Coordenadora do Curso de Especialização em Direito do Estado da UEL. Supervisora da Equipe de competições acadêmicas de arbitragem da UEL - ArbUEL. Editora Adjunta da Revista de Direito Público (UEL).

#### **CONTATOS**

 <http://lattes.cnpq.br/7103427570893903>

 <https://orcid.org/0000-0002-3135-961X>

 [patricia.ayub@uel.br](mailto:patricia.ayub@uel.br)





## BIOGRAFIA

### **Amanda Ferreira Nunes Rodrigues**

Mestranda em Direito Negocial (UEL); Pós-Graduada em Direito Civil e Processo Civil; Pós-Graduada em Direito Penal e Processo Penal; Advogada e professora universitária.

#### **CONTATOS**

 <http://lattes.cnpq.br/1540451482042987>

 [amandaferreiranunes98@gmail.com](mailto:amandaferreiranunes98@gmail.com)