

* Dissertação, Mestrado em Direito e Sociedade da Universidade La Salle, Canoas, 2017. 137 p.

Defesa havida aos 20 de dezembro de 2017.

Orientador: Marcos Catalan.

Canoas, RS



A mediação como instrumento de resolução dos conflitos jusconsumeristas na Sociedade do Espetáculo: análise dos conflitos de consumo mediados no Centro de Conciliação e Mediação do Foro Central de Porto Alegre

CORSO, *Ardala Marta*

Resumo

A partir do século XVIII a sociedade de consumo tornou-se, gradativamente, uma das figuras mais emblemáticas da vida cotidiana nas sociedades contemporâneas. Tudo visa à aceleração do consumo e a acumulação de bens de consumo. Acredita-se que uma vida boa depende do consumo de determinados bens e produtos e, assim, a ideia de felicidade está cada vez mais ligada à possibilidade de ter, de consumir e de parecer. Uma das consequências desta realidade é a multiplicação das lesões sofridas pelos consumidores e o aumento do número de conflitos. Considerando, a proteção integral do consumidor assegurada pela Constituição Federal de 1988 no rol dos direitos fundamentais (artigo 5º, inciso XXXII), não basta assegurar a ele direitos, é necessário disponibilizar um sistema idôneo de reconhecimento e acesso à mecanismos que possibilitem solucionar os conflitos atendendo às especificidades que os caracterizam. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor foi uma das leis pioneiras no tocante à abordagem dos métodos ditos alternativos de solução de controvérsias. No entanto, enquanto o cabimento e os benefícios da mediação são quase consensuais em algumas áreas, como no direito das famílias e no direito de vizinhança, o uso deste método de resolução de controvérsias no direito do consumidor, ainda permanece em aberto. Por outro lado, os meios de resolução dos conflitos de consumo existentes ainda não são plenamente capazes de conferir ao consumidor tutela eficaz dos seus direitos, seja em razão da morosidade, inefetividade ou difícil acesso. Assim, a presente pesquisa objetiva responder se a mediação pode ser um método para a solução de conflitos que envolvem relações de consumo. Para responder ao problema de pesquisa formulado, realizou-se pesquisa empírica no âmbito do Centro de Mediação e Conciliação do Foro Central de Porto Alegre, a fim de aferir quantos conflitos de consumo foram mediados a desde janeiro de 2015 até o final do ano de 2016, ano da entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, tanto na esfera processual como pré-processual e, em seguida o resultado da mediação, a fim de verificar se o procedimento foi efetivo, adotando como critério a realização

do acordo. Ao final, concluiu-se que a mediação pode ser um método adequado e efetivo para a resolução dos conflitos resultantes das relações de consumo, especialmente no âmbito pré-processual. Fatores, como ausência das partes e comportamento dos mediandos ou dos operadores do Direito, podem ser apontados para a inefetividade da mediação, o que sugere necessidade de alterações no ensino jurídico que ainda dá pouca ênfase aos meios consensuais, além da informação das partes acerca dos meios disponíveis para a efetivação de seus direitos. Espera-se que a realização de pesquisas como a presente, tenham o condão de contribuir para a disseminação de sua prática.

Palavras-chave: Sociedade de Consumo; Consumidor; Direito do Consumidor; Mediação.