



O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO NO TRATAMENTO DOS CONFLITOS CONSUMERISTAS

Jaqueline Alves Bitencourt¹
Francisco Ribeiro Lopes²

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo analisar o instituto da mediação em face das relações de consumo bem como salientar a importância do restabelecimento do diálogo através do método supracitado, saindo do sistema tradicional e oportunizando uma nova visão sobre a solução de conflitos. O presente trabalho possui o método dedutivo e a pesquisa é na forma descritiva respeitando suas características. O problema enfrentado é que visivelmente o sistema tradicional não consegue suprir as necessidades da relação de consumo onde cada vez mais os conflitos acabam na esfera Judicial sem a complexidade e atenção devida. Nesse sentido, mesmo se reconhecendo que o consumidor é a parte vulnerável na relação de consumo os problemas envolvendo os conflitantes são frequentes, sendo que os polos visivelmente encontram-se em grau de disparidade, ou seja, as relações de consumo são compostas por aspectos negativos tais como: desgaste do consumidor, o desrespeito com mesmo, os atendimentos ineficientes e precários para as demandas, onde o consumidor acaba sendo desrespeitado e seus direitos violados em face da relação de consumo. Assim, o instituto da mediação possui um papel fundamental para restabelecer o diálogo entre as partes, sendo um instrumento extrajudicial eficaz e célere que proporciona a edificação de um consenso entre os envolvidos e sanar o conflito entre as partes.

Palavras-chave: Consumidor. Fornecedor. Mediação.

Referências:

CALMOM, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativa à Jurisdição*. 2.ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

Oliveira, James Eduardo. *Código de Defesa do Consumidor - Anotado e Comentado - Doutrina e Jurisprudência - 5ª - Ed.* São Paulo: Saraiva, 2011.

WARAT, Luiz Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis. Habitus, 2001.

¹ Aluna: estudante do 4º semestre de Direito da Faculdade de Direito de Santa Maria- FADISMA. E-mail: anauarbitencourt@gmail.com

² Orientador: mestrando no programa de pós-graduação- Mestrado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul- conceito 5 Capes; integrante do grupo de estudos de "Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos", liderado pela Doutora Fabiana Marion Spengler; Especialista em Direito Previdenciário pela Escola da Magistratura Federal- ESMAFE/POA; Professor em diversos cursos preparatórios para carreira pública; Membro da Academia de Letras e Artes Sepeense- ALAS ocupante da cadeira 15; E-mail: francisco_1@yahoo.com.br