

## CONCILIAÇÃO: SUA EFICÁCIA NO PROCON

**JANAÍNA ROCHA DE ALMEIDA:**  
Acadêmica de Direito na Universidade de  
Gurupi- UNIRG

WENAS SILVA SANTOS<sup>1</sup>

(orientador)

**RESUMO:** O Código de Defesa do Consumidor trata de uma política de relação de consumo, é uma compilação de regras e preceitos que visam ajudar a organizar as relações econômicas entre os fornecedores de produtos e serviços e os consumidores, proporcionando harmonia e justiça nas trocas. Assim, é preciso analisar de que forma os processos judiciais de natureza consumeirista são realizados. Para isso, esse estudo propõe discorrer sobre de que forma a Conciliação pode ser uma medida facilitadora na resolução de conflitos na área do Direito do Consumidor. Na busca por um melhor fundamento, buscou-se analisar com base na busca de dados processuais online, a eficácia dessa medida, em especial no Estado do Tocantins. Na metodologia, esse estudo se pautou em uma revisão da literatura sobre o tema central e no método dedutivo, partindo da pesquisa em banco de dados digitais, a fim de dimensionar a real eficácia da Conciliação nesse órgão. Nos resultados, ficou evidente que a Conciliação é uma ferramenta extremamente necessária para o aprimoramento e agilidade nos conflitos consumeiristas.

**Palavras-chave:** PROCON. Conciliação. Eficácia.

**CONCILIATION: ITS EFFECTIVENESS IN PROCON.** ALMEIDA<sup>1</sup> Janaína Rocha de; SOBRENOME<sup>2</sup> Nome (<sup>1</sup> Academic of the course of Law; <sup>2</sup> Teacher guiding the course of law).

**ABSTRACT:** The Consumer Protection Code deals with a consumer relation policy, it is a compilation of rules and precepts that aim to help organize economic relations between suppliers of products and services and consumers, providing harmony and fairness in exchanges. Thus, it is necessary to analyze how consumer-related lawsuits are carried out. To this end, this study proposes to discuss how Conciliation can be a facilitating measure in resolving conflicts in the area of Consumer Law. In the search for a better foundation, we sought to analyze, based on the search for online procedural data, the effectiveness of this measure, especially in the State of Tocantins. In the methodology, this study was based on a literature review on the central theme and on the deductive

---

<sup>1</sup>. Graduado em Direito pela Faculdade Católica Dom Orione (2013), Especialista em Direito Público e Docência Universitária pela Faculdade Católica Dom Orione (2017), Mestre em Estudos de Cultura e Território pela Universidade Federal do Tocantins-PPGCult/UFT-Campus Araguaína (2019). Advogado membro da OAB/TO, com experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Público. Professor no curso de Direito da Universidade de Gurupi -UNIRG

method, starting from the research in digital database, in order to measure the real effectiveness of Conciliation in this body. In the results, it was evident that the Conciliation is an extremely necessary tool for the improvement and agility in consumer conflicts.

**Keywords:** PROCON. Conciliation. Efficiency.

## **INTRODUÇÃO**

A questão envolvendo a acessibilidade da população à Justiça tem sido amplamente discutida nos últimos anos. Isso decorre principalmente por um motivo único: o atolamento de processos encontrados no Poder Judiciário, que acaba por deixar o sistema processual lento e oneroso. Soma-se a isso, o fato de que grande parte da população carente não tem o acesso – que é uma garantia constitucional – devido à Justiça.

Dessa forma, o que se encontra hoje é a existência de um número elevado de litígios no Poder Judiciário. Não desmerecendo a garantia de todo cidadão ter acesso à justiça, a discussão que se pauta é em relação sobre a maneira que essa justiça é realizada, ou seja, de que forma o Poder Judiciário está a solucionar os seus litígios.

Como forma de desafogar o Poder Judiciário e aproximar a Justiça da população, foi criada duas medidas: a conciliação e a mediação. Tais medidas possuem a finalidade de sanar os conflitos, de maneira mais rápida e eficiente possível. Por essa razão, essas medidas têm sido consideradas como importantes ferramentas de agilidade nos processos.

Insta salientar que na conciliação, encontra-se um terceiro sujeito, que de modo imparcial tenciona resolver ambos interesses das partes. É uma medida mais rápida e célere que auxilia na diminuição dos processos.

Diante disso, o presente estudo tem como foco a discussão da importância da conciliação no atendimento à justiça e no desafogamento dos processos entalados nos tribunais judiciais. Além disso, visa nesse trabalho, discutir como essa medida é realizada no PROCON, observando a sua eficácia.

Portanto, no decorrer de sua análise procura-se responder: de que maneira a Conciliação pode contribuir na resolução de processos na área consumeirista?

Na busca pelas respostas, esse trabalho irá direcionar a aplicação desse modelo de audiência no PROCON do Estado do Tocantins, servindo com modelo para dimensionar a eficácia desse instituto. Na metodologia, trata-se de uma revisão da literatura baseada em livros, artigos, periódicos e legislação brasileira pertinente ao tema por ora proposto.

## **1 DIREITO DO CONSUMIDOR: ASPECTOS GERAIS**

Em sentido histórico, a tutela pela proteção ao consumidor se iniciou já nos rudimentos encontrados no antigo Egito. Culturalmente, o povo do Egito tinha o costume de pintar o próprio corpo com alguns tipos de maquiagem (tintas, pós etc.).

Além desse registro no antigo Egito, também é possível encontrar em outros textos antigos que tinham como foco a proteção ao consumidor. É o caso, por exemplo, do Código de Hamurabi, editado no Império Babilônico. Nesse ordenamento, tinham-se regras que visavam defender os compradores de bens e serviços. Nota-se que desde o princípio, as normas consumeiristas já consagravam a denominada responsabilidade objetiva, que atualmente já é legislada pela norma consumerista em vigor.

Durante muito tempo, tinha-se a imagem de que era a figura do consumidor quem dominava a economia. Essa imagem é refletida devido ao liberalismo econômico, que advinha da revolução industrial. Nesse caso, o consumidor tinha a liberdade de escolha diante de uma infinidade de produtos (SILVA, 2013).

Ocorre que essa imagem não correspondia a realidade prática, uma vez que o comerciantes praticavam todo tipo de manobra a fim de ludibriar e enganar os consumidores. Em caso de descobrir essas fraudes, os consumidores não poderiam buscar nenhum ressarcimento na justiça.

Isso começou a mudar quando, no século XX, emergiu na Europa algumas associações de consumidores, que buscavam a tutela de seus direitos.

No território brasileiro, a principal norma do país – Constituição Federal de 1988 – trouxe em seu texto o garantismo de proteção aos consumidores. No seu art. 5º, inciso XXXII, art. 170, inciso V e artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, encontram-se a normatização do direito dos consumidores em toda a sua importância.

Essa proteção trazida pela constituição brasileira faz emergir o idealismo de que o consumidor é a parte mais frágil da relação consumeirista. De fato, isso se perfaz no sentido de que se busca igualar essa relação, fazendo com que consumidor e fornecedor tenham de modo semelhante, direitos e tutelas garantidas pela norma.

Buscando enfatizar na legislação esse equilíbrio, foi editado através da Lei nº 8.078/90 o Código de Defesa do Consumidor. Por meio dessa lei, é possível verificar os princípios norteadores das relações consumeiristas, bem como os deveres dos fornecedores.

O Código de Defesa do Consumidor surgiu justamente para poder equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor, fazendo com que o consumidor possa ter seus direitos protegidos e que o fornecedor tenha limites no seu trabalho, evitando assim qualquer prática abusiva.

## 1.1 DO PROCON

Uma vez instaurado dentro do ordenamento jurídico brasileiro o Código de Defesa do Consumidor, é evidente ilustrar nesse estudo um órgão específico que trabalha diretamente com esses conflitos e que representa a melhor solução. Estar-se falando do PROCON.

Juntamente com a criação do CDC houve a necessidade de se desenvolverem órgãos públicos capazes de assegurar que esses direitos fossem cumpridos e que o

consumidor tivesse a garantia da celeridade em seus processos. Dessa forma surge o Programa de Proteção à Defesa do Consumidor (PROCON).

O PROCON possui como principais objetivos orientar, informar, registrar reclamações feitas pela população, ele também é responsável por conciliar e fiscalizar as relações de consumo. Ele é um órgão que possui vínculos com o Poder Executivo resolvendo os conflitos oriundos entre consumidores e fornecedores por meio de seu poder de polícia conferido por Lei (NUNES, 2015).

De modo geral, o PROCON é “um órgão da Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos e tem como objetivo informar, defender e orientar os consumidores na busca de solução para qualquer problema de consumo. Ao se sentir lesado, o consumidor deve fazer valer seus direitos” (PROCON/PR, 2020, p. 01).

Este órgão ainda possui como finalidade a agilidade nas resoluções das demandas a ele empregadas, visto que as lides podem ser resolvidas no mesmo dia, e em segundo caso elas são feitas por meio da realização de uma audiência conciliadora (PAIVA, 2015).

Para entender melhor quais os serviços desenvolvidos no PROCON, apresenta-se a Figura 1:

**FIGURA 1 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON**





Como base na Figura 1, fica caracterizada o fato de que o PROCON, como bem enfatiza Nunes (2015), é considerado mais produtivo e mais célere, além de ser um suporte para evitar a superlotações em demandas jurisdicionais, pois ele age de maneira administrativa podendo ser capaz de autuar uma empresa no pagamento de multas e ate mesmo no fechamento da mesma. E as medidas que mais se assemelham a esse resultado é a Conciliação e a Mediação ao qual será discutida somente a primeira no tópico seguinte.

## **2 DA MEDIDA DE CONCILIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO**

Nas últimas décadas o Poder Judiciário vem sendo cometido por inúmeros problemas. Processos atolados, estrutura excessivamente burocrática, morosidade na resolução dos litígios, alto custo do sistema judicial, dentre outros vários fatores, tem resultado num Poder Judiciário pouco eficaz (ROMAN, 2020).

A título de exemplo, o Poder Judiciário brasileiro — proporcionalmente, é considerado o mais caro do mundo ocidental. No ano de 2019, essa estrutura teve um custo de R\$ 49,9 bilhões. É o mesmo que R\$ 134,2 milhões por dia, ou R\$ 5,5 milhões por hora, ou ainda R\$ 93,2 mil por minuto (COSTA, 2020).

No entanto, a par desses problemas um se destaca: o crescente número de processos no Judiciário. Muitos são os litígios que chegam à porta do Judiciário, resultando numa superlotação e deixando o sistema ineficaz e moroso.

De acordo com Costa (2020) tramitam no Judiciário aproximadamente 100 milhões de processos. Segundo ele, muito em parte desse número é por conta de processos irrelevantes, ou seja, de pouco potencial ofensivo. Em suas palavras, “minorias que perdem no Legislativo estão levando para a Justiça questões políticas. Isso acaba por encarecer os custos e torna o Judiciário moroso. É preciso diminuir os recursos que acabam ampliando o prazo do processo e também o número de funcionários” (COSTA, 2020, p. 01).

Na busca por uma solução para essa realidade, em 2010 uma comissão de juristas entregou ao Senado Federal o anteprojeto de um Novo Código de Processo Civil, que tinha como meta evidenciar o uso mais acentuado da simplicidade na linguagem e da ação processual, e uma maior celeridade do processo e a efetividade do resultado da ação (BRASIL, 2010).

Como resultado, em 2016 entrou em vigor a Lei nº 13.105 que instituiu o Novo Código de Processo Civil (CPC/2015), onde foi possível notar uma importante evolução na realização de uma justiça mais eficaz. Nessa mesma norma, trouxe as figuras da Mediação e Conciliação.

Discorrendo sobre esses métodos, Roman (2020) enaltece que eles promovem de maneira direta a celeridade processual. Isso se explica porque são ferramentas jurídicas que possuem pouco ou quase nenhum formalismo, além da economia de debates extremamente jurídicos ou processuais, da confidencialidade e da busca de uma solução que satisfaça mais à justiça e aos interesses econômicos das partes do que as regras do direito.

Sem adentrar no mérito da Mediação, analisa-se somente a Conciliação, por ser o objeto central desse estudo. Tendo origem latina (*conciliatione*), conciliação pode ser traduzida como sendo “ato ou efeito de conciliar; ato de harmonizar disputantes ou pessoas com vontades opostas; acordo; entendimento; concordância” (GONÇALVES, 2016, p. 12).

Com isso, percebe-se que a conciliação remete à ideia de se harmonizar disputas entre pessoas. É uma maneira de pacificar os litígios. Em termos jurídicos, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) conceitua a conciliação como “um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo” (CNJ, 2015).

Como já citado, a conciliação se estrutura com a presença de um terceiro (que deve ser imparcial) e que busca aproximar os interesses das partes, dando-lhes as informações necessárias e orientando-os para a formalização de um acordo (VIANA JR., 2016).

Quem realiza a conciliação é denominado de conciliador. De acordo com o CNJ (2015) esse profissional é uma pessoa da sociedade que age de maneira voluntária e, após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo à aproximação de interesses e à harmonização das relações.

O conciliador é um facilitador do acordo entre os litigantes, sendo totalmente imparcial. Deve trabalhar com base em alguns princípios e obedecer a determinadas disposições impostas na legislação própria. Sobre esse aspecto, apresenta-se o tópico seguinte.

## 2.1 DOS PROCEDIMENTOS JURÍDICOS

Primeiramente, destaca-se que o trabalho do conciliador deve ser pautado pelos seguintes princípios: independência (o trabalho deve ser pautado pela liberdade e autonomia); imparcialidade (sem favoritismo das partes); autonomia da vontade (respeito aos diferentes pontos de vista das partes); confidencialidade (não se deve expor fatos ou elementos da conciliação); informalidade e decisão informada (as partes devem estar cientes sobre seus direitos). (MARTINS, 2017).

Com base nos princípios acima elencados, destaca-se que “a conciliação é regida de acordo com a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais” (MARTINS, 2017, p. 01).

A par disso, tem-se o art. 334 e seus parágrafos. *A priori*, o presente artigo possui na primeira parte, o seguinte texto:

**Art. 334.** Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

§ 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes.

§ 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado.

(BRASIL, 2015).

Conforme expressa o *caput* do supracitado artigo, “a audiência deve ser sempre designada, salvo indeferimento/determinação de emenda da inicial ou improcedência liminar” (VIANA JR., 2016, p. 03). Além disso, caso o réu não seja citado no mínimo 20 dias antes da audiência, pode ensejar em nulidade, onde será aplicado “o princípio da instrumentalidade das formas, cabendo a decretação de nulidade apenas se ficar comprovado o prejuízo ao réu” (NEVES, 2016, p. 118).

No § 2º importante frisar que “só se justifica a designação de nova sessão se houver perspectiva de solução consensual diante do que ocorreu na sessão anterior” (NEVES, 2016, p. 119).

Em relação ao § 3º, explica-se que “o autor é intimado por seu advogado, ao contrário do réu, que devido ao fato de ser sua primeira participação no processo é intimado pessoalmente” (VIANA JR., 2016, p. 03).

Na segunda parte do artigo 334 do novo Código de Processual Civil (NCPC) tem-se:

**Art. 334.**

§ 4º A audiência não será realizada:

I – se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II – quando não se admitir a autocomposição.

§ 5º O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência.

§ 6º Havendo litisconsórcio, o desinteresse na realização da audiência deve ser manifestado por todos os litisconsortes.

(BRASIL, 2015)

No que tange ao § 4º inicialmente afirma-se que a audiência é obrigatória, podendo haver duas exceções: a) todas as partes envolvidas no litígio manifestarem desinteresse no processo e b) quando a lide não admite a autocomposição. Viana Jr. (2016) entende que a manifestação deve ser de todos os interessados e não apenas de um. Em contrapartida, Neves (2016, p. 120) entende que a “manifestação de uma das partes já deveria ser suficiente para que a audiência não ocorresse, pois, a possibilidade de acordo nesse caso é quase impossível”.

Pelo § 5º relata sobre o lapso temporal da manifestação de interesse ou não das partes, onde o autor deve indicar a sua vontade logo na petição inicial e o réu poderá fazê-lo em petição autônoma, desde que sejam 10 dias antes da data da audiência, no mínimo. Ambas as partes não precisam motivar tal ato.

No § 8º, encontra-se a normatização ligada a ausência sem motivação do autor ou do réu. Nesse sentido, essa ação é considerada como um ato atentatório à dignidade da Justiça. Como consequência, será sancionada uma multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, que será transferida em favor da União ou do Estado.

Dessa forma, não é mais admitido que uma das partes falte à audiência e que sua motivação seja dada com base apenas no desinteresse em conciliar. Nesse sentido, a parte é obrigada a comparecer ou sofrerá como consequência a imposição da pena de multa (MACHADO, 2016).

Por fim, apresentam-se os últimos parágrafos do art. 334 do NCPC/2015, que se referem a autocomposição obtida deverá ser diminuída a termo e homologada por sentença (§ 11) e a pauta das audiências de conciliação ou mediação deverá ser distribuída respeitando o intervalo mínimo de 20 (vinte) minutos entre o início de uma e o início da posterior (§ 12). Em relação ao § 11º a autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença. A redução a termo é feita pelo conciliador ou mediador sendo a homologação, ato do juiz.

Buscando a efetiva tentativa de obtenção da autocomposição, pelo § 12º, entende-se que não se admite a designação de uma audiência com um curto espaço de tempo entre uma e outra, pois isso tem como efeito a insatisfação dos advogados que geralmente enfrentam atrasos em sua agenda, em decorrência direta do não cumprimento dos horários designados (THEODORO JÚNIOR, 2016).

### **3 EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Como demonstrado nos tópicos anteriores, foi evidenciado que as medidas da Conciliação e a Mediação são de fato importantes para ajudar a desafogar o Poder Judiciário bem com aproximar a comunidade da Justiça, facilitando o seu acesso.

Para demonstrar um quadro real desse entendimento, buscou-se por meio de documentos científicos e reportagens jornalísticas uma real situação no Estado do Tocantins. Pelos resultados encontrados, foi possível verificar que este Estado tem tido um significativo avanço nesse tema, apresentando programas que visam a celeridade processual e o facilitamento da população no acesso à Justiça.



Para justificar esse resultado, apresenta-se inicialmente que desde 2006 o presente Estado realiza o denominado Dia Nacional da Conciliação no Tocantins. Geralmente realizado no segundo semestre de cada ano, essa ação busca resolver os conflitos mais “fáceis” e que venham com a natureza de finalização mais ágil. Também buscava dar visibilidade ao tema da conciliação, o que foi alcançado

O primeiro ano de sua entrada (2006) trouxe resultados bastante positivos. Como bem menciona Fraz (2006, p. 01) “as comarcas de Palmas, Araguaína e Gurupi conseguiram realizar a maior parte das audiências propostas, alcançando uma média geral de 61%, num primeiro levantamento”.

O supracitado autor ainda explica o bom resultado desse primeiro ano:

O número de acordos celebrados foi satisfatório e a média estadual ficou em torno de 52 %. Um número relevante, considerando que o sucesso do movimento não está apenas nos acordos conseguidos, mas no êxito em geral, como os julgamentos realizados e os processos extintos. Em Palmas, das 498 audiências designadas 377 foram realizadas, com uma marca de 44% de acordos. O número só não foi maior devido em alguns processos as partes não terem comparecido, o que impossibilitou a tentativa de conciliação. A comarca de Gurupi alcançou a maior média de acordos no Estado. Das 204 audiências previstas, 161 foram realizadas, resultando em 108 acordos. Uma média de 67%. E em Araguaína, a conciliação também foi positiva alcançando a marca de 55 % de acordos (FRAZ, 2006, p. 01).

Desde então, o Estado do Tocantins foi implantando ações que visem dar maior celeridade aos processos do Estado. Tem-se como exemplo, o Plano de Eficiência do Judiciário do Tocantins, criado por meio do projeto Caminhos da Justiça. Nesse plano, os gestores do Poder Judiciário local implantaram ações que pudessem detectar as necessidades de cada região do Estado. Com as informações colhidas, pôde-se desenvolver as mudanças necessárias (CAPERUTO, 2016).

Esse plano tem como finalidade “aumentar a produtividade e equalizar a força de trabalho, sempre primando por uma prestação jurisdicional de qualidade” (CAPERUTO, 2016, p. 01).

Fazem parte do Plano de Eficiência do Poder Judiciário do Tocantins: a Secretaria das Varas Criminais de Palmas (Secrim); a Contadoria Judicial Unificada (Cojun); o Trabalho Remoto/Escrivanias em rede; o Juiz Colaborador e a Distribuição de Competências (CAPERUTO, 2016).

Além dessa medida, tem-se com a ajuda do Poder Judiciário e apoio do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para os quais diversas empresas públicas e privadas tem resolvido conflitos através da conciliação pré-processual. Explica Bandeira (2018, p. 02) “as maneiras de se viabilizar esses acordos variam: ocorrem com ajuda de parcerias, uso de ferramentas digitais, agendamento de audiências ou por meio de esforços concentrados”.

Liderando o movimento da conciliação pré-processual está a Política Nacional de Tratamento de Conflitos (Resolução nº 125/2010) que foca em preparar as condições de pacificação da sociedade, intensificando a conciliação no Brasil. Problemas financeiros, comerciais, habitacionais e familiares estão entre os mais pautados nas audiências de conciliação e que possuem melhores níveis de acordos (BANDEIRA, 2018).

Essa ação desde que fora implantada em território nacional obteve resultados positivos, principalmente no Estado do Tocantins. De acordo com dados da Coordenadoria de Gestão Estratégica, Estatística e Projetos do Tribunal de Justiça daquele estado (TJTO), desde 2017 foram encerrados 3.626 casos por conciliação na fase pré-processual (BANDEIRA, 2018).

As cidades de Palmas (capital), Araguaína e Gurupi por serem as maiores e com um elevado número de habitantes, no geral são as que mais recebem os programas voltados para a conciliação. No entanto, essa realidade aos poucos vem mudando.

Em 2019 a comarca do município de Colméia realizou cerca de 165 audiências de conciliação em mutirão. Os casos analisados são de natureza diversa e vão desde ações de cobranças, alimentos, reconhecimento de paternidade e processos envolvendo fraudes e inobservâncias de empréstimos consignados em benefícios previdenciários por instituições bancárias (SIMÃO, 2019).

Para o juiz diretor de Fórum da presente comarca, Ricardo Gagliardi (2019 apud SIMÃO, 2019, p. 02) a realização do mutirão foi uma experiência única: “um verdadeiro dia de cidadania. A experiência de participar das audiências e sentir as relações sociais de conflitos serem resolvidas é muito gratificante para mim, como profissional e, especialmente, como um cidadão brasileiro”.

Devido ao sucesso que os mutirões estão fazendo pelo Estado, o Poder Judiciário juntamente com procuradores do Estado e do Município estão criando projetos que visem “aprimorar a prestação jurisdicional, buscando resolver os conflitos com os poderes públicos de forma mais rápida e desburocratizada” (LANE, 2019, p. 03).

A ideia é implementar mutirões de audiência de conciliação mensais, separados por temas que não envolvem valores pecuniários. De acordo com Lane (2019, p. 01) “nas matérias onde não se discute cobrança de valores, vantagens financeiras salariais ou qualquer matéria que implique pecúnia, ficou acertada a possibilidade de composições em ações como, por exemplo, expedição e entrega de documentos”.

Enquanto essa ação não entra em prática, vislumbra-se que no Estado do Tocantins, a conciliação já é uma medida utilizada como forma de desafogar o Poder Judiciário, servindo como exemplo para outras regiões do país.

### 3.1 A CONCILIAÇÃO NO PROCON

O PROCON no Estado do Tocantins surge após a determinação constitucional, em março de 1992, sendo um órgão estadual vinculado à Secretaria de Cidadania e Justiça possuindo três núcleos regionais situados nas cidades de Araguaína, Palmas e Gurupi.

Em 2004 foram implantados novos Núcleos nas cidades de Araguatins, Tocantinópolis, Guaraí e Dianópolis e em 2007 acontece a implementação em Porto Nacional. Em todos esses núcleos é possível perceber a crescente procura dos consumidores a esses estabelecimentos, revelando o quanto os mesmos prestam verdadeiro papel fundamental a sociedade.

Em 2006 ocorreu uma nova reestruturação, surgindo assim três novas coordenações a serem englobadas pelo PROCON, sendo elas a de Fiscalização, Educação para o Consumo e Atendimento.

Em 2011, o presente órgão é novamente reestruturado passando a ser conhecido como Superintendência Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo – PROCON congregando na Secretaria de Justiça e dos Direitos Humanos.

Em 2015 ele passa a denominar-se como Diretoria de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON tendo sua estrutura formada por gerências de: fiscalização; atendimento ao consumidor; de educação para o consumo; gerência jurídica e do contencioso administrativo. Ainda em 2015 o órgão passa a se denominar Superintendência de Proteção ao Direito do Consumidor – PROCON Tocantins.

E por fim em 2016 a Secretaria passa a se denominada de Secretaria de Cidadania e Justiça, o qual é vinculado. Desde o início de sua criação, o órgão vem desempenhando uma função exemplar para cumprimento dos direitos dos consumidores.

Em 2019 salienta que o mesmo já desenvolveu diversas atividades de fiscalização para desenvolvimento das normas Estaduais. Fora isso vem desempenhando com êxito as ações especiais em datas comemorativas onde o fluxo de consumo é maior. O PROCON também realiza fiscalizações rotineiras e investiga as denúncias realizadas no canal de atendimento.

O órgão em análise também desenvolve uma atividade pouco conhecida, que é a de realizar pesquisas no comércio a fim de mostrar a variação de preço de determinados produtos em diferentes locais. Esses dados podem ser conferidos regularmente através do site oficial do órgão no Estado.<sup>2</sup> Além disso, há também a divulgação de lista das empresas mais reclamadas na região pelos consumidores.

Como já mencionado anteriormente, a conciliação é uma importante ferramenta na busca por uma justiça mais rápida e eficaz, objetivando aproximar os interesses das partes, para que ambas saiam da audiência judicial, felizes e realizadas com o acordo celebrado.

Na seara consumeirista, a conciliação tem se mostrado uma ferramenta de extrema importância. Na audiência, a conciliação é feita por um conciliador de Defesa do Consumidor. As duas partes dialogam sobre os fatos e espera-se que façam um acordo. O acordo feito é registrado em ata que será homologado junto ao Poder Judiciário (SALDANHA, 2012).

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.procon.to.gov.br/>. Acesso em: 26 set. 2020.

Não havendo acordo, o órgão emite uma decisão administrativa, podendo o fornecedor ser penalizado com uma sanção administrativa tal como multa, suspensão de comercialização de produtos, dentre outras previstas em lei.

De acordo com Saldanha (2012) ao optar pela conciliação no PROCON, o direito busca não apenas uma alternativa de harmonização do conflito nas relações de consumo. Nas audiências conciliatórias, consumidor e fornecedor têm a oportunidade de receber orientação e educação quanto aos limites de seus direitos e obrigações, pois o órgão tem se especializado em dirimir os conflitos de consumo e neste mister acumulou relevante capital de conhecimentos.

Na prática processual administrativo-consumerista, uma vez não obtida a resolução imediata pelo fornecedor, o consumidor pode peticionar ao PROCON que se utilize da técnica da conciliação para que torne a se manifestar quanto à sua pretensão e com a intermediação do conciliador.

Ao buscar a composição administrativa do conflito de consumo, o consumidor não deseja litigar em juízo, porque não pretende ver o conflito se arrastar por mais tempo e obter da melhor forma possível a satisfação de seu interesse violado (SALDANHA, 2012).

Para o fornecedor reclamado, a conciliação consistirá numa porta de acesso, uma oportunidade para atender à demanda do consumidor evitando-se sua rediscussão em âmbito judicial, podendo obter ao fim do processo custos menores de resolutividade e ao mesmo tempo evitar a aplicação de multa administrativa.

Tanto para o consumidor quanto para o fornecedor, a adoção do método alternativo de resolução de conflito, pela conciliação no PROCON previne a perpetuação da disputa e os desgastes que ela acarreta.

Com isso fica evidenciado que o PROCON é um órgão que melhor trabalha com a resolução de conflitos na área consumeirista. Ao responder a questão norteadora desse estudo é claro afirmar que esse órgão ainda é o melhor meio de não apenas ajudar a solucionar os problemas advindos da relação de consumo como também é o local apropriado para que o consumidor tenha o primeiro acesso à Justiça.

De qualquer forma, fica claro constatar que a medida de Conciliação é a mais eficaz em trazer uma diminuição aos processos pendentes no Poder Judiciário, principalmente na área consumeirista, onde é possível encontrar inúmeros processos que ainda precisam ser resolvidos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Direito do Consumidor é uma disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, que visa proteger um sujeito de direitos, no caso o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante.

Neste tipo de relação é muito comum o consumidor se encontrar em desvantagem, seja pela ausência de acesso e compreensão das informações sobre os aspectos de uma relação jurídica, em que o consumidor participe; seja pela sua ausência ou sua reduzida capacidade econômica. Por tal razão, o Direito do Consumidor tem como característica essencial a consideração do fenômeno da vulnerabilidade do consumidor (que em última análise vai se voltar à celebração da dignidade da pessoa humana).

Na busca por uma melhor resposta do Poder Judiciário às causas de natureza consumeirista, adentrou dentro desse contexto as medidas de Conciliação e Mediação, que visam, sobretudo desafogar os inúmeros processos no Judiciário e dar maior segurança nas relações jurídicas. Porém, para fins desse estudo, focou-se somente na Conciliação.

A Conciliação, como mostrado no decorrer desse estudo, tem sido um importante instrumento na busca por garantir a rapidez dos processos, bem como ampliar as relações de consumo, além de trazer maior segurança jurídica. Na conciliação, existe a figura de um terceiro, cuja imparcialidade ajudará a aproximar os interesses das partes, orientando-as na formação de um acordo. Por essa razão, essa medida é a que mais se assemelha ao ambiente consumeirista.

No caso em específico, uma vez que o consumidor não tenha resolvido o seu conflito com o fornecedor, o mesmo pode peticionar ao PROCON que ao utilizar a medida de conciliação certamente irá resolver de forma equilibrada e eficaz o litígio.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AZEVEDO, André Gomma de; BUZZI, Marco Aurélio. **Novos desafios para a mediação e conciliação no novo CPC: art. 334.** 2016. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2016-nov-11/novos-desafios-mediacao-conciliacao-cpc-artigo-334>. Acesso em: 03 out. 2020.

BONATTO, Cláudio. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos e contratos.** 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Código de Processo Civil: anteprojeto/Comissão de Juristas Responsável pela Elaboração de Anteprojeto de Código de Processo Civil.** Brasília: Senado Federal, Presidência, 2010. Disponível em: <https://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/Anteprojeto.pdf>. Acesso em: 11 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil.** *Lex.* Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 10 set. 2020.



CAPERUTO, Ada. **Digitalização aumenta a produtividade do Judiciário do Tocantins**. 2016. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/digitalizacao-aumenta-a-produtividade-do-judiciario-do-tocantins/>. Acesso em: 05 out. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Movimento pela conciliação**. 2015. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programaseacoes/conciliacao-mediacao/movimento-conciliacao-mediacao>. Acesso em: 11 set. 2020.

COSTA, Cristyan. **Saiba quanto custa o Poder Judiciário brasileiro**. 2020. Disponível em: <https://revistaoeste.com/saiba-quanto-custa-o-poder-judiciario-brasileiro/>. Acesso em: 12 set. 2020.

FRAZ, Luiz Otávio. **Conciliação: Tocantins tem saldo positivo de acordos**. 2006. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/concilia-tocantins-tem-saldo-positivo-de-acordos-2/>. Acesso em: 03 out. 2020.

GONÇALVES, Fábio Antunes; GONÇALVES, Patrícia Antunes. **A evolução do conceito de consumidor e o princípio da vulnerabilidade**. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XX, n. 158, mar 2017. Disponível em: [http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=18636](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=18636). Acesso em: 10 set. 2020.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito processual civil esquematizado**. 6ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2016.

LANE, Jéssica. **Judiciário prepara mutirões para agilizar, via conciliação, solução de processos do Estado e do Município de Palmas**. 2019. Disponível em: <http://www.tjto.jus.br/index.php/noticias/6275-judiciario-prepara-mutiroes-para-agilizar-via-conciliacao-solucao-de-processos-envolvendo-o-estado-e-o-municipio-de-palmas>. Acesso em: 06 out. 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 9.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARTINS, Renan Buhnemann. **Conciliação e Mediação na ótica do novo CPC**. 2017. Disponível em: <https://rbmartins1992.jusbrasil.com.br/artigos/309063697/conciliacao-e-mediacao-na-otica-do-novo-cpc>. Acesso em: 11 out. 2020.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito Processual civil – Volume único**. 8. ed. – Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

NUNES, Rizzatto. **A boa-fé objetiva como elemento de harmonização das relações jurídicas de consumo**. 2015. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI216091,61044A+boafe+objetiva+com+o+elemento+de+harmonizacao+das+relacoes+juridicas>. Acesso em: 11 out. 2020.

OAB/RS, ESA. **Novo Código de Processo Civil Anotado**. Porto Alegre. Rio Grande do Sul, 2015.

PAIVA, Clarissa Teixeira. **O que caracteriza uma relação de consumo**. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20 jul. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/34128>. Acesso em: 11 out. 2020.

PETRARCA, Carolina Louzada; NASCIMENTO, Dannúbia. **Audiências de conciliação e mediação no Código de Processo Civil: mudança de paradigmas**. 2016. Disponível em:

<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI239269,101048Audiencias+de+conciliacao+e+mediacao+no+Codigo+de+Processo+Civil>. Acesso em: 04 out. 2020.

PROCON/PR. **O que é o PROCON?** 2020. Disponível em: [http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder\\_Procon\\_revisado\\_site.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder_Procon_revisado_site.pdf). Acesso em: 21 ago. 2020.

QUEIROGA, Onaldo Rocha de. **Desjudicialização dos litígios**. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

ROMAN, Luciana Oliveira Coimbra. **A crise do Poder Judiciário e o direito constitucional de acesso à justiça**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 2020. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/54258/a-crise-do-poder-judicirio-e-o-direito-constitucional-de-acesso-justia>. Acesso em: 12 set. 2020.

SALDANHA, Celso de Jesus Pereira. **A conciliação no PROCON/PA: um meio alternativo para a resolução do conflito nas relações de consumo**. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3118, 14 jan. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/20863>. Acesso em: 27 set. 2020.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar**. 5ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2013.

SIMÃO, Sthefany. **Comarca de Colméia realiza 165 audiências de conciliação em mutirão e juiz comemora: “um verdadeiro dia de cidadania”**. 2019. Disponível em: <http://www.tj.to.gov.br/index.php/noticias/6230-comarca-de-colmeia-realiza-165-audiencias-de-conciliacao-durante-mutirao-e-juiz-comemora-um-verdadeiro-dia-de-cidadania>. Acesso em: 03 out. 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2013.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil – Volume I – Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum**. 57. ed. rev. atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016.

VIANA JR, Dorgival. **Novo CPC e a audiência de Conciliação ou Mediação Obrigatória**. 2016. Disponível em: <http://www.novocpcbrasileiro.com.br/audiencia-de-conciliacao-mediacao-obrigatoria-no-novo-cpc/>. Acesso em: 14 out. 2020.