

MEIOS DE RESOLUÇÃO EXRAJUDICIAL DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE DAS DEMANDAS DO ESCRITÓRIO DO PROCON DO CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO DE NASSAU

Sidiney de Melo Duarte Junior¹

RESUMO: Neste trabalho serão abordadas reclamações atendidas pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, mais especificamente as apresentadas ao escritório sediado no Centro Universitário Maurício de Nassau - UNINASSAU/MACEIÓ, em face da Eletrobrás S.A., trazendo consigo a verificação do posicionamento desta última frente às diversas reclamações feitas, e os destinos dados as mesmas. Serão abordadas também, características do PROCON, suas atribuições e modo de operação; Além de breves menções acerca de Mediação e Conciliação, as quais são peça fundamental do desenvolvimento desta pesquisa.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação. Conciliação. Resolução de conflitos. Soluções extrajudiciais. Eficiência.

ABSTRACT: En este trabajo se abordarán reclamaciones atendidas por el Programa de Protección y Defensa del Consumidor - PROCON, más específicamente las presentadas a la oficina con sede en el Centro Universitario Mauricio de Nassau - UNINASSAU, frente a Eletrobrás SA, trayendo consigo la verificación del posicionamiento de esta última frente a las diversas Reclamaciones hechas, y los destinos dados las mismas. Se abordarán también, características del PROCON, sus atribuciones y modo de operación; Además de breves menciones acerca de Mediación y Conciliación, las cuales son pieza fundamental del desarrollo de esta investigación.

Palabras-clave: La mediación. La reconciliación. La resolución de conflictos. Soluciones no judiciales. Eficiencia.

INTRODUÇÃO

Visto o abarrotamento funcional o qual se encontra o Poder Judiciário, surgem, como meio de resolução de tal problema, as formas de resolução de conflitos em caráter extrajudicial. Como já mencionado, a Mediação e Conciliação servirão de base teórica para o estudo das demandas apontadas *a posteriori*.

Acerca dos supracitados institutos foi realizada uma revisão bibliográfica tendo como fonte de pesquisa a obra de Direito Processual Civil, do jurista Freddie Didier Jr, que com maestria esclarece a temática.

O objeto de pesquisa foi escolhido com base no ranking de reclamações recebidas pelos escritórios do PROCON de todo o estado de Alagoas no ano de 2014. Com isso, depara-

¹ Graduando em Direito. Centro Universitário Maurício de Nassau. UNINASSAU.

se com a figura do fornecedor de energia do referido estado, a Eletrobrás S.A. Onde, por conseguinte são analisados os dados do escritório do Procon, localizado no interior da UNINASSAU, referentes a esta.

Devido a temática desta pesquisa acadêmica, faz-se mister uma breve apresentação da seara que traz embasamento a referida produção.

O Direito do Consumidor é o ramo do direito público emanado da terceira geração dos direitos e garantias fundamentais da Constituição Federal de 1988 voltado a regulamentação das relações entre consumidores – considerados pólo vulnerável – e fornecedores, embasado pela Lei 8.078, Código de Defesa do Consumidor.

Tendo caráter de norma principiológica – norma formada por um emaranhado de princípios – o Direito do Consumidor é dotado de eficácia supralegal, ou seja, em caso de conflito aparente de normas, a legislação do CDC prevalecerá frente às demais no que lhe couber. (TARTUCE, 2016, p.34)

1 O PROCON E SUAS ATRIBUIÇÕES

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON é uma fundação de direito público, presente em diversos estados e municípios da federação. “O Código de Defesa do Consumidor foi o grande marco na evolução da defesa do consumidor brasileiro, sendo uma lei de ordem pública e de interesse social com inúmeras inovações inclusive de ordem processual.”(SANTOS, 2015, p.3).

Possui natureza jurídica fundacional, ou seja, refere-se a um patrimônio dotado de personalidade jurídica. Sendo tal patrimônio de direito público, tal fundação é autorizada por Lei, e criada por ato administrativo do Poder Executivo.

Surgiu, de fato, nos anos 70, mais precisamente no ano de 1976 no Estado de São Paulo, com a denominação “Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor”. Contudo, foi em 1990, com o advento da Lei 8.078 – Código de Defesa do Consumidor - que o PROCON angariou força, sendo integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. (SANTOS, 2015, p.3).

Com *status* de órgão auxiliar do Poder Judiciário, tem como função a este buscar a solução prévia de conflito de interesses nas relações consumeristas – relações entre consumidor e fornecedor – diminuindo as demandas do referido Poder. (SANTIAGO, 2017).

Tendo como prioridade a função de intermédio de conflitos consumeristas, o PROCON é estigmatizado por tal qualidade. Porém, é importante o ressalte que tal órgão tem

outras funcionalidades, como por exemplo, a função informativa, onde a referida fundação mobiliza-se em prol de informar ao cidadão seus direitos enquanto consumidor; bem como a função fiscalizadora frente os fornecedores, favorecendo uma prestação de serviço de qualidade, além da triagem de qualidade de produtos.

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: CONCEITOS, FINALIDADES, E SUA RELAÇÃO COM O ÓRGÃO EM ANÁLISE

Os termos mediação e conciliação remetem-se às formas de resolução de conflitos, pelas quais um terceiro intervém, à caráter extrajudicial em maioria, afim de realizar a auto composição da lide. Onde não incumbe ao terceiro a resolução da lide, como ocorre na arbitragem, mas apenas a condução dos litigantes a uma possível resolução (DIDIER JR., 2015, p. 275).²

As divergências acerca dos dois institutos como classifica Didier Jr são sutis; tais analisadas a partir do exercício da função de cada agente – Mediador ou Conciliador –, uma vez que ao conciliador é conferida maior participação no processo, podendo este até sugerir uma solução ao litígio; ao mediador por sua vez, é conferida apenas a incumbência de favorecer a comunicação dos interessados, não sendo sua atividade tão incisiva no procedimento como o conciliador (DIDIER JR, 2015, p. 275-276).

Visto isso, classifica-se o PROCON como órgão auxiliar da justiça, de caráter conciliatório, uma vez que há certa prática que objetiva uma solução extrajudicial, a qual é realizada da seguinte forma:

Inicialmente tem-se o atendimento ao consumidor, proveniente de reclamação, onde o mesmo atenderá a um rito realizado pela grande maioria dos escritórios. Rito este que se inicia com o atendimento propriamente dito ao cliente, ou seja, o recebimento da demanda.

Seguindo-se de informação da existência da demanda ao fornecedor, onde, em analogia com o Direito Processual teríamos a citação do réu; em contínuo temos a instauração

²O Novo Código de Processo Civil traz consigo, em seu art. 165, §§ 2º e 3º, a atuação do mediador, e do conciliador em seus procedimentos.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

do processo administrativo, que, voltando a fazer analogia à supracitada seara do direito, temos o início do processo ou relação processual.

Feito isso, têm-se a convocação à audiência, e, a depender do posicionamento das partes, a entrada de demanda no judiciário, por meio do Juizado Especial Cível.

O primeiro grande passo para a formalização da mediação e conciliação foi o Enunciado 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Tendo em vista sua anterioridade à lei n. 13.105/15 (NCPC), vingou com caráter normativo – ou seja, a título de orientação – trazendo consigo disposições acerca de competência dos órgãos e agentes, regras processuais, além do próprio Código de Ética (DIDIER JR, 2015, p. 274).

Na contemporaneidade há decorrente do enunciado n. 125 do CNJ e do advento do Código de Processo Civil de 2015, uma denominada Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos Jurídicos, preconizando essa a prática de conciliação e mediação por parte dos poderes, o que se entende que vai além do judiciário.

Fomentando o exercício de resolução de conflitos por parte dos particulares em litígio – os próprios litigantes – conferindo a estes o poder de autocomposição.

[...] “Essas câmaras podem, por exemplo, ter competência para (art. 174, CPC): a) dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública (conflitos de competência entre órgãos de fiscalização, p. ex.); b) avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública (pedidos de parcelamento de dívidas fiscais, p. ex.); c) promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta, instrumento negocial importante para a solução de conflitos coletivos (art. 5º, §6º, Lei n. 7.347/1985)” (DIDIER JR, 2015, p.277).

Como já abordado, entende-se que tais políticas públicas transcendem o judiciário, sendo decorrentes de todos os poderes, onde se vê o pleno exercício do Poder Legislativo na constituição de normas acerca da mediação e conciliação, notando-se também a tomada de medidas oriundas do Poder Executivo com o advento das câmaras administrativas de conciliação e mediação.

3 ELETROBRÁS E SUA POSIÇÃO FRENTE AS DEMANDAS PROMOVIDAS CONTRA SI NO ANO DE 2014

A Eletrobrás é uma Sociedade de Economia Mista de capital aberto, com enfoque na produção energética de forma que atenda aos requisitos de competitividade, sustentabilidade e integração.

Nota-se que não se trata de uma empresa única, fornecedora de energia apenas para o

estado de Alagoas, mas uma companhia, por sinal a maior da América Latina no setor.

A mesma foi escolhida a integrar este trabalho devido à grande importância de seus serviços à população, e seu monopólio estatal referente ao mesmo serviço. O que, em vista das reclamações realizadas ao PROCON, deduz-se ineficaz, ou com avarias. Portanto, frente à grandiosidade da referida instituição, e pelas inúmeras reclamações apresentadas contra a mesma, decide-se estudar o seu comportamento frente às tais reclamações.

Sendo sociedade de economia mista, entende-se, portanto, que é formada de capital do Estado e da iniciativa privada, logo, de direito privado. Autorizada por Lei, e criada por ato administrativo. As questões judiciais, se houverem, devem tramitar em competência da justiça estadual (DI PIETRO, 2015).

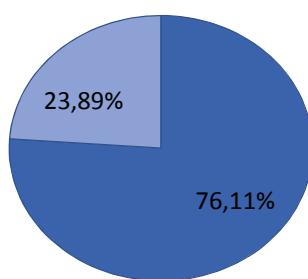
3.1 DEMANDAS CONTRA A ELETROBRAS NO ANO DE 2014, E O PERFIL DA COMPANHIA ELÉTRICA FRENTE ÀS RECLAMAÇÕES

Segundo o Cadastro de Reclamação Fundamentada de 2014, cedido pelo PROCON/AL, por via eletrônica, constata-se que a Eletrobrás lidera o ranking feito pelo referido órgão. Com 314 reclamações recebidas; a mesma atendeu a 239 destas, conquistando um percentual de 76,11% de resposta ao PROCON, tendo em contrapartida abstenção em 75 dos casos, representando assim um percentual de 23,89%, como demonstra o gráfico abaixo:

GRÁFICO DE ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES:

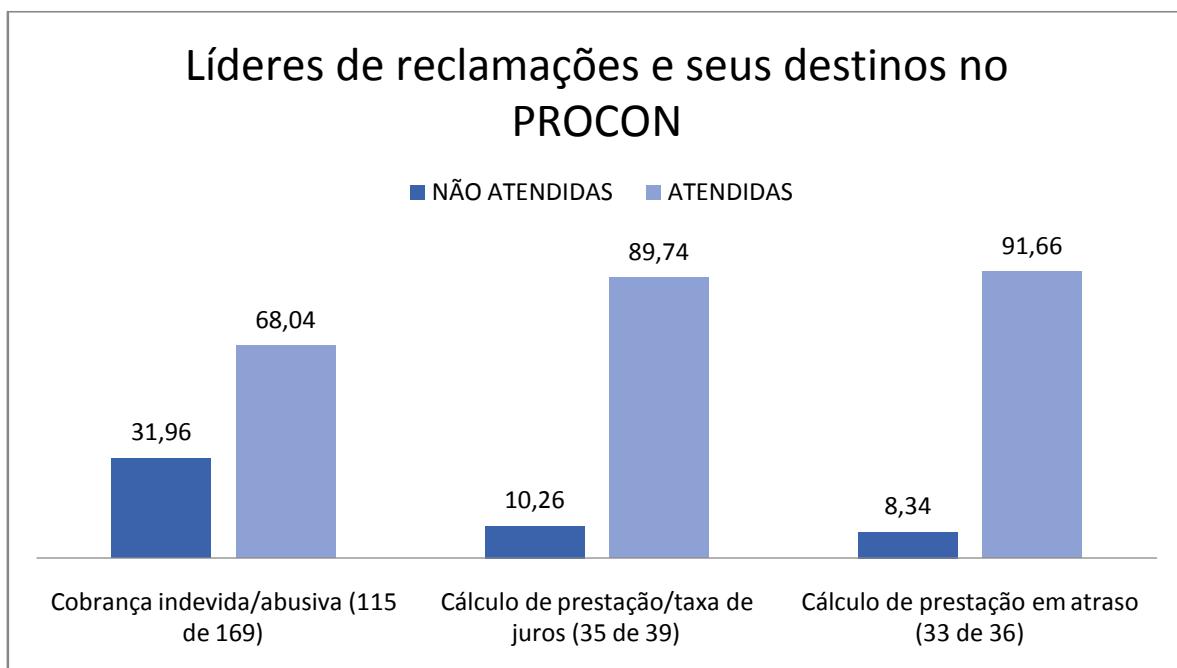
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO PROCON/AL FRENTE À ELETROBRÁS

■ ATENDIDAS ■ NÃO ATENDIDAS



Vistos tais índices faz-se mister destacar a natureza das reclamações deste período. Ocupando a primeira colocação temos a Cobrança indevida/abusiva, somando impressionantes 169 reclamações, o que caracteriza um percentual de mais da metade dos casos (53,82%), sendo destes 68,04% atendidos. Em segundo lugar temos o Cálculo de prestação/taxa de juros com 39 casos, representando 12,42%, sendo boa parte deles atendidos pela fornecedora de energia, 89,74% (35 casos). A terceira maior reclamação fica à cargo do Cálculo de prestação em atraso somando 36 casos, representando 11,46% dos casos, sendo 91,66% desses casos atendidos (33 casos).

GRÁFICO DE NATUREZA DAS RECLAMAÇÕES:

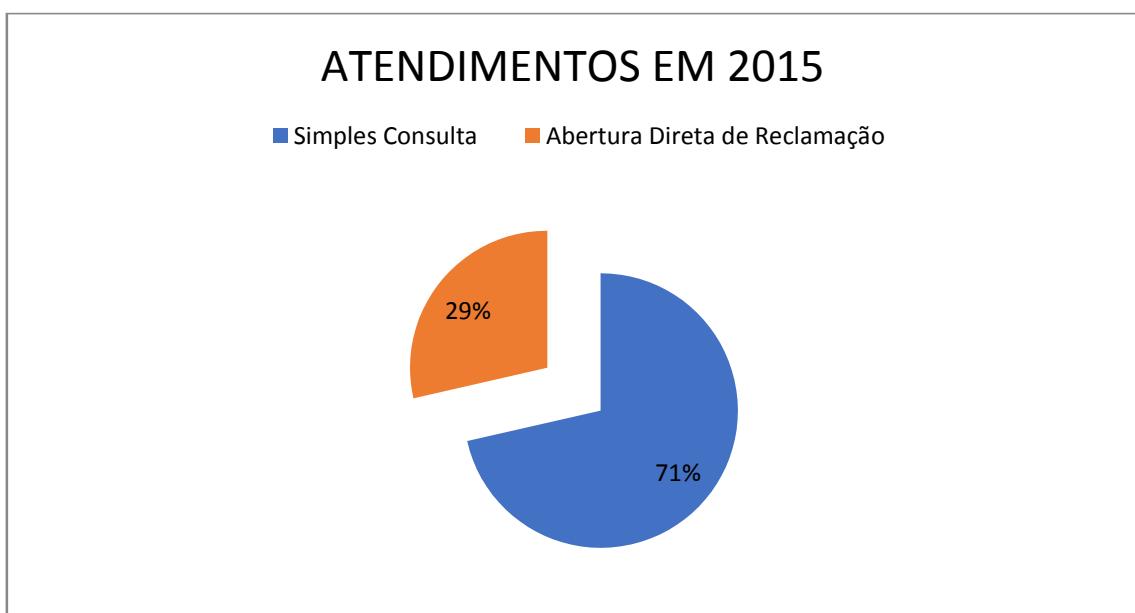


A partir dos dados apresentados, nota-se que não é do *modus operandi* da Eletrobrás manter-se inerte às chamadas do PROCON para a resolução dos conflitos.

3.2 RECLAMAÇÕES FEITAS CONTRA A ELETROBRÁS, NO ESCRITÓRIO MÓDULO DO PROCON, LOCALIZADO NA UNINASSAU- MACEIÓ, NO PERÍODO DE 2015-2016

Ao colher dados no referido escritório foram encontrados sete incidentes no ano de 2015, enquanto no mesmo lapso de tempo do ano de 2016 esse número teve uma crescente de 128,57% (18 casos), ou seja, o número de incidentes mais que dobrou em um ano.

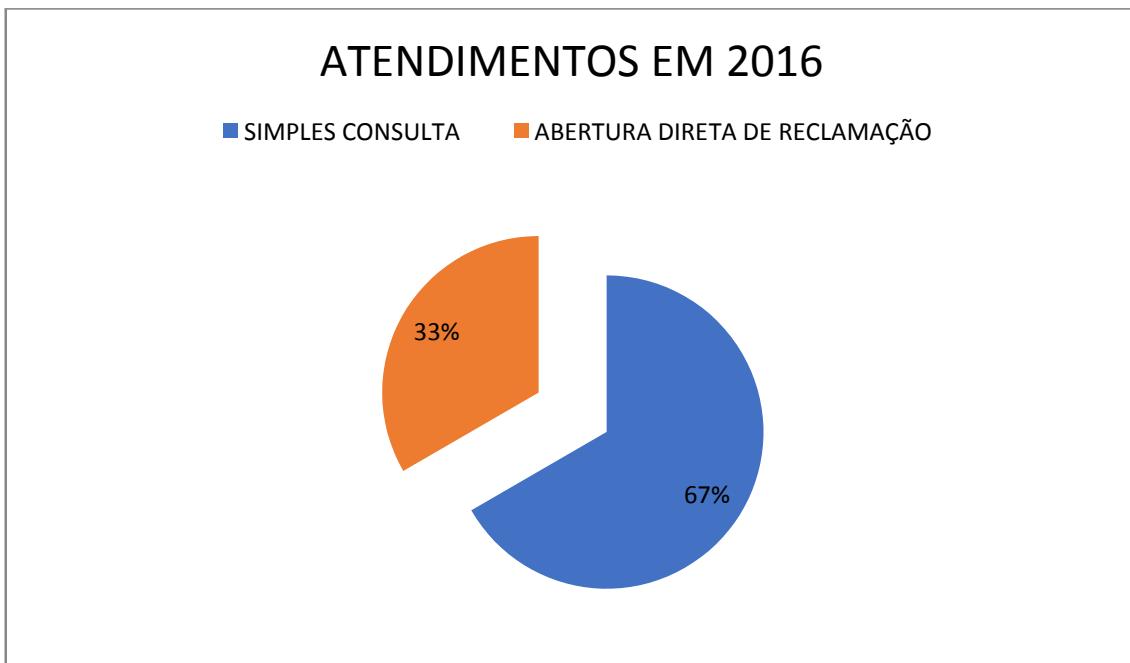
GRÁFICO DOS DESTINOS DE ATENDIMENTOS EM 2015:



Com a especificação do ocorrido em 2015, temos que 71% (5 casos) dos atendimentos promovidos pelo escritório do PROCON daquela localidade foram a caráter de “simples consulta”, enquanto 29% (2 casos) foram “abertura direta de reclamação”. A caráter de curiosidade: A simples consulta é a análise inicial realizada pelo PROCON acerca da viabilidade da reclamação; se existem provas que validem os fatos apresentados pelo reclamante, se a pretensão é de competência do PROCON, fornecimento de informações, etc. Enquanto que a abertura direta de reclamação, é, como o próprio nome sugere, a chamada do reclamado ao órgão em questão para o esclarecimento e uma possível solução do conflito ali presenciado.

Nos dois casos de abertura direta de reclamação, ocorreram acordos, direto e antes da audiência.

GRÁFICO DOS DESTINOS DE ATENDIMENTOS EM 2016:



Como já relatado em tópicos anteriores o número de reclamações sobe exponencialmente em 2016, e, por conseguinte cai o percentual de simples consulta, e aumenta a abertura direta de reclamação.

Das 12 simples consultas realizadas pelo escritório em análise, nove foram de sua competência, enquanto duas foram encaminhadas para a Defensoria Pública, e uma diretamente ao Juizado Especial.

O que se sobressai como grande surpresa é o número de audiências com término em acordo, decorrentes de abertura direta de reclamação; o escritório do PROCON da UNINASSAU-MCZ obteve cinco acordos de um total de 6 audiências o que equivale à 83,33% de êxito no exercício conciliatório.

CONCLUSÃO

É visível a preocupação com a morosidade do sistema judiciário, decorrente do alto índice de demandas frente a este, com isso percebe-se que há um avanço enorme no que pese às formas extrajudiciais de resolução de conflitos. Têm-se, portanto, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, um órgão auxiliar da justiça de caráter conciliatório que, vistos os dados apresentados, faz eximamente tal papel.

Com a referida pesquisa observa-se uma real atuação deste órgão, em facedo

exercício da mediação e conciliação. Em números quantificados, é de grande surpresa que uma instituição como tal possa ser deveras eficaz no trato de litígios, visto que não se faz presente a função jurisdicional do Estado.

Todavia, há aspectos melhoráveis como a ampliação de competência do referido órgão, bem como uma maior força quanto ao chamamento de reclamados a comparecer às audiências.

Em relação à sociedade fornecedora de energia do estado de Alagoas, a Eletrobrás, é notável que existe um certo problema, ou no mínimo empecilho quando se trata de gestão organizacional, visto a grande maioria de suas reclamações serem de caráter administrativo. O que, com grande facilidade podem ser reparados de pronto, e assim, excluir-se da lista dos maiores reclamados. Afinal, trata-se não só de uma simples empresa fornecedora de serviços, mas da maior companhia de capital aberto do setor de energia elétrica da América Latina que atua nos segmentos de geração, distribuição, transmissão e comercialização de energia. (ELETROBRÁS, 2017).

REFERÊNCIAS

SANTIAGO, Emerson. PROCON. Disponível em:<<http://www.infoescola.com/direito/procon/>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

SANTOS, Kátia Aparecida de Matos. Estimativa do valor da cesta básica – CB UNAERP da cidade de Guarujá SP – Análise do ano 2014. In: **Anais do Conic-Semesp**, v. 3, 2015. Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. Ribeirão Preto, 2015, p. 3-4. Disponível em: <<http://conic-semesp.org.br/anais/files/2015/trabalho-1000021316.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

PROCON: Como funciona? **Direitos Brasil**. Disponível em:<<http://direitosbrasil.com/procon-como-funciona/>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

ELETROBRAS. O papel da Eletrobrás. **Eletrobrás**. Disponível em:<<https://www.eletrobras.com/elb/data/Pages/LUMIS641DB632PTBRIE.htm>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

TARTUCE, Flávio. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. 5. ed. Rio

de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2016.

DIDIER JR., Fredier. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil: parte geral e processo de conhecimento I. 17. ed. Salvador: JusPodivm, 2015.

ALAGOAS. PROCON: Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor. Cadastro de Reclamação Fundamentada 2014. **Procon – AL**, jan./dez. 2014. Disponível em: <http://www.procon.al.gov.br/empresas-mais-reclamadas/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas-2014/rel_reclamacao_fundamentada_ordem_alfabetica.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2017.