

Liton Lanes Pilau Sobrinho
Fabiola Wüst Zibetti
Rogerio da Silva
(Org.)

BALCÃO DO CONSUMIDOR

COLETÂNEA CIDADANIA, MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

 **UPF**
Universidade
de Passo Fundo | EDITORA



UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

Bernadete Maria Dalmolin

Reitora

Edison Alencar Casagrande

Vice-Reitor de Graduação

Antônio Thomé

Vice-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Rogério da Silva

Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários

Cristiano Roberto Cervi

Vice-Reitor Administrativo

UPF Editora

Editores

Glauco Ludwig Araujo

Ivan Penteado Dourado

Revisão

Ana Paula Pertile

Cristina Azevedo da Silva

Daniela Cardoso

Programação visual

Rubia Bedin Rizzi

Sirlete Regina da Silva

Suporte técnico

Carlos Gabriel Scheleder

Conselho editorial

Altair Alberto Fávero (UPF)

Alvaro Sanchez Bravo (Universidad de Sevilla)

Andrea Michel Sobottka (UPF)

Andrea Oltramari (Ufrgs)

Antônio Thomé (UPF)

Carlos Alberto Forcelini (UPF)

Carlos Ricardo Rossetto (Univali)

Cesar Augusto Pires (UPF)

Fernando Rosado Spilki (Fecvale)

Gionara Tauchen (Furg)

Glauco Ludwig Araujo (UPF)

Héctor Ruiz (Uadec)

Helen Treichel (UFFS)

Ivan Penteado Dourado (UPF)

Jaime Morelles Vázquez (Ucol)

Janaína Rigo Santin (UPF)

José C. Otero Gutierrez (UAH)

Kenny Basso (Imed)

Luís Francisco Fianco Dias (UPF)

Luiz Marcelo Darroz (UPF)

Nilo Alberto Scheidmandel (UPF)

Paula Benetti (UPF)

Sandra Hartz (Ufrgs)

Walter Nique (Ufrgs)

Liton Lanes Pilau Sobrinho
Fabiola Wüst Zibetti
Rogerio da Silva
(Org.)

BALCÃO DO CONSUMIDOR

coletânea cidadania, mediação e conciliação

2018



Copyright dos organizadores

UPF Editora

Revisão e programação visual

Este livro, no todo ou em parte, conforme determinação legal, não pode ser reproduzido por qualquer meio sem autorização expressa e por escrito do(s) autor(es). A exatidão das informações e dos conceitos e opiniões emitidas, as tabelas, os quadros e as figuras são de exclusiva responsabilidade do(s) autor(es).

CIP – Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

B174 Balcão do Consumidor [recurso eletrônico]: coletânea cidadania, mediação e conciliação / Liton Lanes Pilau Sobrinho, Fabíola Wüst Zibetti, Rogério da Silva, organizadores. – Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2018.
1.800 Kb. ; PDF.

Inclui bibliografia.

Modo de acesso gratuito: <www.upf.br/editora>.

ISBN 978-85-523-0048-9 (E-book)

1. Consumidores - Preferência. 2. Defesa do consumidor - Passo Fundo (RS). 3. Sociedade de consumo. I. Pilau Sobrinho, Liton Lanes, org. II. Zibetti, Fabíola Wüst, org. III. Silva, Rogério da, org. IV. Título.

CDU: 347.451.031/032

Bibliotecária responsável Marciéli de Oliveira - CRB 10/2113



Campus I, BR 285, Km 292,7, Bairro São José

99052-900, Passo Fundo, RS, Brasil

Telefone: (54) 3316-8374

afiliada à



SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA



Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

Sumário

Apresentação.....	7
Um ensaio sobre os direitos digitais de cidadania como nova categoria dos direitos de personalidade	9
<i>Adriana Fasolo Pilati Scheleder</i>	
<i>Patrícia Grazziotin Noschang</i>	
A conciliação e a mediação como alternativas para os conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo	26
<i>Leila Cássia Picon</i>	
<i>Aline Trindade Nascimento</i>	
A mediação e a conciliação como instrumentos de efetivação dos direitos do consumidor	45
<i>Caroline Vasconcelos Damitz</i>	
<i>Cássio Henrique Pacheco dos Santos</i>	
A proteção do consumidor pela demarcação do risco biotecnológico ante a distinção lícito/ilícito	62
<i>Paulo Roberto Ramos Alves</i>	
<i>Liton Lanes Pilau Sobrinho</i>	
Desenvolvimento e ecocidadania	80
<i>Josiane Petry Faria</i>	
<i>Gabriel Antinolfi Divan</i>	
Educação para o consumo como meio de fortalecimento da cidadania em municípios brasileiros a partir dos bairros	106
<i>Henrique Mioranza Koppe Pereira</i>	
A ecoalfabetização no ensino jurídico rumo à consciência ambiental	132
<i>Maria Cláudia da Silva Antunes de Souza</i>	
<i>Camila Monteiro Santos Stohrer</i>	

Os conflitos no âmbito do consumo como experiência de educação cidadã na cultura da mediação.....	152
<i>Mauro Gaglietti</i>	
<i>Natália Formagini Gaglietti</i>	
As adversidades nas relações de consumo de créditos bancário e financeiro sob a perspectiva da conciliação.....	178
<i>Talissa Truccolo Reato</i>	
<i>Tiago Dias de Meira</i>	
A responsabilidade civil dos provedores de internet por atos de terceiros.....	197
<i>Nadya Regina Gusella Tonial</i>	
<i>Aline Battistella</i>	
Sobre os autores.....	229

Apresentação

A publicação da presente obra só foi possível em decorrência do fomento obtido pelo projeto Balcão do Consumidor, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, apresentado ao Ministério da Justiça por meio do Fundo de Direitos Difusos, proposta nº 139/2014/CFDD/SENACON/MJ, publicado no *Diário Oficial da União* em 1º de setembro de 2014, seção I, página nº 36.

Esta obra tem como temática o debate que envolve cidadania, mediação e conciliação, fruto das pesquisas desenvolvidas pela necessidade do empoderamento dos consumidores diante das desigualdades existentes na sociedade de consumo.

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, surge a Lei dos Juizados Especiais Cíveis, como um instrumento para garantir a efetividade dos direitos dos consumidores. Contudo, a problemática enfrentada pelos consumidores é exatamente sua vulnerabilidade, diante dessa situação, ocorre uma busca frenética pela via judicial, que, na atualidade, não é mais capaz de absorver toda a demanda existente.

Assim, esta obra apresenta pesquisas e explanações sobre diversos temas dentro desse universo, como: a importância do reconhecimento de direitos digitais de cidadania como parte dos próprios direitos de personalidade; a forma como a conciliação e a mediação podem trazer alternativas para conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo; as experiências voltadas a uma educação cidadã,

adquiridas por intermédio da cultura da mediação, pelo gerenciamento de conflitos no âmbito do consumo.

Além disso, trata-se do debate sobre as adversidades nas relações de consumo de créditos bancários e financeiros, sob a perspectiva da conciliação, para verificar como tais instrumentos de resolução de conflitos podem garantir a efetivação dos direitos do consumidor.

Ademais, exploram-se temas como a proteção do consumidor pela demarcação do risco biotecnológico ante a distinção do que é lícito ou ilícito e, ainda, a responsabilidade civil dos provedores de internet por atos praticados por terceiros.

Por fim, serão abordados assuntos de realidade cotidiana e de ampla emergência de debate, como a educação para o consumo como meio de fortalecimento da cidadania dos municípios brasileiros a partir dos bairros e, em um cenário de grande amplitude, o desenvolvimento ligado aos conceitos de ecocidadania e ecoalfabetização no ensino jurídico, rumo a uma consciência ambiental.

Assim, com esses debates e pesquisas, oportuniza-se a verificação de novas alternativas para a resolução de conflitos por meio da mediação, que emerge cada vez mais como uma solução extremamente positiva para a resolução de litígios e a construção de uma cidadania consumerista efetiva.

Um ensaio sobre os direitos digitais de cidadania como nova categoria dos direitos de personalidade

*Adriana Fasolo Pilati Scheleder
Patricia Grazziotin Noschang*

Considerações iniciais

Assim como as relações jurídicas e o Direito evoluem, as relações sociais também estão em constante transformação. Em decorrência, fala-se hoje em sociedade informacional, sociedade que surgiu juntamente com a evolução tecnológica, ou seja, uma nova sociedade inserida na revolução tecnológica da informação, surgida no século XXI.

Essa nova sociedade surgiu por meio de um “novo paradigma tecnológico organizado a partir da informação, que, gerada no meio tecnológico digital, é suscetível de acesso”.¹ A partir de tal concepção, surge uma sociedade complexa e globalizada, baseada na reprodução de informações, possíveis de serem acessadas por qualquer indivíduo em qualquer lugar e tempo, e, com isso, inúmeras questões jurídicas, como o direito à identidade digital e à intimidade no mundo informacional. Conforme expõem Castellón e Jaramillo:

¹ WACHOWICZ, Marcos. *Propriedade intelectual do softwarw e revolução da tecnologia da informação*. Curitiba: Juruá, 2010. p. 24.

Pese a que los principales ámbitos de acción de la globalización son las comunicaciones y la economía, han logrado transformar e empregnar los distintos ámbitos del quehacer humano, sobre todo em lo referente a la cultura. Tal como la definimos en la actualidad, la globalización comienza con los trabajos de Mc Luhan y el desarrollo de las comunicaciones satelitales. Más de cuarenta años después, la globalización ha trastocado la cultura, al punto se superar las barreras geográficas, idiomáticas y étnicas, emuma estructuración llena de câmbios e incertidumbres.²

Andrade expõe que, por meio de um

[...] panorama de dissipação das fronteiras do espaço e do tempo pelo desenvolvimento acelerado dos meios digitais, pode-se notar a ocorrência de um fenômeno transformador do Direito, denominado por parte da doutrina italiana como a criação de novas dimensões do direito à vida privada.³

As profundas alterações, portanto, ocorridas na sociedade informacional pelo advento da tecnologia da informação, com o armazenamento e a disponibilização digital de dados, aumentaram os problemas já existentes no ambiente analógico, surgindo um paradoxo entre a liberdade de acesso à informação e o direito à privacidade, direito este que deve ser protegido a partir das disposições constitucionais existentes, que garantem o direito à privacidade, juntamente com as dis-

² CASTELLÓN, A. Lucía; JARAMILLO, C. Oscar. Los desafíos de la educación superior en la Sociedad de la Información. In: MELO, José Marque de et al. (Org.). *Sociedade do conhecimento: aportes latino-americanos*. São Bernardo do Campo: UMESP (Cátedra UNESCO para o Desenvolvimento Regional), 2005. p. 55.

³ ANDRADE, F. P. C. As novas dimensões do direito à vida privada. In: SEMANA JURÍDICA DA FACULDADE DE DIREITO DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 3, 2010, Ribeirão Preto. *Anais...* Ribeirão Preto: Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, 2010. p. 22.

posições dos artigos 72 e 73 do Código de Defesa do Consumidor brasileiro.^{4,5}

As transformações culturais decorrentes da inserção do computador na vida pessoal de todo indivíduo, independentemente da idade, marcam o século XXI na era digital. Hoje, praticamente toda criança já tem contato, seja em casa, por influência dos pais, seja na escola, com o mundo informacional exposto pelo acesso ao computador.

O computador pessoal aparece como um objeto evocador. Ele não determina o modo de pensar das pessoas, porém influencia, evocando pensamentos. Já em crianças muito pequenas provoca reflexões sobre o que é vivo e o não-vivo. [...]. Superada essa fase, são provocadas a pensar sobre livre-arbítrio e autonomia em oposição às idéias de programação e predeterminação.⁶

De outro modo, com o pleno e contínuo desenvolvimento da sociedade informacional, surge uma nova questão sobre o direito à identidade digital, pela qual se indaga: será possível um cidadão participar e interagir com a comunidade sem portar uma identidade digital? A identidade digital está inserida no rol dos direitos de personalidade e, com isso, gera proteção legal? O conceito e o rol dos direitos de personalidades incluídos na codificação civilista abarcam as relações complexas surgidas com a revolução tecnológica da informação?

⁴ “Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros: Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa. Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata: Pena Detenção de um a seis meses ou multa”. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 12 jun. 2011.

⁵ WACHOWICZ, 2010, p. 241-249.

⁶ CARVALHO, Paulo Sergio de. *Interação entre humanos e computadores: uma introdução*. São Paulo: EDUC, 2000. (Série Trilhas). p. 66.

Alguns apontamentos sobre a sociedade informacional na pós-modernidade

A sociedade informacional na pós-modernidade é marcada pela revolução tecnológica na informação. A informação passa a ser um requisito básico de sobrevivência no mundo do século XXI.

Wiener, em meados do século XX, já afirmava que

[...] viver efetivamente é viver com informação adequada. A comunicação e o controle, portanto, são integrantes da essência da vida interior do homem, na medida em que fazem parte de sua vida em sociedade.⁷

Conforme relaciona Kumar, seria insensato e tolo negar o que existe de real em muito do que afirmam os teóricos da sociedade de informação.⁸ As experiências da vida cotidiana são suficientes para confirmar esse fato, como os serviços bancários 24 horas, o virtual desaparecimento de cheques e dinheiro na maioria das transações monetárias, reservas de hotéis e passagens aéreas *on-line*, informações via satélite por celulares por qualquer parte do mundo, catálogos virtuais de grandes bibliotecas e arquivos, constante atualização *on-line* do mercado de ações, são todos fatos comuns hoje para o cidadão.

A aceitação da importância crescente da tecnologia da informação, e mesmo de uma revolução de informação, é uma coisa, mas a aceitação de um novo tipo de sociedade, de uma

⁷ WIENER, Norbert. *Cibernética e sociedade: o uso humano de seres humanos*. São Paulo: Cultrix, 1968. p. 20.

⁸ KUMAR, Krishan. *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997. p. 27.

nova era, é completamente diferente.⁹ Para Kumar, a tecnologia da informação não implica um novo princípio de sociedade ou o advento de uma nova onda de evolução social, não produz mudança radical na maneira como as sociedades industriais são organizadas ou na direção em que evoluem.¹⁰

Ao contrário, Kumar¹¹ acredita, sim, na existência de uma nova sociedade a partir da revolução tecnológica informacional, marcada pela pós-modernidade e pelo surgimento de um novo paradigma.

O significado de pós-modernidade pode variar de acordo com cada concepção. Uma compreensão corrente segue o fim da modernidade, ou seja, não há modernismo. Mas isso não significa, necessariamente, que a modernidade passou. O “pós” de pós-modernidade é ambíguo e pode ter diversos significados.

Pode significar o que vem depois, o movimento para um novo estado de coisas, por mais difícil que seja caracterizar esse estado tão cedo assim. Ou pode ser mais parecido com o *post de post-mortem*.¹²

Na pós-modernidade, segundo Sousa Santos, o conhecimento, ao contrário da modernidade, tenta dialogar com outras formas de conhecimento, deixando-se penetrar por elas. Na pós-modernidade, procura-se reabilitar o senso comum por reconhecer algumas virtualidades para enriquecer a nossa relação com o mundo.

⁹ KUMAR, 1997, p. 29.

¹⁰ KUMAR, 1997, p. 164.

¹¹ KUMAR, 1997, p. 170.

¹² KUMAR, 1997, p. 79.

Na ciência pós-moderna, ao sensocomunizar-se, não despreza o conhecimento que produz tecnologia, mas entende que, tal como o conhecimento se deve traduzir em autoconhecimento, o desenvolvimento tecnológico deve traduzir-se em, sabedoria de vida.¹³

A pós-modernidade, portanto, emerge para uma mudança de paradigmas. Para Sousa Santos, a natureza da revolução científica que se atravessa é estruturalmente diferente da que ocorreu no século XVI.

Sendo uma revolução científica que ocorre numa sociedade ela própria revolucionária pela ciência, o paradigma a emergir dela não pode ser apenas um paradigma científico, tem que ser também um paradigma social.¹⁴

A revolução científica, conforme refere Kuhn, consiste em episódios de “[...] desenvolvimento não cumulativo nos quais um paradigma mais antigo é total ou parcialmente substituído por um novo, incompatível com o anterior”. Os cientistas, guiados por um novo paradigma, “[...] adotam novos instrumentos e orientam seu olhar em novas direções”.¹⁵

Conforme preleciona Morin, Thomas Kuhn, em *A estrutura das revoluções científicas*,

[...] atribuiu importância decisiva à noção de paradigma, retornando, à sua maneira, a idéia de que o conhecimento científico não é pura e simples acumulação de saberes e que o modo de conceber, formular e organizar as teorias científicas era comandado e controlado por postulados ou pressupostos ocultos.¹⁶

¹³ SOUSA SANTOS, Boaventura de. *Um discurso sobre as ciências*. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 89-91.

¹⁴ SOUSA SANTOS, 2009, p. 60.

¹⁵ KUHN, Thomas S. *A estrutura das revoluções científicas*. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003. p. 125.

¹⁶ MORIN, Edgar. *O método*. Tradução de Juremir Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 1998. p. 266.

Morin afirma, ainda, que a originalidade de Kuhn está em

[...] detectar, sob os pressupostos ou postulados, um fundo coletivo de evidências escondidas e imperativas, que denominou paradigmas, e em sustentar que as grandes transformações na história das ciências eram constituídas por revoluções paradigmáticas.¹⁷

Enfim, na visão de Morin, a transformação da sociedade e da realidade por meio da tecnociência impõe uma mudança paradigmática. Assim como a tecnociência se apodera da sociedade, a sociedade também se apodera da tecnociência, ou seja, a sociedade se torna ela mesma produtora e transformadora da dinâmica que a produz e transforma.

Constitui-se uma relação recursiva ininterrupta ciência/técnica/sociedade na qual a tecnociência gerada pela sociedade tornou-se, ao mesmo tempo, geradora da sociedade e na qual cada um dos termos, “ciência”, “técnica”, “sociedade”, introduziu-se hologramaticamente no outro.¹⁸

Pilati, citando os autores referidos (Kuhn e Morin), afirma que, assim como a modernidade operou com um paradigma redutor/simplificador à base de dicotomias (público/privado; indivíduo/Estado), a pós-modernidade deverá resgatar a complexidade do real, incluindo o terceiro elemento, obrando com tríades e trilogias (público/privado/coletivo; Estado/indivíduo/sociedade). “Basicamente, a pós-modernidade será o resultado da inclusão do terceiro elemento, o coletivo, nos planos: filosófico, político e jurídico”. Filosófico como um novo homem; político, como uma nova *res populi*, a república participativa; e jurídico, pautando-se por novas formas de exercício e tutela de direitos.¹⁹

¹⁷ MORIN, 1998, p. 266.

¹⁸ MORIN, 1998, p. 266.

¹⁹ PILATI, José Isaac. *Propriedade e função social na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. p. 01.

Nesse sentido, a sociedade informacional inserida na pós-modernidade implica a adoção de um novo paradigma, transformando a relação Estado/indivíduo para um novo contexto, ou seja, para uma sociedade participativa em que o indivíduo, voltado ao coletivo, terá participação direta no Estado.

A revolução informacional, portanto, inserida nessa nova concepção de sociedade participativa, justifica a necessidade de se pensar na era da cidadania digital, trazendo consigo, quiçá, uma releitura dos direitos de personalidade.

O direito à proteção da identidade digital e a Teoria do Direito Geral de Personalidade

Frequentemente, o cidadão se depara com serviços realizados por meio da internet, como agendamentos para confecção de documentos, alguns serviços bancários, processos virtuais, publicação de editais, notícias atualizadas 24 horas, entre outros. Com isso, o mundo virtual passa a ser vivenciado pelo cidadão como forma de inserção social, criando-se uma identidade digital. Mas tal identidade está inserida na classe dos direitos de personalidade tipificada ou na legislação civilista? Ou existe um direito geral de personalidade que justifique uma tutela geral?

A identidade digital está relacionada à identificação de uma pessoa com conexões ou transações por meio de computadores, celulares ou outros dispositivos pessoais e uma rede ou internet. Equivale-se à identidade pessoal, no entanto inserida no mundo digital. Diante de tal contextualização, sur-

ge uma nova classe de direitos, os direitos virtuais, oriunda desta inserção do cidadão no mundo digital. Considerando esta nova realidade, necessária se faz uma reinterpretação dos direitos existentes, inserindo os princípios e normas jurídicos à nova realidade social.

A personalidade humana, conforme entendida pela Teoria do Direito Geral de Personalidade, traduz um direito único e genérico, que alcançaria a todos os aspectos e manifestações da personalidade, justificando, desse modo, a sua ampla proteção.

Conforme Szaniawski, de acordo com a evolução social, da tecnologia, entre outras, há uma multiplicidade de direitos de personalidade aumentando a cada momento, provocando um fracionamento dos direitos de personalidade em tipos e subtipos que se desenvolvem ao infinito.²⁰

Nesse contexto, a identidade digital é vista como um novo meio de interação social, representando ao sujeito uma expressão de sua personalidade e uma condição necessária ao desenvolvimento de uma plena liberdade de acesso, protegida constitucionalmente.²¹

Os direitos de personalidade são direitos de grandeza, portas de entrada dos direitos fundamentais. Significam, com isso, a concretização dos direitos fundamentais e sua proteção em situações que afetem a dignidade da pessoa humana.

²⁰ SZANIAWSKI, Elimar. *Direitos de personalidade e sua tutela*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005. p. 127-128.

²¹ "Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição". BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 12 jun. 2011.

Para o doutrinador Paulo Mota Pinto,²² existe um direito geral de personalidade que está ligado ao aspecto físico e geral da condição de pessoa e sua proteção. Há uma implícita norma de tutela geral de personalidade:

O “direito geral de personalidade” concebido nestes últimos termos tem como objecto a personalidade humana em todas as suas manifestações, actuais e futuras, previsíveis e imprevisíveis, e tutela a sua livre realização e desenvolvimento, sendo o “princípio superior de constituição” dos direitos que se referem a particulares modos de ser da personalidade – constitui o fundamento dos direitos especiais de personalidade, individualizados, e tem como objecto a personalidade humana para o direito, globalmente considerada.²³

O direito geral de personalidade, portanto, garante ampla proteção à personalidade, tornando-se compatível com a complexidade da pessoa humana e suas manifestações, da mesma forma que se torna eficaz e suficiente para acompanhar a evolução das relações sociais e seus reflexos personalíssimos, comumente não tipificados na lei pátria em face da sua ilimitabilidade. Nesse sentido, o direito geral de personalidade é:

[...] “aberto” sincrônica e diacronicamente, permitindo a tutela de novos bens, e face a renovadas ameaças, sempre tendo como referente o respeito pela personalidade, quer numa perspectiva estática, quer na sua dinâmica de realização e desenvolvimento: É, a um tempo, direito à pessoa-ser e à pessoa-devir, ou melhor, à pessoa-ser em devir, entidade não estática mas dinâmica e com jus à sua “liberdade de desenvolvimento”.²⁴

²² PINTO, Mota. *Palestra proferida na Jornada de Direito Civil em comemoração aos 10 anos do Código Civil*. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2012. PINTO, Paulo Mota. Direitos de personalidade no Código Civil português e no novo Código Civil brasileiro. *Revista Jurídica*, Porto Alegre: Notadez, n. 314, dez. 2003. p. 16.

²³ PINTO, 2003, p. 16.

²⁴ PINTO, 2003, p. 17.

Diante de tal concepção, a identidade digital merece proteção legal com fundamento no direito geral de personalidade, cuja visão unitária e pela amplitude que assume segundo a concepção de direito matriz, torna-se referência e complemento dos direitos especiais de personalidade, tornando-se eficaz e adaptável à realidade de cada pessoa e à evolução do direito informacional.

Da mesma forma, conforme aduzem Canotilho e Machado, pode-se citar o direito geral da liberdade de expressão, que, num sentido amplo, é entendido como “[...] liberdade de comunicação, particularmente apropriada para lidar com os desafios da era digital do século XXI”. A liberdade de expressão, na concepção de Canotilho e Machado, “[...] contém uma posição jurídico-subjetiva originária que protege a utilização de qualquer meio de comunicação”,²⁵ compreendida como um

[...] conjunto de direitos fundamentais que a doutrina reconduz à categoria genérica de liberdades comunicativas ou liberdades da comunicação, [...] surgindo ao serviço das mais diversas finalidades, entre os quais se conta a proteção da integridade da esfera de discurso público, *de forma a garantir a comunicação livre e pluralista em todos os domínios da vida social.* [...].²⁶

No mesmo caminho, Paesani, ao analisar os princípios constitucionais dos principais países e a evolução da informação, afirma que “[...] liberdade de acesso à rede requer, no mínimo, no plano dos princípios, uma simples tomada de consciência, da qual nenhum constitucionalista pode omitir-

²⁵ Conforme Abdo, está-se diante da manifestação da liberdade de comunicação toda vez que o exercício da liberdade de expressão valer-se da utilização de qualquer dos meios de comunicação social. ABDO, Helena. *Mídia e processo*. São Paulo: Saraiva, 2011.

²⁶ CANOTILHO, J. J. G.; MACHADO J. E. M. *"Reality Shows" e liberdade de programação*. Coimbra: Coimbra Editora, 2003. p. 14, grifo nosso.

-se”. Assim, no “atual estado de desenvolvimento tecnológico, o acesso à internet é considerado um serviço prestado ao cidadão-usuário”.²⁷

Da mesma forma, o direito geral de personalidade deve ser entendido como fundamento à ampla e irrestrita proteção da personalidade, em busca da concretização da dignidade humana.

De acordo com Cortiano Junior,

[...] não podem restar dúvidas que o Brasil fez a opção pelo direito geral de personalidade (ao lado da proteção tipificada, seja em leis esparsas, seja no projeto do Código Civil, em trâmite legislativo): o preâmbulo constitucional é taxativo ao afirmar que a liberdade, a segurança, o bem estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça são os valores supremos de nossa sociedade, assegurados pelo Estado de Direito. Além disso, a dignidade da pessoa humana é fundamento da República (art. 1º) e é garantida a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade (art. 5º).²⁸

De qualquer forma, a cláusula de proteção geral da personalidade pode ser considerada:

[...] implícita no direito brasileiro, quer no reconhecimento de direitos de personalidade (no artigo 11 do Código Civil), quer – e sobretudo – pela correspondência com o artigo 5º da Constituição e pela consideração da sua fundamentação no princípio da dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III).²⁹

Com base na Teoria Geral do Direito de Personalidade adotada neste texto, cabe referir que a lei civil, ao garantir o direito ao nome e ao pseudônimo, está protegendo, conse-

²⁷ PAESANI, Líliliana Minardi. *Direito e internet: liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2000. p. 32.

²⁸ CORTIANO JUNIOR, Eroulth. Alguns apontamentos sobre os chamados direitos da personalidade. In: FACHIN, Luiz Edson et al. (Coord.). *Repensando fundamentos do direito civil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Renovar, 1998. p. 47.

²⁹ PINTO, 2003, p. 15.

quentemente, todos os meios de identificação pessoal, digital ou não, merecendo a proteção que alude o artigo 12 do Código Civil.

Desse modo, a identidade digital configura um direito personalíssimo, e não se confunde com a natureza da identidade física:

Parlare di identificazione significa, nella prassi giuridica, riferirsi specificamente alla persona fisica ed alle caratteristiche indispensabili e immutabili alle quali si riconduce una entità per differenziarla dalle altre che compongono l'insieme; ma significa anche assumere che un soggetto terzo ne effettui l'associazione in un documento che "a vista" dimostri ciò che dagli atti, in archivi appositamente costruiti e predisposti per rispondere a domande specifiche, risulta si debba dimostrare di essere in quel preciso momento. Tale documento indipendentemente dal supporto fisico che lo contiene diventa il pass, la chiave idonea ad aprire le porte fisiche o virtuali attraverso le quali si raggiungono i luoghi che, previa identificazione da parte del tenentario e certificatore dei dati, si è autorizzati a visitare. Il luogo in questo caso è da considerarsi come la metafora di ciò di cui abbiamo bisogno, informazioni, servizi e quant'altro possa rappresentare una risposta. L'identificazione rappresenta quindi la prima tappa di un procedimento che sfocia nell'autorizzare chi ne ha titolo - e solo lui - a fare o non fare ciò per cui lo stesso soggetto è stato prima identificato e successivamente autorizzato.³⁰

Ademais, em que pese entenda-se que os direitos digitais têm natureza jurídica personalíssima e estejam protegidos pela Teoria Geral dos Direitos de Personalidade, é oportuno referir que a Lei do Marco Civil da Internet, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da inter-

³⁰ VLEX. Dall'identità personale all'identità digitale. Una necessità per il cittadino del terzo millennio. In *Informatica e Diritto*, n. 2008/1-2, jan. 2008. Disponível em: <<http://vlex.com/vid/60055812>>. Acesso em: 12 jun. 2011.

net no Brasil, prevê a proteção dos dados pessoais, da privacidade e, conseqüentemente, da identidade do internauta.³¹

Assim, a identidade digital apresenta-se como uma necessidade para o cidadão do século XXI, como requisito imprescindível às liberdades de expressão e comunicação e à inserção social. É, portanto, uma necessidade, não voluntária e inevitável, para que o cidadão seja compreendido coletivamente, possibilitando-se sua interação na sociedade informacional e participativa, merecendo adequada e ampla proteção a partir da Teoria do Direito Geral de Personalidade.

Considerações finais

A revolução industrial, que começou a mudar o estado das coisas, foi o início de um processo que resultou na transformação da informação vivenciada no mundo globalizado da sociedade do século XXI. Nos últimos anos, a diversificação e as transformações tecnológicas têm se dado em escala exponencial, surgindo a necessidade de uma maior abrangência

³¹ “Art. 3 - A disciplina do uso da Internet no Brasil tem os seguintes princípios:

I - garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição;

II - proteção da privacidade;

III - proteção aos dados pessoais, na forma da lei;

IV - preservação e garantia da neutralidade da rede, conforme regulamentação;

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei; e

VII - preservação da natureza participativa da rede.

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria, ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte”. BRASIL. Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Brasília, DF, 2014.

do campo das novidades pelas ciências jurídicas e até pelo direito positivo. Porém, em torno de tais avanços, surgiram dúvidas e incertezas que acabaram por despertar novas questões. Grandiosos e inúmeros são os conflitos ante a evolução das relações sociais e da abrangência do direito sobre elas.

Diante dessa nova realidade, surgiu a necessidade de uma nova política globalizada, atrelada à economia de mercado e à análise dos novos movimentos que desta resultam. Inerente à evolução da sociedade informacional, portanto, surgiu a necessidade de se pensar a cidadania digital inserida na classe dos direitos personalíssimos, incluindo o cidadão nesse contexto da pós-modernidade. Como já referia Lévy,³² a humanidade ingressou numa nova era, está descobrindo um novo mundo, a exemplo do que ocorreu em fins do século XV e início do XVI.

Diante de todo esse movimento global, em um mundo interconectado, não há mais como se eximir do enfrentamento do debate sobre a cidadania digital enquanto direito personalíssimo do cidadão na sociedade pós-moderna.

Nesse sentido, a identidade digital apresenta-se como requisito indispensável para inserção e participação política na sociedade informacional, ou, como se pode chamar na pós-modernidade, na sociedade participativa. Nesse contexto, portanto, torna-se necessária a resistemização dos direitos de personalidade, adotando-se no Direito brasileiro a Teoria Geral do Direito de Personalidade, o que confere ampla e irrestrita proteção aos direitos digitais de cidadania em busca da concretização dos direitos fundamentais e em consonância com os demais princípios constitucionais já consagrados pelo Direito.

³² LÉVY, Pierre. *A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. Tradução de Maria Lúcia Homem e Ronaldo Entler. São Paulo: Editora 34, 2003.

Referências

ABDO, H. *Mídia e processo*. São Paulo: Saraiva, 2011.

ANDRADE, F. P. C. As novas dimensões do direito à vida privada. In: SEMANA JURÍDICA DA FACULDADE DE DIREITO DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 3, 2010, Ribeirão Preto. *Anais...* Ribeirão Preto: Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, 2010.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 12 jun. 2011.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 12 jun. 2011.

_____. Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Brasília, DF, 2014.

CANOTILHO, J. J. G.; MACHADO J. E. M. *“Reality Shows” e liberdade de programação*. Coimbra: Coimbra Editora, 2003.

CARVALHO, Paulo Sergio de. *Interação entre humanos e computadores: uma introdução*. São Paulo: EDUC, 2000. (Série Trilhas).

CASTELLÓN, A. Lucía; JARAMILLO, C. Oscar. Los desafíos de la educación superior en la Sociedad de la Información. In: MELO, José Marque de et al. (Org.). *Sociedade do conhecimento: aportes latino-americanos*. São Bernardo do Campo: UMESP (Cátedra UNESCO para o Desenvolvimento Regional), 2005. p. 33-49.

CORTIANO JUNIOR, Eroulths. Alguns apontamentos sobre os chamados direitos da personalidade. In: FACHIN, Luiz Edson et al. (Coord.). *Repensando fundamentos do direito civil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Renovar, 1998. p. 31-56.

KUHN, Thomas S. *A estrutura das revoluções científicas*. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

KUMAR, Krishan. *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LÉVY, Pierre. *A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. Tradução de Maria Lúcia Homem e Ronaldo Entler. São Paulo: Editora 34, 2003.

MORIN, Edgar. *O método*. Tradução de Juremir Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 1998.

PAESANI, Liliana Minardi. *Direito e internet: liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2000.

PILATI, José Isaac. *Propriedade e função social na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

PINTO, Paulo Mota. Direitos de Personalidade no Código Civil Português e no Novo Código Civil Brasileiro. *Revista Jurídica*, Porto Alegre: Notadez, n. 314, dez. 2003.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. *Um discurso sobre as ciências*. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SZANIAWSKI, Elimar. *Direitos de personalidade e sua tutela*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

VLEX. Dall'identità personale all'identità digitale. Una necessità per il cittadino del terzo millennio. *In Informatica e Diritto*, n. 2008/1-2, jan. 2008. Disponível em: <<http://vlex.com/vid/60055812>>. Acesso em: 12 jun. 2011.

WACHOWICZ, Marcos. *Propriedade intelectual do software e revolução da tecnologia da informação*. Curitiba: Juruá, 2010.

A conciliação e a mediação como alternativas para os conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo

*Leila Cássia Picon
Aline Trindade Nascimento*

Introdução

O superendividamento é caracterizado pelo estado de insolvência do consumidor diante da manifesta incapacidade de cumprir com o pagamento de seus débitos. O consumidor superendividado encontra-se num estágio ameaçado, uma vez que acúmulo de dívidas prejudica o custeio de necessidades básicas e, conseqüentemente, sua dignidade. Casos como esses geralmente são submetidos à análise do Poder Judiciário. Por meio do exercício da atividade jurisdicional tradicional, busca-se resolver o conflito entre credor e devedor. Porém, processos judiciais que abrangem esse estágio de endividamento, na maioria das vezes, acabam sendo arquivados, justamente porque o devedor está completamente impossibilitado de saldar suas dívidas.

Diante desse contexto, é interessante pensar na conciliação e na mediação como medidas possíveis de resolver conflitos de tal natureza. A proposta deste trabalho é buscar compreender o papel da conciliação e da mediação na resolução de

conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo. Inicialmente, propõem-se algumas reflexões sobre o superendividamento dos consumidores, para compreender o conceito e as implicações sociais. Na sequência, estuda-se a conciliação e a mediação, a fim de compreendê-las e analisar como elas podem auxiliar na resolução de conflitos decorrentes do superendividamento.

O superendividamento nas relações de consumo

Segundo Claudia Lima Marques,¹ o endividamento (ou até mesmo ter alguma dívida frente a um fornecedor) é um fato inerente à vida na atual sociedade de consumo, faz parte da liberdade das pessoas no mercado de hoje. Para consumir produtos e serviços (essenciais ou não), os consumidores estão endividando-se, criando um “passivo” de dívidas que compromete o patrimônio e o orçamento familiar. O endividamento consiste em um fato individual, mas com diversas consequências sociais.²

O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio. É um estado da pessoa física leiga (o não profissional ou o não empresário, que pode falir), um devedor de crédito, que o

¹ MARQUES, Cláudia Lima. Fundamentos científicos da prevenção e tratamento do superendividamento. In: BRASIL. Ministério da Justiça. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília, DF: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/SDE, 2010. p. 17.

² BRASIL. Ministério da Justiça. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/SDE, 2010. p. 17.

contraí de boa-fé, mas que agora encontra-se em uma situação de impossibilidade (subjétiua) global (universal e não passageira) de pagar todas as suas díuidas atuais (já exigíveis) e futuras (que vão vencer) de consumo com a sua renda e patrimônio (atiuo) por um tempo razoável (a indicar que teria de fazer um esforço por longos anos, quase uma escravidão ou hipoteca do futuro para poder pagar suas díuidas). É um fenômeno social e jurídico, a necessitar algum tipo de saída ou solução pelo Direito do Consumidor.³

O endividamento em si não é um problema. Quando ele ocorre em um ambiente de desenvolvimento econômico favorável, no qual não há elevadas taxas de juros e não atinge drasticamente as classes sociais mais baixas, é solucionado com facilidade. Todavia, no Brasil, o cenário é outro: a distribuição de renda ainda é bastante desigual e as taxas de juros exorbitantes (a taxa média do cheque especial, por exemplo, é de 10% ao mês⁴) atingem as classes sociais mais baixas; isso revela que a economia de mercado no país é, por natureza, uma economia do endividamento.

De acordo com o mapa da inadimplência traçado pelo Serasa Experian em 2014,⁵ com base em díuidas atrasadas há mais de 90 dias e envolvendo valores acima de R\$ 200,00, os inadimplentes no Brasil totalizam 35 milhões de pessoas (24,5% da população). Em relação ao mapa da inadimplência por regiões, a que mais concentra inadimplentes é a Região Norte, atingindo 31,1% de sua população, seguida da Região

³ BRASIL, 2010, p. 21.

⁴ Dados extraídos do site do Banco Central. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/r/txjuros/?path=conteudo%2Ftxcred%2FReports%2FTaxasCredito-Consolidadas-porTaxasAnuais.rdl&nome=Pessoa%20jur%C3%ADdica%20-%20Cheque%20especial¶metros=tipopessoa:2;modalidade:216;encargos:101>>. Acesso em: 03 out. 2016.

⁵ SERASA EXPERIAN. *Mapa da inadimplência no Brasil*. São Paulo: Serasa Experian, 2014. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/>>. Acesso em: 30 set. 2016.

Centro-Oeste, com 26,4%, da Região Sudeste, com 24,5%, da Região Nordeste, com 23,6%, e da Região Sul, com 22,4%. O estudo realizado pelo Serasa Experian tomou como base todos os municípios brasileiros com população acima de 1.000 habitantes.

Esse estudo abrangente revelou também a faixa etária que concentra a maioria dos inadimplentes, qual seja: entre 26 e 30 anos, em que a taxa de inadimplentes chega a 29,9%. Em seguida, estão os consumidores da faixa etária entre 31 e 35 anos, com 29,3%, seguidos por aqueles com idades entre 36 e 40 anos, com 28,2% de inadimplência, e aqueles na faixa etária entre 18 e 25 anos, com 28,1%. De acordo com essas informações, a inadimplência diminui à medida que a idade aumenta: acima de 70 anos, a taxa é de 10,3%.

Os dados catalogados pelo Serasa Experian demonstram que parte significativa da população brasileira passou, no ano de 2014 (ou ainda passa), por uma crise de solvência e de liquidez, o que gera reflexos na qualidade de vida dessas pessoas e também em seu grupo familiar. Isso porque pessoas superendividadadas geralmente são mais estressadas, cortam gastos (dependendo do caso, até mesmo da alimentação), diminuem o padrão de vida, e tudo isso reflete na saúde dessas pessoas. Além disso, graves dívidas financeiras facilmente resultam em uma exclusão total do mercado de consumo.

Deve-se atentar que consumo e crédito são duas faces de uma mesma moeda: para consumir, muitas vezes, necessita-se de crédito, se há crédito ao consumo, a produção aumenta e a economia ativa-se, há mais emprego e aumenta o “mercado” de consumo. Pode-se usar a figura de linguagem da moeda para afirmar que a moeda de duas faces “consumo/crédito”

sorri somente quando está na vertical, girando e mostrando as suas duas caras ao mesmo tempo: é bom para todo mundo, para a sociedade em geral, pois a economia “sorri”; é bom para o consumidor, que também é incluído no mundo do consumo. Mas o equilíbrio desse movimento é difícil, e, na sociedade de consumo de massas, uma moeda ou outra sempre vai desequilibrar-se e cair: o consumidor não paga o crédito, não consome mais, cai no inadimplemento individual (ou insolvência civil), seu nome vai para o SPC, a Serasa. A dívida se torna um problema do indivíduo e de sua família, sua “culpa” ou fracasso. Quando muitas moedas caem ao mesmo tempo, surge uma crise na sociedade, sobem as taxas de inadimplemento, os juros, os preços e a insolvência, cai a confiança, o consumo, desacelera-se a economia. É uma reação em cadeia.⁶

Apesar de não existir uma legislação específica sobre endividamento de consumidores, é importante lembrar que o Código de Defesa do Consumidor (CDC)⁷ esclarece que é dever do fornecedor apresentar proposta de contrato ao consumidor de maneira clara e específica, sob pena de nulidade.⁸ O mesmo código determina que é obrigatória a divulgação do custo real do crédito a ser concedido, ou seja, o consumidor tem o direito de ser informado a respeito da taxa de juros compensatórios, juros moratórios, correção monetária e demais taxas

⁶ BRASIL, 2010, p. 19.

⁷ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

⁸ Conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor: “Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”.

bancárias.⁹ Entretanto, a proteção do consumidor no que se refere à concessão ao crédito e ao superendividamento ainda carece de amparo no CDC.

É importante destacar que tramita no Congresso Nacional o Projeto de Lei nº 3.515/2015 (originário do PLS 283/2012), o qual apresenta a proposta de alteração do CDC no sentido de buscar aperfeiçoar o crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.¹⁰ Além de incluir matéria sobre a educação para o consumo por meio de incisos nos artigos 4º, 5º e 6º do CDC, o referido projeto prevê a inclusão de um capítulo sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento da pessoa natural e dispor sobre o crédito responsável (Capítulo VI-A do Projeto de Lei nº 3.515/2015).

⁹ “Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento”.

¹⁰ A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º [...] IX - fomento de ações visando à educação financeira e ambiental dos consumidores;

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.” (NR)

Art. 5º [...] VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Art. 6º [...] XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas;

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade”.

Além disso, é acrescentado um capítulo (V) sobre a conciliação no superendividamento, possibilitando a pactuação de plano de pagamento em audiência conciliatória para aqueles processos envolvendo o superendividamento de consumidor.¹¹ O Projeto de Lei nº 3.515 apresenta, ainda, a possibilidade de instauração de processo de superendividamento para a revisão e a integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório,¹² algo similar à recuperação judicial de empresas.

¹¹ “Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, visando à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores, em que o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

[...] § 4º Constarão do plano de pagamento:

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento das dívidas;

II - referência à suspensão ou extinção das ações judiciais em curso;

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e cadastros de inadimplentes;

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento”.

¹² “Art. 104-B. Inexitosa a conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório, procedendo à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. § 1º Serão considerados, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. § 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. § 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento contemplando medidas de temporização ou atenuação dos encargos. § 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo a primeira parcela devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.”

A conciliação e a mediação como alternativas para o superendividamento

Um dos graves obstáculos para a solução do superendividamento pela via judicial tradicional é que ela se apresenta, atualmente, como uma alternativa cara e morosa, sem garantias de uma decisão favorável a ambas as partes. Diversos credores ingressaram perante o Judiciário (por meio de ações de cobrança, execuções, monitórias, etc.) para reaver valores pendentes de pagamento. Em algumas situações, os devedores se encontram em uma grave crise financeira, não possuem qualquer condição de quitar a dívida, então, nessas situações, geralmente o processo é arquivado, em razão da insuficiência de bens, em outras palavras: a dívida continua em aberto.

Conforme o projeto de lei já mencionado, entre as possíveis alterações propostas para o CDC, está a conciliação de ações envolvendo superendividamento de consumidores e a repactuação desse tipo de dívida por meio de um plano judicial compulsório (uma espécie de recuperação judicial da pessoa física). Contudo, esse projeto ainda está em discussão, ou seja, as alterações propostas ainda não se concretizaram, nem se sabe ao menos se o projeto será aprovado e qual será a sua redação final. Trata-se, apenas, até o momento, de uma possibilidade.

Dessa forma, diante dos atuais mecanismos jurídicos existentes, algumas das alternativas para amenizar as im-

plicações negativas do superendividamento seria a realização da conciliação ou da mediação em conflitos dessa natureza¹³.

A conciliação e a mediação têm como característica o consenso, diferentemente de quando a solução do conflito se dá pela imposição do Poder Judiciário, que geralmente não resulta na efetiva resolução do conflito. Tanto na conciliação como na mediação, o procedimento é autônomo, é possível estipular as regras, é informal, pois não dependem de modelos e prescrições impostas. Distintamente da jurisdição tradicional, na qual imperam a formalidade e a imposição.

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns referem definições mais completas, sugerindo que ela consiste em um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte imparcial ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais, pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam com seus interesses e necessidades.¹⁴

¹³ Conforme previsto no CDC: “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”.

¹⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Guia de conciliação e mediação judicial: orientação para instalação de Cejusc*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015. p. 34.

Para optar pela mediação, é necessário que se compreenda que o desenvolvimento das hostilidades só poderá prejudicar os envolvidos em um conflito, que um acordo amigável pode apresentar um desfecho positivo ao conflito que os opõe. Percebe-se que o caráter autoritário da intervenção judiciária, em vez de amenizar o conflito, pode agravar o problema. Geralmente, as decisões da justiça cortam o nó de um conflito, designando um vencedor e um perdedor: há um que ganha o processo, e outro que o perde; e as duas partes deixam o Tribunal mais adversários do que nunca. De outro modo, a mediação não se preocupa em julgar um fato passado, mas em tomá-lo como ponto de apoio para a superação, possibilitando aos adversários/mediandos superar antigas desavenças e recriar um futuro livre das desavenças do passado.¹⁵

A mediação visa conduzir os dois protagonistas a passar da adversidade à conversação [...], ou seja, levá-los a voltar-se um para o outro para conversar, compreender-se e, se possível, chegar a um acordo que abra caminho à reconciliação. O mediador empenha-se para ser um “terceiro que pacifica”. Por seu intermédio, tenta romper a relação “binária” de dois adversários que se agridem surda e cegamente, a fim de estabelecer uma relação “ternária” por meio da qual poderão comunicar-se pela intervenção de um intermediário.¹⁶

De acordo com Warat, embora a mediação se efetue sempre em nome do acordo, isso não significa que o acordo seja importante. Diferentemente dos outros procedimentos jurídicos e sociais, a mediação não tem como objetivo prioritário a realização de um acordo. A função prioritária da mediação é a produção da diferença, instalando o novo na temporalidade.¹⁷

¹⁵ MULLER, Jean-Marie. *O princípio da não-violência: uma trajetória filosófica*. Tradução de Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2007. p. 152.

¹⁶ MULLER, 2007, p. 151.

¹⁷ WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boieteux, 2004. v. III. p. 63.

Tanto a mediação como a conciliação caracterizam-se pela oralidade, uma vez que são procedimentos informais, nos quais as partes têm a oportunidade de debater os problemas em que estão envolvidas, visando encontrar possibilidades. O fato é que a oralidade serve também para reaproximar os conflitantes, visto que busca o tratamento das pendências por intermédio do debate e do consenso, tendo como objetivo final a resolução do conflito.

Os litigantes não são obrigados a participar da audiência de conciliação ou da sessão de mediação, de modo que lhes é permitido continuar, suspender ou abandonar as negociações, bem como retornar a elas. Optar por uma dessas alternativas para a resolução do conflito é uma faculdade apenas das partes, qualquer ato coercitivo é incompatível com esses procedimentos de resolução de conflitos.

Embora o novo Código de Processo Civil estabeleça a obrigatoriedade de uma audiência inicial de conciliação e mediação,¹⁸ a qual apenas será dispensada quando todos os envolvidos manifestarem expressa falta de interesse em conciliar e mediar, atualmente, entende-se que isso não retira o caráter voluntário de tais métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso porque o propósito da audiência prevista no artigo 334 do CPC é possibilitar a resolução amigável às partes, oportunizando a conversa entre os litigantes, mas isso de forma alguma torna obrigatória a realização de acordo entre os envolvidos, não tem caráter coercitivo, em outras

¹⁸ “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”. BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2015.

palavras: esse ato processual busca dar voz aos litigantes, de modo que cabe aos envolvidos optar pela conciliação, pela mediação ou simplesmente pelo prosseguimento pela via da jurisdição tradicional.

Convém também mencionar as semelhanças e as diferenças entre a conciliação e a mediação. Ambas são semelhantes sob os aspectos de celeridade, imparcialidade e resolução pacífica do conflito. Todavia, diferem no que tange ao papel desempenhado pelo terceiro, haja vista que o conciliador pode apresentar propostas de acordo.

O mediador tem a função de mediar o conflito entre os mediados por meio da facilitação da comunicação. Sua função não é apresentar uma proposta de acordo, mas ajudar na construção do entendimento das partes. Tem como objetivo estimular os participantes a ponderarem por meio de determinadas técnicas. Já o conciliador pode sugerir propostas de acordo (sugerir, não obrigar, tampouco coagir); além disso, geralmente, os conflitos solucionados por meio da conciliação são menos complexos do que os da mediação.

Atualmente, a conciliação é (ou ao menos deveria ser) um processo consensual breve, envolvendo contextos conflituosos menos complexos, no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, por meio de técnicas adequadas, para chegar a uma solução ou um acordo.¹⁹

¹⁹ BRASIL, 2015, p. 37.

[...] a diferença fundamental entre conciliação e mediação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar o processo judicial ou para nele pôr um ponto final, se porventura ele já existe. Na conciliação, o conciliador sugere, interfere, aconselha, e na mediação, o mediador facilita a comunicação sem induzir as partes ao acordo. Na conciliação, resolve-se o conflito exposto pelas partes sem analisá-lo com profundidade.²⁰

Na conciliação, o conciliador sugere, interfere e aconselha, enquanto na mediação, ele facilita a comunicação, sem induzir ao acordo. Nos conflitos consumeiristas, a conciliação é uma alternativa importante de resolução, uma vez que se tratam de relações esporádicas. Tais relações não dependem de um tratamento mais aprofundado, uma vez que não precisam ser fomentadas/mantidas, como seria o caso, por exemplo, de uma relação que envolvesse parentesco consanguíneo ou vínculo conjugal.²¹

[...] a mediação vem sendo utilizada em conflitos que envolvam direito de família ou então relações de parentesco/amizade (relações ditas continuadas). No âmbito do direito do consumidor, não aparece com frequência como meio de resolver conflitos, sendo nele utilizada mais a conciliação e a arbitragem. No entanto, nada impede que a mediação e suas técnicas sejam introduzidas, gradativamente no cotidiano de produtores/fornecedores e consumidores para fins de resolver conflitos de consumo, uma vez que não se avista nenhum impedimento para que isso aconteça.²²

²⁰ MORAIS, Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012. p. 115.

²¹ SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Possibilidade de resolução dos conflitos de consumo brasileiros na jurisdição e mediante práticas alternativas. In: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes; SILVA, Rogério da (Org.). *Balção do Consumidor: 20 anos do Código de Defesa do Consumidor*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2011. p. 150.

²² SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011, p. 152.

Embora seja mais frequente a escolha da conciliação como método de resolução de conflitos decorrentes de consumo, isso não impede que se opte pela mediação. Aliás, dependendo do caso, é mais aconselhável a mediação do que a conciliação; em pequenas economias, por exemplo, em que consumidor e fornecedor têm uma relação muito próxima, sendo até mesmo amigos, é interessante pensar na mediação, haja vista a proximidade e a complexidade da relação entre os envolvidos.

A respeito da escolha do método de resolução de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça esclarece que é preciso levar em consideração características e aspectos de cada processo, tais como: custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade. Havendo um conflito no qual as partes saibam que continuarão a ter contato uma com a outra, em regra, recomenda-se algum processo que assegure elevados índices de manutenção de relacionamentos, tal como a mediação.²³ Já aquelas situações menos complexas, que envolvem, por exemplo, apenas valores monetários, a conciliação pode ser uma interessante alternativa.

Os chamados processos autocompositivos compreendem tanto os processos que se conduzem diretamente ao acordo, como é de forma preponderante na conciliação, quanto as soluções facilitadas ou estimuladas por um terceiro, geralmente denominado mediador. Em ambos os casos, existe a presença de um terceiro imparcial, o que significa que os interessados

²³ SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011, p. 31-32.

renunciaram uma parte do controle sobre a condução da resolução da disputa.²⁴ Ademais, existem algumas características específicas que devem estar presentes tanto na conciliação como na mediação, a citar:

- » As partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações. Como os interessados não são obrigados a participarem da mediação, permite-se encerrar o processo a qualquer tempo.
- » Apesar de o mediador exercer influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações ou de se negociar, as partes têm a oportunidade de se comunicar diretamente, durante a mediação, da forma estimulada pelo mediador.
- » Assim como na negociação, nenhuma questão ou solução deve ser desconsiderada. O mediador pode e deve contribuir para a criação de opções que superem a questão monetária ou discutir assuntos que não estão diretamente ligados à disputa, mas que afetam a dinâmica dos envolvidos.

Por fim, tanto na mediação quanto na conciliação, como na negociação, as partes não precisam chegar a um acordo.²⁵

A mediação e a conciliação são métodos não vinculantes e se caracterizam pela redução ou delegação do direcionamento e do controle do procedimento a um terceiro e pela manutenção do controle sobre o resultado pelas partes. As partes são livres para determinar como o caso será apresentado, porém, definido o método, as partes não conseguirão controlar o resultado.²⁶

Se o escopo é debater meios compartilhados, adequados e eficientes de tratar conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo, a mediação e a conciliação

²⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Guia de conciliação e mediação judicial: orientação para instalação de Cejusc*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015. p. 34.

²⁵ BRASIL, 2015, p. 35.

²⁶ BRASIL, 2015, p. 35.

surgem como hipóteses plausíveis, fortes e articuladas. Isso porque elas são destinadas a criar e fortalecer laços entre os indivíduos, prevenindo e tratando conflitos. Essas tarefas têm como fomentador o conciliador/mediador, que é uma pessoa independente, cujo objetivo é despertar no cidadão o sentimento de inclusão social por meio da possibilidade de tratamento de seus problemas de maneira autônoma. A consequência é a criação de vínculos e o fortalecimento do sentimento de cidadania e de integração/participação da vida social.²⁷

É importante frisar que a função primordial tanto da conciliação como da mediação é dar autonomia aos conflitantes para resolverem seus conflitos e responsabilizarem-se por suas escolhas. Por isso, ambos os métodos alternativos podem contribuir significativamente para a resolução de conflitos decorrentes do superendividamento, uma vez que são procedimentos que permitem ao credor e ao devedor gerir de maneira autônoma o conflito.

A conciliação e a mediação permitem que cada uma das partes assuma responsabilidades viáveis e conscientes. Talvez esse seja o ponto principal para os conflitos decorrentes do superendividamento: ampliar a possibilidade de o devedor conseguir adimplir suas obrigações, pois os litigantes têm independência para formular um acordo ou um plano de pagamento realmente viável; situação bem distinta daquela em que há uma condenação unilateral ao pagamento integral da dívida ou em poucas parcelas (como ocorre na jurisdição tradicional), o que geralmente inviabiliza o pagamento do débito e a reinserção do consumidor no mercado.

²⁷ SPENGLER, Fabiana Marion. *Retalhos da mediação*. Santa Cruz do Sul: Esserenel Mondo, 2014. p. 73.

É importante destacar que já existe no país um Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados.²⁸ Criado em dezembro de 2014 pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, o programa tem como objetivo promover a prevenção, o tratamento e a resolução amigável de conflitos envolvendo consumidores em situação de superendividamento. Também oferece oficina de educação financeira, orientações financeiras e psicossociais individualizadas e solução consensual dos conflitos com os credores por meio de palestras e mesas-redondas. A ideia é permitir equilíbrio entre os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e o desenvolvimento econômico nacional, viabilizando a reinserção do consumidor no mercado do consumo com uma vida financeira sustentável, além do resgate da sua dignidade perante a família e a sociedade.

Considerações finais

No presente trabalho, foram apresentados o superendividamento e as suas implicações jurídicas e sociais. Além disso, buscou-se conceituar a conciliação e a mediação, apresentando suas principais semelhanças e diferenças.

Caracterizado pelo estado de insolvência do consumidor diante da manifesta incapacidade de cumprir com o pagamento de seus débitos, o superendividamento afeta diretamente a dignidade da pessoa humana. Quando pleiteado pela via judicial tradicional, revela-se como uma alternativa cara

²⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Programa de prevenção e tratamento de superendividados faz um ano*. Brasília, DF: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/81390-programa-de-prevencao-e-tratamento-de-superendividados-faz-um-ano>>. Acesso em: 03 set. 2016.

e morosa, sendo que não há garantias de uma decisão favorável para as partes. Diversos credores ingressaram perante o Judiciário para reaver valores pendentes de pagamento, contudo, em algumas circunstâncias, os devedores estão superendividados, de modo que quitar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo pela via da jurisdição tradicional é muito difícil. Nessas situações, geralmente o processo é arquivado em razão da insuficiência de bens, permanecendo a dívida pendente de pagamento por tempo indeterminado.

Nesse sentido, este estudo destaca que a conciliação e a mediação podem ajudar na resolução de conflitos decorrentes de superendividamento de consumo, porque permitem tanto ao credor como ao devedor assumir responsabilidades viáveis e conscientes, além de expandirem a possibilidade de o devedor adimplir suas obrigações, uma vez que dão autonomia aos litigantes para formular um acordo possível de fato.

Referências

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Guia de conciliação e mediação judicial: orientação para instalação de Cejusc*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

_____. Conselho Nacional de Justiça. *Programa de prevenção e tratamento de superendividados faz um ano*. Brasília, DF: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/81390-programa-de-prevencao-e-tratamento-de-superendividados-faz-um-ano>>. Acesso em: 03 set. 2016.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2015.

_____. Ministério da Justiça. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/SDE, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. Fundamentos científicos da prevenção e tratamento do superendividamento. In: BRASIL. Ministério da Justiça. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília, DF: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/SDE, 2010. p. 17.

MORAIS, Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MULLER, Jean-Marie. *O princípio da não-violência: uma trajetória filosófica*. Tradução de Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2007.

SERASA EXPERIAN. *Mapa da inadimplência no Brasil*. São Paulo: Serasa Experian, 2014. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/>>. Acesso em: 30 set. 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Possibilidade de resolução dos conflitos de consumo brasileiros na jurisdição e mediante práticas alternativas. In: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes; SILVA, Rogério da (Org.). *Balcão do Consumidor: 20 anos do Código de Defesa do Consumidor*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2011. p. 131-159.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Retalhos da mediação*. Santa Cruz do Sul: Esserenel Mondo, 2014.

WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boieteux, 2004. v. III.

A mediação e a conciliação como instrumentos de efetivação dos direitos do consumidor

*Caroline Vasconcelos Damitz
Cássio Henrique Pacheco dos Santos*

Considerações iniciais

O Novo Código de Processo Civil trouxe uma inovação em seus fundamentos, ou seja, destaca a premissa e norma fundamental de que a mediação e a conciliação são métodos consensuais de conflitos. A partir disso, a sociedade poderá ver satisfeito o seu direito de modo mais célere e razoável, conforme prevê a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Assim sendo, uma área que necessita desses instrumentos para solução de litígio e desafogamento de demandas é a do direito do consumidor, sobretudo, em razão da vulnerabilidade e da hipossuficiência do polo ativo da demanda, isto é, o consumidor.

Portanto, busca-se, pela mediação e pela conciliação, um mecanismo de efetivação da proteção ao consumidor, pois, por meio desses instrumentos trazidos pelo Novo Código de Processo Civil, o direito buscado pelo consumidor poderá ser satisfeito com rapidez e duração razoável do processo, uma vez que as demandas das relações de consumo poderão ser resolvidas por meio de composição amigável do litígio.

Nesses termos, informar a sociedade dos instrumentos de mediação e conciliação poderá desonerar o Poder Judiciário e, em especial, dar celeridade às demandas que envolvem o direito do consumidor.

Princípios da celeridade, da duração razoável do processo e da efetiva prevenção de danos ao consumidor

É preciso resolver os litígios com rapidez e, nesse ínterim, assegurar garantias e boa aplicação da justiça. Agilidade, e não pressa, talvez seja essa a postura adequada. Todavia, geralmente, o sistema processual não é ágil em seus procedimentos, pois os litigantes esperam anos em um processo para ter seu direito reconhecido e satisfeito, com demandas que, na maioria das vezes, poderiam ser resolvidas com conciliação e mediação, de maneira muito mais rápida, menos onerosa e menos desgastante para as partes.

Tempo:

Como classificar esta expressão tão penosa para vida pós-moderna? Não importa o que fazemos, ou as coisas para as quais nos dedicamos, sempre imaginamos que nos falta tempo suficiente para poder ingerir e assimilar os elementos que nos cercam. As estruturas diárias, que se avolumam em grande número, são impulsionadas pela revolução digital, que imprime, a todo instante, uma incontável gama de informações e de novas necessidades.¹

¹ SCHMITT, Cristiano Heineck. Direito à razoável duração do processo no Brasil: origens, inobservância e tentativas de concretização. *Revista da Faculdade de Direito da UFG, Goiânia*, v. 34, n. 1, p. 40-63, jan./jun. 2010. p. 41.

Vive-se em um tempo de novas tecnologias, o mundo digital avança em um piscar dos olhos e, ainda assim, algumas soluções jurídicas parecem tão rudimentares, tão demoradas e onerosas.

Num instituto essencialmente dinâmico, porquanto não exaure o seu ciclo vital em um único momento, mas destinado a desenvolver-se no tempo, possuindo duração própria. Os atos processuais, embora tenham uma determinada ocasião para serem realizados, normalmente não se perfazem de modo instantâneo, mas, sim, desenrolam-se em várias etapas ou fases.²

Não restam dúvidas, no entanto, de que o direito fundamental à prestação jurisdicional em prazo razoável é uma exigência da tutela jurisdicional efetiva. O regime democrático vigente agrega valores como segurança jurídica, mas esta somente será alcançada se o Estado a quem se dirige o pleito das partes conseguir responder dentro de um prazo razoável. A demora pode representar perigosa fragilidade estatal, gerando dúvidas acerca da eficácia das instituições e dos valores concebidos como pilares de nossa organização social.³

A reforma promovida na esfera do Poder Judiciário com a Emenda Constitucional nº 45/2004 garante, no plano dos direitos fundamentais, no inciso LXXVIII do artigo 5º, o direito a uma razoável duração do processo. Contudo, a eficácia plena desse direito fundamental denota o desenvolvimento do processo sem dilações indevidas e evitáveis, “o direito a um processo em tempo razoável é um direito correlato ao direito ao devido processo ou ao processo justo e equitativo”.⁴

² CRUZ E TUCCI, José Rogério. *Tempo e processo: uma análise empírica das repercussões do tempo na fenomenologia processual (civil e penal)*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997. p. 15.

³ SCHMITT, 2010, p. 42.

⁴ NICOLITT, André Luiz. *A duração razoável do processo*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2006. p. 08.

No entanto, na prática, verifica-se, em termos de Brasil, que a hierarquização à categoria de direito fundamental não foi suficiente, ainda, para se promover a redução do tempo de tramitação das contendas judiciais. Tempo razoável não é sinônimo de aceleração processual ou de dilatação de prazos.⁵ A razoabilidade na tramitação processual deve exigir que o processo se desenvolva de maneira ágil, de forma que ambas as partes possam exercer efetivamente as garantias processuais de defesa.

Alvaro de Oliveira, no que tange à maior contribuição à economia processual, princípio processual intimamente ligado à prospecção de um processo com duração razoável, assevera que essa será prestada pelo juiz, efetivo diretor do processo, pois, como ressaltado na doutrina, essa atividade contribui para dar curso ao procedimento conforme a lei e suas “exigências finalísticas, propiciar um debate rápido e nada obstante exaustivo, assim como alcançar o término do processo pelo caminho mais curto”.⁶

Deve-se referir que, em um grande número de processos, há os chamados “tempos mortos, período em que ficam paralisados, sem nenhuma manifestação, e sem que para tanto haja motivo justificável”.⁷ Para Dinamarco, é escopo fundamental, tanto da legislação quanto da jurisdição, a obtenção de garantia da paz social. O Estado, ao positivar seu poder, evita condutas desagregadoras, estimula as agregadoras, dis-

⁵ ARRUDA, Samuel Miranda. *O direito fundamental à razoável duração do processo*. Brasília: Brasília Jurídica, 2006. p. 207.

⁶ ALVARO DE OLIVEIRA, Carlos Alberto. *Teoria e prática da tutela jurisdicional*. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 68.

⁷ SCHMITT, 2010, p. 42.

tribui os bens entre as pessoas e cria um clima propício à paz entre os homens, eliminando insatisfações.⁸

Nessa senda, a possibilidade de tramitação infinita acaba desestimulando os recursos a soluções pacíficas, que seriam obtidas por meio do processo civil, mais céleres, menos onerosas.

A litigiosidade contida, que ocorre quando as pessoas deixam de observar o acesso ao Judiciário como forma de solução de muitos problemas, fatalmente, acaba derivando em perigosos desdobramentos sociais, como manifestações violentas, linchamentos, depredações e até mesmo atos de hostilidade contra o próprio Poder Judiciário⁹.

Em verdade, o descrédito da população, pode provocar o recurso à justiça de mão própria, aspecto que nos aproxima da barbárie e do caos. “É necessário prestar jurisdição tanto quanto possível eficiente, efetiva e justa, mediante um processo sem dilações ou formalismos excessivos”.¹⁰ Para tanto, há que se garantir um processo adequado ao tempo em que a solução ainda se mostre útil e efetiva para a parte que necessita do comando judicial.

A morosidade da justiça é tema recorrente nas rodas de operadores do Direito, de juristas consagrados e de profissionais das mais diversas áreas. É absolutamente necessário que o processo seja célere, que tenha uma duração razoável, mas que também sejam preservados outros direitos e garantias dos sujeitos que demandam. Leciona Nunes:

⁸ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 188-189.

⁹ DINAMARCO, 2008, p. 192.

¹⁰ ALVARO DE OLIVEIRA, 2008, p. 126.

É de se verificar que a quantidade média de processos que um juiz brasileiro possui sob sua “direção” impõe-lhe uma análise superficial dos casos que lhe são submetidos, uma vez que o sistema de “prestação jurisdicional” faz com que este atue como se o que importasse não fosse a aplicação de tutela constitucional e democraticamente adequada, mas sim a prestação de serviços rápidos e em larga escala.¹¹

O certo é conciliar e preservar todos os direitos inerentes ao processo enquanto instituto constitucionalizado. Pode-se auferir das lições apontadas que a necessidade de construção de procedimentos céleres durante a edificação do processo deve ser conduzida por meios explícitos de participação, garantias prévias. A necessidade de se imbuir celeridade à tramitação dos processos é sistematicamente reiterada pela sociedade. Entretanto, não basta apenas produzir reformas na legislação, talvez a solução resida na:

Implantação de mudanças na estrutura dos órgãos jurisdicionais, com número de juízes em proporção adequada à população que atendem e ao número de processos neles em curso, dotando-lhes de recursos materiais suficientes e de pessoal treinado e tecnicamente qualificado, aspecto do problema em questão sempre olvidado. Ao lado disto, impõe-se a mudança de mentalidade e de formação técnica dos operadores práticos do direito (juízes, advogados, defensores públicos, membros do Ministério Público), que precisam enxergar o processo como metodologia normativa de garantia dos direitos fundamentais, vale dizer, compreendê-lo como processo constitucionalizado e não como simples instrumento técnico da jurisdição ou mero calhamaço de papéis no qual o juiz profere sentença após a prática desordenada de atos pelos sujeitos processuais, como vem ocorrendo, de forma caótica, na maioria das vezes.¹²

¹¹ NUNES, Dierle José Coelho. *Direito Constitucional ao Recurso*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006. p. 49.

¹² DIAS, Ronaldo Brêtas. *As reformas do Código de Processo Civil e o Processo Constitucional*. In: DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho; NEPOMUCENO, Luciana Diniz (Org.). *Processo Civil reformado*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. p. 218.

Um meio de se garantir celeridade processual, de forma a efetivar a compossibilidade do princípio em estudo com outras garantias processuais como o contraditório, está no uso do artifício da substituição processual.¹³ O conteúdo do princípio da celeridade processual está ligado à ideia de economia, possui ênfase da nuance temporal, ou seja, o processo deve buscar a construção do provimento final no menor intervalo de tempo possível.¹⁴

O princípio da celeridade busca uma atividade processual que, sem comprometer os demais postulados do processo, atenda à expectativa das partes num lapso temporal adequado e útil para elas. A celeridade processual está associada à ideia de garantir ao jurisdicionado o acesso a um processo sem dilações indevidas.¹⁵

Segundo Bonfim,¹⁶ o século XX marcou o início da chamada sociedade de massas, sendo que esse fenômeno começou a ser observado, de maneira acentuada, a partir da Segunda Guerra Mundial. Dessa forma, o mundo teve de se adaptar ao panorama de uma sociedade de massa, e com o processo não foi diferente. A partir da década de 1970, a doutrina do direito processual necessitou estudar com mais rigor as implicações dessa sociedade de massa no processo.

O princípio da efetiva prevenção de danos ao consumidor, ou “direito básico à efetiva prevenção de danos”, é previsto em norma de ordem pública e interesse social, no artigo 6º, VI, do CDC: são direitos básicos do consumidor: VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, in-

¹³ SCHMITT, 2010.

¹⁴ BONFIM, Edilson Mougenot. *Processo Civil 1*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

¹⁵ BONFIM, 2008.

¹⁶ BONFIM, 2008.

dividuais, coletivos e difusos. A importância desse princípio avulta exatamente nas hipóteses em que há incerteza científica quanto à segurança, dado que, nesses casos, o consumidor age despido de qualquer cautela especial. Certamente por isso o legislador denominou o instituto de princípio – ou direito básico – da efetiva prevenção de danos e não, simplesmente, princípio da prevenção de danos.¹⁷

Esses princípios formam um importante arcabouço protetivo às relações de consumo, ou seja, asseguram fluidez, celeridade e prevenção de danos aos direitos do consumidor. Fazer do processo meio exclusivo para resolução desses conflitos é tolher outras formas de solução das demandas que podem igualmente garantir a devida solvência dos litígios.

Mediação e conciliação

Tanto a mediação como a conciliação estão inseridas no rol das técnicas alternativas de solução de conflitos no Novo Código de Processo Civil e são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

Os mediadores e os conciliadores atuam de acordo com princípios fundamentais, estabelecidos na Resolução 125/2010: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

A conciliação, como meio alternativo de solução de conflito, objetiva que as partes cheguem a um denominador co-

¹⁷ MAXIMILIANO, Carlos. *Hermenêutica e aplicação do Direito*. 8. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1965. p. 262.

mum, abortando-se qualquer contenciosidade, eliminando-se, desta forma, o estigma de ganhador e perdedor, o qual fica estampado com clareza no provimento jurisdicional (sentença). Para a conciliação, o perfil do conciliador é de suma importância, uma vez que esse tem a função de fazer com que as partes cheguem a um denominador comum, evitando-se o prosseguimento da demanda.

Roberto Portugal Bacellar conceitua:

Definimos a conciliação (nossa posição) como um processo técnico (não intuitivo), desenvolvido, pelo método consensual, na forma autocompositiva, em que terceiro imparcial, após ouvir as partes, orienta-as, auxilia, com perguntas, propostas e sugestões a encontrar soluções (a partir da lide) que possam atender aos seus interesses e as materializa em um acordo que conduz à extinção do processo judicial.¹⁸

O conciliador deve se apresentar, informar corretamente as partes, que muitas vezes não conhecem os ritos processuais do mundo jurídico, e, o mais importante, deve saber ouvir. Isso também pode ser considerado o princípio da aptidão técnica.¹⁹

Sobre a conciliação e a figura do conciliador:

A conciliação é também, uma forma de resolução de controvérsias na relação de interesses, administrada por um conciliador, quem compete aproximá-las, controlar as negociações, apurar as arestas, sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, objetivando sempre a composição do conflito pelas partes.²⁰

¹⁸ BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e arbitragem*: coleção saberes do direito. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 66.

¹⁹ GOULART, Djacir. *Conciliação e mediação*. 2011. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/conciliacao-e-mediacao/71124/>>. Acesso em: 29 set. 2016.

²⁰ SILVA, Antonio Hélio da. *Arbitragem, mediação e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 25-26.

O princípio do consensualismo refere-se à autonomia da vontade das partes, no qual as partes decidirão sobre a conciliação, sendo a solução da disputa dada por elas próprias, sempre sob a orientação e a supervisão do conciliador, conferindo-lhe maior legitimidade.²¹ Já pelo princípio da decisão informada, as partes obterão informações detalhadas sobre os seus direitos e sobre as consequências jurídicas da conciliação por meio do conciliador. Esses dois princípios regem a conciliação, porém, existem outros princípios relacionados à conciliação, como o da validação e o da aptidão técnica, esta já citada.²²

A conciliação é posta no sistema processual civil como uma das formas nele previstas para a resolução dos conflitos que são levados à apreciação do Judiciário. A outra é a forma impositiva, já conhecida na vida forense, via sentença/acórdão.

A mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos, sendo um procedimento estruturado, que não tem um prazo definido e pode terminar ou não em acordo. Mas, de qualquer maneira, incita o diálogo, as partes devem ouvir-se mutuamente, e são elas próprias, mediadas por um terceiro, que tem autonomia para buscar soluções compatíveis com seus interesses e suas necessidades. De acordo com a Lei nº 13.140/2015, a mediação será orientada pelos seguintes princípios: “I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV

²¹ ANDERSON, Rafael Simões; CAVALLINI, Viviane Cristina Rodrigues. *Conciliação e a resolução adequada dos conflitos*. 2013. Disponível em: <<http://www.pUBLICADIREITO.COM.BR/artigos/?cod=366ce3dedb69b786>>. Acesso em: 29 set. 2016.

²² GOULART, 2011.

- informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé”.²³

As técnicas de conciliação e mediação se valem de um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra e imparcial, com relação ao conflito. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

É preciso valer-se de meios distintos do processo regular, como a mediação, a conciliação e, também, os serviços públicos *on-line*, como o *site* consumidor.gov.br, que é um instrumento para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, o qual permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais para a elaboração e a implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor. Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina e a Secretaria Nacional do Consumidor firmaram termo de cooperação que prevê parceria entre as instituições para ampliar a divulgação de serviço de conciliação virtual criado a partir da plata-

²³ BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

forma, durante o 37º Fórum Nacional dos Juizados Especiais (Fonaje). Este é um pontual exemplo de formas alternativas de resolver as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado, sem precisar da via judicial.

Diante do exposto, embora não se possa falar em um único critério correto capaz de aferir a razoabilidade temporal, também não se pode deixar de crer que a possibilidade de processo de tramitação infinita acaba desestimulando os recursos a soluções pacíficas, gerando litígios cada vez mais demorados.

Instrumentos e mecanismos para efetivação dos direitos do consumidor

Atualmente, cada vez mais, observa-se a crença da sociedade no Poder Judiciário. Isso se justifica um pouco pela descrença nos demais poderes do Estado (Legislativo e Executivo) e também devido ao período contemporâneo da *judicialização da vida*, com demandas de grande relevância social e/ou apenas envolvendo uma pequena relação de consumo. Nesse sentido:²⁴

Judicialização significa que algumas questões de larga repercussão política ou social estão sendo decididas por órgãos do Poder Judiciário, e não pelas instâncias políticas tradicionais: o Congresso Nacional e o Poder Executivo – em cujo âmbito se encontram o Presidente da República, seus ministérios e a administração pública em geral. Como intuitivo, a judicialização envolve uma transferência de poder para juízes e tribunais, com alterações significativas na linguagem, na argumentação e no modo de participação da sociedade.

²⁴ BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. (*Syn*)Thesis, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2012. p. 23.

Contudo, em alguns casos, será que se verifica a necessidade da atuação do Estado Juiz na figura do Poder Judiciário para pacificar conflitos por meio da *judicialização* de demandas que envolvem os direitos do consumidor? Ainda, será que poderá ser satisfeito e efetivado o direito do consumidor com celeridade e razoável duração do processo, como determina o texto constitucional de 1988, pelo direito de ação, o qual é previsto como princípio da *inafastabilidade da jurisdição* e está consagrado no artigo 5.º, inciso XXXV, da Carta²⁵ de 1988, o qual possibilita ao cidadão resolver o seu litígio sem qualquer obstáculo por intermédio do Poder Judiciário?

Nesses termos, não se trata de excluir a apreciação pelo Poder Judiciário das demandas que envolvem os direitos do consumidor, o qual é um direito reconhecido e fundamental a ser protegido, mas, ao contrário, atualmente, necessita-se buscar, em outros mecanismos e instrumentos, meios mais efetivos e céleres para solução de conflitos que envolvem os direitos do consumidor.

Nos dias de hoje, quando o consumidor sofre ameaça ou lesão ao seu direito, conseqüentemente, sabe-se que é necessário a intervenção do Poder Judiciário, para que analise a demanda e se posicione sobre o caso, dizendo qual o direito que deveria ser protegido e foi lesado, bem como quais os danos a serem ressarcidos ao consumidor.

Felizmente, a sociedade, quase totalmente, tornou-se mais conhecedora de seus direitos, e o acesso ao Poder Judiciário não é mais um privilégio de uma determinada classe

²⁵ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

social, pois todos podem ter acesso à solução de seus litígios por intermédio de juízes. Todavia, sabe-se que as demandas judiciais crescem a cada dia, bem como demoram a satisfazer os direitos pleiteados.

Portanto, com o mecanismo e instrumento da mediação, busca-se uma mudança de realidade, trazendo uma nova cultura à sociedade e aos consumidores, isto é, a cultura da troca de diálogo entre o consumidor e aquele que supostamente lesou o seu direito por meio da figura de um mediador, com o objetivo de valorizar o consumidor, permitindo que ele exponha as suas necessidades e as lesões sofridas.

Assim sendo, com a mediação como solução mais célere e pacífica, sem adentrar nos ritos processuais e sem a intervenção de um processo judiciário, abarrotado de demandas, prazos e recursos, o consumidor poderá ter seu direito satisfeito e efetivado com mais celeridade, pois esse é objetivo da mediação.

A mediação busca diálogo entre as partes e, com isso, possibilita às pessoas um desenvolvimento social, pois os cidadãos poderão se sentir capazes de resolver as suas próprias demandas, bem como buscarão uma inserção na sociedade e na comunidade, com o objetivo de satisfazer os seus direitos enquanto consumidores. Igualmente, o mecanismo/instrumento da conciliação possibilita às partes uma comunicação sobre a demanda em que estão litigados.

Ninguém sabe melhor das necessidades reais do consumidor do que ele mesmo, por isso, por meio do mecanismo da conciliação, o Poder Judiciário aproxima as partes com o objetivo de chegar a um consenso para a melhor solução da

demanda, da maneira mais célere e efetiva para a satisfação do direito violado do consumidor.

Considerações finais

A preocupação acerca da celeridade processual é histórica e mundial. A adequada tutela jurisdicional deve concretizar a eficácia do direito invocado, e isso deve ser obtido com segurança, em prazo razoável, com respeito ao devido processo legal. É preciso entender que devem ser reduzidos, ao máximo, os chamados “tempos mortos” do processo.

Não se pode tolerar a falta de pacificação social ou o descrédito do Estado, diante da ineficiência da máquina estatal voltada à solução de pleitos. Essa situação fatalmente acabará ocasionando drásticos desdobramentos sociais, insuflando a sociedade na busca de justiça pelas próprias mãos, que tanto tem se tentado mudar.

Diante do exposto, a mediação e a conciliação apresentam-se como medidas mais apropriadas para a resolução pacífica de conflitos, pois são capazes de proporcionar a celeridade e a efetividade dos direitos previstos ao consumidor e, com isso, dar efetividade ao previsto constitucionalmente, que é a razoável duração do processo.

Por fim, este estudo abordou a conciliação e a mediação como mecanismos e/ou instrumentos para a solução de conflitos, que podem ser mais eficazes do que os longos processos judiciais, uma vez que possibilitam que as partes negociem e cheguem a um resultado positivo para ambas, com foco especial ao consumidor.

Referências

- ALVARO DE OLIVEIRA, Carlos Alberto. *Teoria e prática da tutela jurisdicional*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- ANDERSON, Rafael Simões; CAVALLINI, Viviane Cristina Rodrigues. *Conciliação e a resolução adequada dos conflitos*. 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=366ce3dedb69b786>>. Acesso em: 29 set. 2016.
- ARRUDA, Samuel Miranda. *O direito fundamental à razoável duração do processo*. Brasília: Brasília Jurídica, 2006.
- BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e arbitragem: coleção saberes do direito*. São Paulo: Saraiva, 2012.
- BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. (*Syn*)*Thesis*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2012.
- BONFIM, Edilson Mougnot. *Processo Civil 1*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaoocompilado.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.
- _____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.
- CRUZ E TUCCI, José Rogério. *Tempo e processo: uma análise empírica das repercussões do tempo na fenomenologia processual (civil e penal)*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.
- DIAS, Ronaldo Brêtas. As reformas do Código de Processo Civil e o Processo Constitucional. In: DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho; NEPOMUCENO, Luciana Diniz (Org.). *Processo Civil reformado*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. p. 218.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

GOULART, Djacir. *Conciliação e mediação*. 2011. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/conciliacao-e-mediacao/71124/>>. Acesso em: 29 set. 2016.

MAXIMILIANO, Carlos. *Hermenêutica e aplicação do Direito*. 8. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1965.

NICOLITT, André Luiz. *A duração razoável do processo*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2006.

NUNES, Dierle José Coelho. *Direito Constitucional ao Recurso*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

SCHMITT, Cristiano Heineck. Direito à razoável duração do processo no Brasil: origens, inobservância e tentativas de concretização. *Revista da Faculdade de Direito da UFG, Goiânia*, v. 34, n. 1, p. 40-63, jan./jun. 2010.

SILVA, Antonio Hélio da. *Arbitragem, mediação e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

A proteção do consumidor pela demarcação do risco biotecnológico ante a distinção lícito/ilícito

*Paulo Roberto Ramos Alves
Liton Lanes Pilau Sobrinho*

Introdução

Uma saliente questão a ser enfrentada a partir da evolução comunicativa da tecnologia é a equalização entre a dependência da sociedade em relação às inovações biotecnológicas e a necessidade de tutela dos riscos produzidos. Essa questão torna-se ainda mais pulsante quando se observa que os acontecimentos (comunicativos) originados a partir dessa dependência são irreversíveis¹ na perspectiva do sistema social como máquina histórica não trivial. O sistema social reclama uma gestão jurídica de risco exatamente em razão de que, construída a possibilidade de produção de danos diante das inovações biotecnológicas, não é possível a criação de pontos de apoio ou o retorno às operações anteriores, tal como ocorre em sistemas vistos sob a forma de máquinas triviais.

¹ LUHMANN, Niklas. *La sociedad de la sociedad*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana/Herder Editorial, 2007. p. 880.

Vale mencionar que o risco biotecnológico não encontra sua possibilidade de gestão sob a distinção permissão/proibição. Uma análise quanto à gestão de risco que parta do pressuposto de que este pode ser gerido a partir de critérios de permissão ou proibição é obviamente ingênua e, sobretudo, inócua. Quando analisa o problema da clonagem de organismos vivos, Rodotà salienta uma dupla tendência contemporânea que, por um lado, busca superar a contraposição entre permissão e proibição e, por outro, reconhece os riscos biotecnológicos de perspectivas que levam à construção apressada de normas jurídicas que redundam na limitação do intercâmbio comunicativo em matéria cuja gestão não é possível por meio de atos autoritários.²

O presente texto tem por objetivo, portanto, observar de que maneira os constantes avanços da biotecnologia podem ser procedimentalizados pelo direito do consumidor por meio de uma racionalidade comunicativa integrada. Nessa perspectiva, adota-se a teoria dos sistemas de Niklas Luhmann como referencial teórico hábil para tal intento, observando-se possibilidades de regulação jurídica por meio de estratégias não lineares e dogmáticas.

Biotecnologia e desenvolvimento

As inovações biotecnológicas vinculam o futuro social a uma dupla ótica: por um lado, criam mecanismos e inovações facilitadoras de atividades como a agricultura, a promoção de tratamentos médicos inovadores, a produção de combustíveis

² RODOTÀ, Stefano. *La vida y las reglas: entre el derecho y el no derecho*. Madrid: Trotta, 2010. p. 228.

alternativos, entre outros avanços; por outro, cria-se uma contingencial carga de incerteza quanto aos efeitos dessas mesmas inovações a serem suportados pela sociedade. Diante dessa constatação, a sociedade passa a, paradoxalmente, depender da biotecnologia para a construção da realidade social, tornando evidente a necessidade de sua continuidade e, ao mesmo tempo, exigindo que seus sistemas especializados construam critérios para gerir o risco que daí emerge.

Antes de tudo, vale observar, para os fins do presente trabalho, uma distinção básica entre o *paradoxo do desenvolvimento* e o que se habituou a denominar nos debates ambientais como *desenvolvimento sustentável*.³ A noção de sustentabilidade pressupõe a continuidade de certas operações sociais – principalmente econômicas – diante das necessidades de preservação e garantia quanto à proteção dos recursos naturais. Observado sob a perspectiva da comunicação biotecnológica, o desenvolvimento sustentável pressupõe que os avanços alcançados devem ser mantidos sob condições que assegurem os objetivos da biotecnologia sem o comprometimento das gerações futuras quanto à utilização de recursos

³ A noção de desenvolvimento sustentável surge em 1987 por ocasião do *Relatório Brundtland*, elaborado pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), órgão da Organização das Nações Unidas destinado à abordagem de problemas ambientais e à criação de estratégias de sua gestão. O relatório, publicado no Brasil sob o título *Nosso futuro comum*, observou que “[...] a humanidade é capaz de tomar o desenvolvimento sustentável de garantir que ele atenda as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras atenderem também às suas. O conceito de desenvolvimento sustentável tem, é claro, limites – não limites absolutos, mas limitações impostas pelo estágio atual da tecnologia e da organização social, no tocante aos recursos ambientais, e pela capacidade da biosfera de absorver os efeitos da atividade humana. Mas tanto a tecnologia quanto a organização social podem ser geridas e aprimoradas a fim de proporcionar uma nova era de crescimento econômico”. COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. *Nosso futuro comum*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991. p. 9.

naturais. Entretanto, ainda que sustentável, a biotecnologia produzirá riscos a serem suportados pela sociedade. Mesmo diante de todo o cuidado e atenção quanto ao futuro, a comunicação biotecnológica não é capaz de se reproduzir sem a produção de riscos, o que redundará na paradoxal relação entre o desenvolvimento da biotecnologia e a observância social de seus riscos.

Dito isso, deve-se perceber que o apelo a um pretensão desenvolvimento sustentável da biotecnologia é inútil na seara do enfrentamento dos seus riscos. Ao contrário, essa perspectiva, considerada isoladamente, fomenta o aumento da complexidade do sistema social diante do reconhecimento de que, quando identificada sob o símbolo da sustentabilidade, o desenvolvimento biotecnológico passa a ser aceito socialmente. O ganho social obtido pela contraposição entre biotecnologia e sustentabilidade resume-se, portanto, a um ganho econômico e ao reconhecimento de que as condições futuras para a continuidade dessas operações serão mantidas. A ideia de desenvolvimento sustentável oculta os riscos que ora se buscam observar. Inversamente, o problema do risco biotecnológico é melhor enfrentado pelo sistema jurídico quando se reconhece que a própria sustentabilidade traz em si riscos cuja assimilação jurídica é necessária. Ao se reconhecer essa realidade, a opção pela designação *paradoxo do desenvolvimento* melhor se adequa à perspectiva ora enfrentada.

Reconhecida a paradoxal realidade do desenvolvimento biotecnológico, um critério inicial a ser observado pelo Direito é exatamente a assimilação dos níveis de tolerância da sociedade quanto aos riscos produzidos pela biotecnologia, o que impõe o constante diálogo entre os sistemas jurídico e cientí-

fico, de modo a se mostrar possível a demarcação dos *limites do risco*. Sendo o risco um evento generalizado da comunicação,⁴ a sociedade não é capaz de refletir sobre a segurança dos desenvolvimentos biotecnológicos, mas assume o ônus de construir uma diferença fundamental entre aceitação e não aceitação.

Percepção e avaliação de risco

A percepção do risco produzido pela comunicação biotecnológica conduz a sociedade à necessária formação de critérios delimitadores dos níveis de aceitabilidade quanto às possibilidades dessa comunicação. Em outras palavras, ao definir critérios de aceitabilidade quanto ao risco biotecnológico, a sociedade assume, ao mesmo tempo, a possibilidade de que esse risco ultrapasse seus limites e venha a integrar o lado negativo da forma aceitação/não aceitação. Ao se demarcar essa distinção, o sentido biotecnológico será ativado quando a sociedade identificar a existência de um risco não aceitável.

A aceitabilidade de risco relaciona-se com a possibilidade de tolerância da sociedade em relação aos seus efeitos potencialmente danosos. Um risco é aceito ou não exatamente em razão da equalização entre vantagens/desvantagens ou benefícios/malefícios, podendo-se afirmar que esse cálculo considera “que os benefícios derivados para um organismo, uma população ou um sistema ecológico excedem em valor os efeitos adversos que poderiam resultar da exposição a um

⁴ ROCHA, Leonel Severo. Da epistemologia jurídica normativista ao construtivismo sistêmico. In ROCHA, Leonel Severo; SCHWARTZ, Germano; CLAM, Jean. *Introdução à teoria do sistema autopoietico do direito*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005. p. 36.

agente particular”.⁵ Esse cálculo, porém, não pode ser realizado de modo arbitrário, dependendo de uma atenta atuação e do desenvolvimento do sistema da ciência como elemento viabilizador de constantes revisões sobre os critérios de verdade sobre aquelas condições de aceitabilidade cientificamente condicionadas.

Ao afirmar-se como um sistema cuja função é a garantia de expectativas normativas contrafáticas, o Direito passa a depender da atuação de outras esferas sociais para que suas operações sejam possíveis. A produção de critérios embasadores para a definição dos níveis de tolerância do risco biotecnológico não se identifica com a capacidade operativa do Direito, a verdade jurídica apenas é juridicamente possível no interior do sistema.

Ao contrário, o sentido parcial da assimilação da comunicação biotecnológica produzirá comunicações pela ótica do sistema jurídico, o que resulta na necessária observação quanto à necessidade de contínuos acoplamentos entre os sistemas da ciência e do Direito, alcançando-se a construção de verdades científicas aptas à definição dos níveis de tolerância quanto ao risco. Na atual sociedade funcionalmente diferenciada, o cálculo probabilístico⁶ que resulta na diferença aceitabilidade/não aceitabilidade tão somente pode ser dado a partir da construção de critérios científicos. Qualquer ten-

⁵ GUILHERME, Luiz Roberto Guimarães. Fundamentos da análise de risco: conceitos em análise de risco ecológico e para a saúde humana. *Biociência & Desenvolvimento*, a. VIII, n. 34, p. 44-55, jan./jun. 2005. p. 45-46.

⁶ “[...] las probabilidades figuran también de forma eminente en la teoría de la elección. Para una decisión es muy diferente si las alternativas incluyen elegir entre certeza e incertidumbre o entre una probabilidad alta y otra baja. La variación de la probabilidad constituye el elemento de riesgo”. DOUGLAS, Mary. *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós, 1996. p. 73.

tativa de colonização da ciência por outros sistemas, principalmente pela economia e pela política, redundando na perda do referencial binário que garante a unidade sistêmica (desdiferenciação), e, via de consequência, as fronteiras de aceitabilidade do risco serão delimitadas a partir de pressupostos econômicos ou políticos.

Os limites de aceitabilidade do risco biotecnológico tornam-se uma condição estrutural para qualquer tentativa de sua gestão. Diante de uma perspectiva concreta quanto à incerta ocorrência de eventos danosos, cuja possibilidade vincula o futuro de toda a sociedade, o Direito apenas se complexifica mediante o reconhecimento da tolerabilidade do risco socialmente observada. A gestão jurídica do risco biotecnológico pressupõe uma complexidade secundária identificada com a exigência de que a sociedade construa aqueles critérios de aceitação/não aceitação a serem utilizados pelo sistema jurídico, normalizando-os de acordo com elementos tendentes à aceitação.

Contudo, podem os riscos ser considerados normais? Pode a sociedade construir critérios de tolerância sobre uma tecnologia que afirma, dia após dia, a dependência da sociedade quanto aos seus desenvolvimentos? No contexto de uma sociedade em que o risco é sempre presente, as possibilidades de desastres são inevitáveis, não sendo possível uma completa normalização de riscos. Na esfera organizacional – na qual a biotecnologia é produzida –, a possibilidade de acidentes é algo permanente, construindo-se, inclusive, a noção de normalidade quanto a acidentes proposta por Perrow, o qual enfrenta esse problema sob a constatação de que os sistemas organizacionais possuem características próprias – e inafas-

táveis –, em que, a partir de um único erro ou problema, desencadeia-se uma série de eventos danosos como resultado de sequências de interação complexas imediatamente não perceptíveis pela organização.⁷

O que Perrow chama de *acidentes normais* redundando na constatação de que desastres poderão ocorrer, independentemente do cuidado e da implementação de técnicas securitárias adicionais. Ainda que em sentido diverso, essa realidade é igualmente constatada por De Giorgi quando define que, independentemente dos níveis de segurança pretensamente estabelecidos por técnicas securitárias ulteriores, nada impede ou garante que danos venham a ocorrer diante da incerteza inicialmente produzida pela ativação inicial da técnica.⁸ Técnicas adicionais devem operar em situações críticas, devem ser capazes de funcionar em contextos incomuns, fato que, em si mesmo, traduz um risco.⁹ Se a técnica é essencialmente insegura, deve-se ter em conta que a teoria da normalidade dos acidentes, proposta por Perrow, afirma-se como um enorme problema quando se percebe que determinados acidentes não podem ser considerados normais, bem como de que certos riscos devem ser objeto de cuidadosas análises e planificações, objetivando-se minimizar suas potenciais consequências

⁷ PERROW, Charles. *Normal accidents: living with high-risk technologies*. New Jersey: Princeton University Press, 1999. p. 78.

⁸ DE GIORGI, Raffaele. O risco na sociedade contemporânea. *Sequência*, Florianópolis: Fundação Boiteux, n. 28, jun. 1994. p. 49.

⁹ “[...] se hace necesaria, en una medida considerable, la presencia de tecnologías adicionales que se encuentran caracterizadas por dos propiedades poco frecuentes: deben ser capaces, si es que su funcionamiento continuo ha de garantizarse, de funcionar aun cuando haya una interrupción en el suministro de recursos o inclusive cuando se les haya puesto por error fuera de servicio; deben, además, si es que solamente han sido previstas para el caso de perturbaciones, ser conectables, esto es, susceptibles de ser puestas en operación y, en dado caso, ser puestas también realmente a funcionar”. LUHMAN, Niklas. *Sociología del riesgo*. México: Triana Editores, 1998. p. 136-137.

danosas, o que é possível pelo recurso ao risco como elemento de observação jurídica.

Regulação indireta e tolerabilidade do risco

Nessa tarefa, reforçam-se reciprocamente segurança e insegurança em razão da característica da sociedade por meio da qual a determinação das indeterminações pressupõe uma carga extra de novas indeterminações.¹⁰ As determinações sobre as comunicações biotecnológicas de risco sugerem que novos riscos serão produzidos. Um risco considerado inaceitável pela sociedade poderia ser condição para o desenvolvimento de fármacos com potencial curativo para determinadas enfermidades ou para a produção de combustíveis não poluentes. Não é possível escapar dos paradoxos e contradições enfrentados pelas distinções determinação/indeterminação e tolerabilidade/intolerabilidade, restando como recurso possível a formação de estruturas decisórias que permitam contrapor *atualidade e futuro* sob aferição do binômio *vantagens versus riscos*, como dois lados da mesma realidade social, transferindo-se a perspectiva do controle para a possibilidade de responsabilização.¹¹

A dupla face da biotecnologia pode ser vista, por exemplo, no caso de alimentos geneticamente modificados, pela atuação do Codex Alimentarius Commission (CAC), organismo da Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) voltado ao desenvolvimento da normatização de práti-

¹⁰ DE GIORGI, 1994, p. 50.

¹¹ DOUGLAS, 1996, p. 64.

cas e produção de recomendações constituintes de um código internacional sobre alimentos. Em texto aprovado em 2003, o CAC reconheceu um conjunto de elementos de avaliação de risco em organismos geneticamente modificados (OGMs), podendo-se referir: 1) a toxicidade e os efeitos diretos sobre a saúde; 2) o potencial alergênico; 3) a presença de componentes específicos que poderiam impor níveis de toxicidade; 4) a estabilidade do gene inserido na espécie modificada; 5) os efeitos nutricionais relacionados com a modificação genética; 6) os efeitos indesejados que poderiam surgir a partir da inserção do gene estranho.¹²

Diante de elementos de tal natureza, uma grande quantidade de questionamentos sobre a aceitabilidade de OGMs passa a ser produzida na sociedade, podendo-se citar o caso do milho *StarLinks*,¹³ autorizado para o consumo animal pela Food and Drug Administration (FDA) nos Estados Unidos da América em 1999 e, posteriormente, identificado como potencialmente alergênico e responsável pela contaminação de sementes não geneticamente modificadas.¹⁴ Ainda, pode-se novamente referir o caso da soja *roundup ready*, no Brasil, cuja

¹² ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Biotecnología moderna de los alimentos, salud y desarrollo humano: estudio basado en evidencias*. Ginebra: OMS, 2005. p. 14-15.

¹³ O milho *StarLinks*, também conhecido como T25, possui como característica genética inserida a tolerância ao herbicida Glufosinato de Amônio, sendo seu cultivo não permitido no Brasil por força de decisão do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, que anulou o Parecer Técnico nº 987/2007 da CTNBio. COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE BIOSSEGURANÇA. Parecer Técnico n. 987/2007. Liberação comercial de milho geneticamente modificado tolerante a herbicida, evento T25 - Processo 01200.005154/1998-36. 2007. Disponível em: <<http://www.ctnbio.gov.br/index.php/content/view/10974.html>> Acesso em: 05 out. 2016.

¹⁴ ROACH, Eduardo F. Freyre; CHAN, Mayling. Cultivos transgênicos: ¿a qué riesgos nos exponemos? In: FUNES-MONZOTE, Fernando R.; ROACH, Eduardo F. Freyre (Comp.). *Transgênicos ¿Qué se gana? ¿Qué se pierde?* Textos para un debate en Cuba. Havana: Acuario, 2009. p. 36.

consideração pela via processual produziu evidente diferença no sistema jurídico.

Outro caso que coloca em evidência a necessidade de maiores pontos de contato entre Direito e ciência – e ao mesmo tempo induz à formação de uma racionalidade jurídica de percepção de risco – é aquele referente à conclusão do Comité Provisoire de la Haute Autorité (CPHA), em 2008, quanto aos possíveis impactos do milho *Mon 810*¹⁵ sobre a saúde e o meio ambiente. Requisitado pelo governo francês, o comitê concluiu pela existência de dúvidas de grande relevância quanto à inocuidade do produto, o que redundou na suspensão do cultivo do milho *Mon 810* em solo francês em observância aos artigos 23¹⁶ e 34¹⁷ da Diretiva n. 2001/18 do Parlamento Europeu. Após a suspensão, a Direção-Geral do Meio Ambiente da Comissão Europeia (CE) solicitou que a Autoridade Europeia de Segurança de Alimentos (AESA) analisasse as disposições da decisão francesa, concluindo que ela não contradizia o precedente europeu que havia permitido o cultivo do milho em 1998.¹⁸ Não obstante, em decisão de março de 2014, a França

¹⁵ O milho *Mon 810* tem como característica a inserção de gene *cry1Ab* de *Bacillus thuringiensis* (*Bt*), hábil a conferir resistência a insetos da ordem *Lepidoptera* (lagarta-do-cartucho, lagarta-da-espiga e lagarta-do-colmo). Sobre os aspectos técnicos do milho *Mon 810*, ver: COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE BIOSSEGURANÇA. Parecer técnico nº 1.100, de 16 de agosto de 2007. Liberação Comercial de Milho Geneticamente Modificado resistente a Insetos - Evento MON810. 2007. Disponível em: <<http://www.ctnbio.gov.br/index.php/content/view/full/10931.html>>. Acesso em: 05 out. 2016.

¹⁶ Diretiva 2001/18/CE, art. 23: “A libertação deliberada de OGM na fase de investigação constitui, na maioria dos casos, um passo necessário para o desenvolvimento de novos produtos derivados de OGM ou contendo esses organismos”.

¹⁷ Diretiva 2001/18/CE, art. 34: “Após a notificação, não se deve proceder à libertação deliberada de OGM, a menos que tenha sido obtida aprovação das autoridades competentes”.

¹⁸ MEUNIER, Eric. A incrível história do milho *Mon 810*. In: ZANONI, Magda; FERMENT, Gilles (Org.). *Transgênicos para quem?* Agricultura, ciência e sociedade. Brasília: MDA, 2011. p. 292-293.

proibiu o cultivo, o uso e a venda do milho *Mon 810* em seu território, sinalizando para a tentativa de fomentar a alteração das regras da União Europeia (UE) sobre transgênicos.

No Brasil, a Lei nº 11.105/2005¹⁹ define como competência da Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio), entre outras, “proceder à análise da avaliação de risco, caso a caso, relativamente a atividades e projetos que envolvam OGM e seus derivados”, conforme define o inciso IV do artigo 14. Tal competência fora regulamentada pela Resolução Normativa n. 2, de 27 de novembro de 2006,²⁰ na qual foram estabelecidas quatro classes de risco de OGMs, de acordo com seu potencial danoso, podendo-se observar como: 1) classe de risco 1 – em que há baixo risco individual e baixo risco para a coletividade; 2) classe de risco 2 – em que há moderado risco individual e baixo risco para a coletividade; 3) classe de risco 3 – em que há alto risco individual e risco moderado para a coletividade; e 4) classe de risco 4 – em que há alto risco individual e alto risco para a coletividade.

Justapondo-se a tal classificação, a mesma resolução normativa aponta para quatro níveis de biossegurança, identificados como NB-1, NB-2, NB-3 e NB-4, conforme a ativida-

¹⁹ BRASIL. Lei nº 11.105/2005, de 24 de março de 2005. Regulamenta os incisos II, IV e V do § 1º do art. 225 da Constituição Federal, estabelece normas de segurança e mecanismos de fiscalização de atividades que envolvam organismos geneticamente modificados – OGM e seus derivados, cria o Conselho Nacional de Biossegurança – CNBS, reestrutura a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança – CTNBio, dispõe sobre a Política Nacional de Biossegurança – PNB, revoga a Lei nº 8.974, de 5 de janeiro de 1995, e a Medida Provisória nº 2.191-9, de 23 de agosto de 2001, e os arts. 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10 e 16 da Lei nº 10.814, de 15 de dezembro de 2003 e dá outras providências. Brasília, DF, 2005.

²⁰ COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE BIOSSEGURANÇA. Resolução Normativa n. 2, de 27 de novembro de 2006. Dispõe sobre a classificação de riscos de Organismos Geneticamente Modificados (OGM) e os níveis de biossegurança a serem aplicados nas atividades e projetos com OGM e seus derivados em contensão. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 26 nov. 2006.

de ou o projeto biotecnológico que envolva as quatro classes de risco supramencionadas. É possível utilizar a definição da CTNBio como parâmetro para observação da atenção jurídica a ser dispensada em razão do risco biotecnológico, sendo perceptível uma gradação crescente sob a perspectiva do risco, de seu nível biosseguritário e da atuação jurídica.

Tabela 1 – Comparação entre as classes de risco definidas no Brasil e sua atenção jurídica

Classe	Nível de biossegurança	Risco individual	Risco coletivo	Atuação jurídica
1	NB-1	Baixo	Baixo	Baixa
2	NB-2	Moderado	Baixo	Moderada baixa
3	NB-3	Alto	Moderado	Moderada alta
4	NB-4	Alto	Alto	Intensiva

Fonte: elaborada e adaptada pelo autor a partir dos dados constantes na Resolução Normativa nº 2 da CTNBio.

Deve-se mencionar, contudo, que um alto risco individual ou coletivo não implica imediatamente em sua ilicitude, pois, sopesando-se o binômio risco/benefício, pode-se produzir vantagens sociais,²¹ apesar da alta probabilidade de danos. Todavia, deve-se ter em foco que o estabelecimento de comunicações sobre comunicações de risco abrange três etapas muito bem definidas, as quais caracterizam-se por *investigação, avaliação e gestão* do risco. Como delimita Carvalho, a

²¹ As vantagens da biotecnologia são inegáveis, contudo, elas não podem obscurecer a percepção de seu risco. Rifkin observa que, nos próximos anos, os desenvolvimentos na área de engenharia genética serão de tal modo ampliados que uma falsa sensação de segurança poderia tornar-se a grande regra na sociedade. Tal ótica obnubilaria o reconhecimento quanto aos riscos biotecnológicos em decorrência de um forte apelo econômico, que tenderá a demonstrar apenas o lado promissor dos produtos/técnicas baseados na engenharia genética. RIFKIN, Jeremy. *O século da biotecnologia: a valorização dos genes e a reconstrução do mundo*. São Paulo: Makron Books, 1999. p. 181.

investigação deve se dar pelas lentes do sistema da ciência, o qual construirá elementos capazes de fomentar uma adequada avaliação de riscos, o que pode ocorrer, por exemplo, pela economia ou pela política. Por último, a gestão impulsiona toda a sociedade à criação de mecanismos capazes de gerir o risco, recaindo sobre o sistema jurídico a função de produzir expectativas normativas contrafáticas em relação ao risco biotecnológico, o que denuncia o evidente caráter transdisciplinar²² de toda e qualquer estratégia de gestão pretendida.

As indeterminações da sociedade conduzem a própria estrutura organizacional estatal a um movimento tendente à gestão de riscos, sendo inclusive afirmado por Morand-Deville que “o Estado gestor do risco é uma das novas facetas do Estado-Providência”²³. A construção social de elementos conducentes à delimitação de quais riscos a sociedade dispõe-se a suportar permite que o binômio tolerado/não tolerado seja assimilado juridicamente sob a perspectiva decisória do risco lícito e do risco ilícito. A definição das fronteiras de tolerabilidade induz o Direito à formação de critérios intrajurídicos capazes de identificar o risco biotecnológico não tolerado como um risco derivado de uma decisão ilícita e, como consequência, definir programas para sua gestão.

²² CARVALHO, Délton Winter de. Os riscos ecológicos e a sua gestão pelo Direito Ambiental. *Estudos Jurídicos*, São Leopoldo: Unisinos, n. 39, p. 13-17, jan./jul. 2006. p. 16.

²³ MORAND-DEVILLER, Jacqueline. O sistema pericial: perícia científica e gestão do meio ambiente. In: VARELLA, Marcelo Dias (Org.). *Governo dos riscos*. Brasília: Rede Latino-Americana-Européia sobre Governo dos Riscos, 2005. p. 53.

Considerações finais

O enfrentamento do risco biotecnológico repousa na seara das probabilidades cientificamente condicionadas, o que significa que é impossível o estabelecimento de relações causais objetivas tendentes a observar o risco sob a forma da ilicitude. Ademais, o risco não pode ser, em si mesmo, observado, afirmando-se tão somente na forma de uma modalidade de observação de futuro diante da provável/improvável ocorrência de danos. Vale dizer que o reconhecimento de que o revestimento da ilicitude do risco depende de três elementos: uma alta probabilidade de ocorrência futura, sua irreversibilidade e a superação dos níveis de tolerabilidade (gravidade),²⁴ o que impõe à racionalidade jurídica a identificação desses elementos por meio de complexas interações interdisciplinares a serem assimiladas pelo sentido jurídico-biotecnológico.

Logo, reconhecendo-se que “o risco ilícito é resultado de uma atividade inadmissível, seja porque excessivamente ariscada, seja porque não existem justificativas para a exposição [...] a essa atividade”,²⁵ impõe-se o enfrentamento jurídico da distinção entre riscos lícitos e ilícitos como estratégia inicial para a gestão do risco biotecnológico, o que permitirá o desenvolvimento de determinadas estratégias de observação de futuro, como aquelas relacionadas aos princípios da *precaução* e da *equidade intergeracional*, os quais, posterior-

²⁴ CARVALHO, Délton Winter de. *Dano ambiental futuro: a responsabilização civil pelo dano ambiental*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2013. p. 216.

²⁵ TESSLER, Luciane Gonçalves. *Tutelas jurisdicionais do meio ambiente: tutela inibitória, tutela de remoção, tutela do ressarcimento na forma específica*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 221.

mente, serão assimilados pelo direito de responsabilidade enquanto veículo jurídico imediato para a gestão de risco.

Referências

BRASIL. Lei nº 11.105/2005, de 24 de março de 2005. Regulamenta os incisos II, IV e V do § 1º do art. 225 da Constituição Federal, estabelece normas de segurança e mecanismos de fiscalização de atividades que envolvam organismos geneticamente modificados – OGM e seus derivados, cria o Conselho Nacional de Biossegurança – CNBS, reestrutura a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança – CTNBio, dispõe sobre a Política Nacional de Biossegurança – PNB, revoga a Lei nº 8.974, de 5 de janeiro de 1995, e a Medida Provisória nº 2.191-9, de 23 de agosto de 2001, e os arts. 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10 e 16 da Lei nº 10.814, de 15 de dezembro de 2003 e dá outras providências. Brasília, DF, 2005.

CARVALHO, Délton Winter de. *Dano ambiental futuro: a responsabilização civil pelo dano ambiental*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2013.

_____. Os riscos ecológicos e a sua gestão pelo Direito Ambiental. *Estudos Jurídicos*, São Leopoldo: Unisinos, n. 39, p. 13-17, jan./jul. 2006.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. *Nosso futuro comum*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE BIOSSEGURANÇA. Parecer técnico n. 1.100/2007. Liberação comercial de milho geneticamente modificado resistente a insetos, evento MON810 - Processo 01200.002995/1999-54. 2007. Disponível em: <<http://www.ctnbio.gov.br/index.php/content/view/10930.html>>. Acesso em: 05 out. 2016.

_____. Parecer Técnico n. 987/2007. Liberação comercial de milho geneticamente modificado tolerante a herbicida, evento T25 - Processo 01200.005154/1998-36. 2007. Disponível em: <<http://www.ctnbio.gov.br/index.php/content/view/10974.html>> Acesso em: 05 out. 2016.

_____. Resolução Normativa n. 2, de 27 de novembro de 2006. Dispõe sobre a classificação de riscos de Organismos Geneticamente Modificados (OGM) e os níveis de biossegurança a serem aplicados nas atividades e projetos com OGM e seus derivados em contenção. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 26 nov. 2006.

DE GIORGI, Raffaele. O risco na sociedade contemporânea. *Sequência*, Florianópolis: Fundação Boiteux, n. 28, p. 45-54, jun. 1994.

DOUGLAS, Mary. *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós, 1996.

GUILHERME, Luiz Roberto Guimarães. Fundamentos da análise de risco: conceitos em análise de risco ecológico e para a saúde humana. *Biotecnologia, Ciência & Desenvolvimento*, a. VIII, n. 34, p. 44-55, jan./jun. 2005.

LUHMANN, Niklas. *La sociedad de la sociedad*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana/Herder Editorial, 2007.

MEUNIER, Eric. A incrível história do milho Mon 810. In: ZANONI, Magda; FERMENT, Gilles (Org.). *Transgênicos para quem?* Agricultura, ciência e sociedade. Brasília: MDA, 2011. p. 286-293.

MORAND-DEVILLER, Jacqueline. O sistema pericial: perícia científica e gestão do meio ambiente. In: VARELLA, Marcelo Dias (Org.). *Governo dos riscos*. Brasília: Rede Latino-Americana-Europeia sobre Governo dos Riscos, 2005. p. 45-58.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Biotecnología moderna de los alimentos, salud y desarrollo humano: estudio basado en evidencias*. Ginebra: OMS, 2005.

PERROW, Charles. *Normal accidents: living with high-risk technologies*. New Jersey: Princeton University Press, 1999.

RIFKIN, Jeremy. *O século da biotecnologia: a valorização dos genes e a reconstrução do mundo*. São Paulo: Makron Books, 1999.

ROACH, Eduardo F. Freyre; CHAN, Mayling. Cultivos transgênicos: ¿a qué riesgos nos exponemos? In: FUNES-MONZOTE, Fernando R.; ROACH, Eduardo F. Freyre (Comp.). *Transgênicos ¿Qué se gana? ¿Qué se pierde?* Textos para un debate en Cuba. Havana: Acuario, 2009. p. 27-44.

ROCHA, Leonel Severo. Da epistemologia jurídica normativista ao construtivismo sistêmico. In: ROCHA, Leonel Severo; SCHWARTZ, Germano; CLAM, Jean. *Introdução à teoria do sistema autopoiético do direito*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005. p. 9-47.

RODOTÀ, Stefano. *La vida y las reglas: entre el derecho y el no derecho*. Madrid: Trotta, 2010.

TESSLER, Luciane Gonçalves. *Tutelas jurisdicionais do meio ambiente: tutela inibitória, tutela de remoção, tutela do ressarcimento na forma específica*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

Desenvolvimento e ecocidadania

*Josiane Petry Faria
Gabriel Antinolfi Divan*

Na sociedade ocidental capitalista, o desenvolvimento concebido a partir da perspectiva do crescimento econômico despertou e aprofundou a discussão sobre a complexidade social. A fluidez das relações sociais encontra legitimidade e legitimação no hiperconsumismo e ratifica a fragilidade dos laços sociais.

Em todos os tempos e independente da cultura, os problemas são os mesmos: como superar a separação e alcançar a união? Como transcender a individualidade e chegar à reconciliação? Desse modo, a justificação do trabalho está na crise ambiental, envolvendo o paradoxo de percepção e ação. A situação está em desacordo e leva à crítica, ao movimento, à mudança.

Essa atmosfera, superficialmente desordenada, configura-se no espaço adequado para se repensarem as matrizes do desenvolvimento, da cidadania e, principalmente, das relações entre os homens e desses com o ambiente.

Sociedade afluyente e vida para consumo

O mundo atual é uma realidade marcada pelo culto ao consumo, num espaço em que a humanidade adere sistemicamente a condutas e ações competitivas. Porém, as mesmas

bases técnicas fundadas no conhecimento, na unicidade da técnica e na convergência dos momentos podem servir para a mudança comportamental global. “Vivemos num mundo confuso e confusamente percebido”, resultado de um mundo fabricado pelo homem. Assim, conforme Santos:¹ “A partir de então se apresentam duas possibilidades: a) globalização como fábula; b) globalização perversa (mundo real); c) uma outra globalização (o mundo como poderá ser)”.

No ocidente, os fenômenos são multidimensionais, o que corrobora a quantidade de ângulos diferentes com que os problemas podem ser encarados. O crescimento econômico deixou de ser panaceia e auxiliou na transformação do próprio conceito de desenvolvimento. O mercado não pode ser ignorado, pois é capaz de provocar mudanças e influenciar opiniões, podendo gerar tanto bem-estar e inclusão como exclusão e desigualdade.

O atual padrão mundial de acumulação e desenvolvimento, assentado no domínio das informações, do saber e das novas tecnologias – e não apenas do capital e do poder de coerção – reduz a oferta de empregos produtivos e reforça as tendências de exclusão social. Ao valorizar a competição que favorece o mais poderoso e/ou mais apto (e nesse sentido revalorizando a desigualdade em detrimento da solidariedade, da justiça e da equidade), a reestruturação em curso vem estimulando conflitos sociais, religiosos, nacionais, étnicos e transformando os trabalhadores em população descartável.²

No final do século XX, houve diversos movimentos em que a sociedade caminhou em direções diferentes, por vezes em choque. Daí sobreveio a ideia de dividir a massa em categorias, e os pobres de acordo com as causas e consequências

¹ SANTOS, Boaventura de Souza. *Um caminho sobre as ciências*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008. p. 17-18.

² VIEIRA, Liszt. *Cidadania e globalização*. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998. p. 90.

da pobreza. A influência da posição econômica e social sobre as atitudes e o comportamento político leva à conclusão de que a classe não emerge como um grupo social substantivo, mas como um elo na cadeia que liga a posição à opinião.³

Outros elementos importantes na herança deixada pelo século XX foram as transformações provocadas pela inovação tecnológica, sobretudo na ampliação de mercados e culturas e nos sistemas de informação entre os homens, sem os quais a globalização não teria sido possível. A comunicação foi ampliada. Apesar das várias formas de participação disponíveis, o comodismo e a apatia são visíveis, fenômenos enraizados na cultura da sociedade. Esse período foi caracterizado pela proliferação dos conflitos interétnicos e interculturais.

No século XXI, o receio é com a civilização mundial sem identidade. A evolução da identidade cultural e o afastamento da assimilação dominante implicam uma dupla estratégia: de um lado, a comunidade dominada valoriza os traços culturais estigmatizados pela cultura dominante; e, de outro, a comunidade dominada deve integrar à sua própria identidade algumas práticas sociais, técnicas e até alguns valores da comunidade dominante, pois, caso contrário, transformar-se-á em gueto ou comunidade folclórica.⁴

Na persistência da estratificação social, a ambição torna-se um padrão de comportamento desviante, deixa-se para trás a competição para ingressar no cenário da competitividade. “A cognoscibilidade do planeta constitui um dado essencial à operação das empresas e à produção do sistema histó-

³ MARSHAL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1967. p. 21, 121.

⁴ LAPIERRE, Jean-William. *Qué es ser ciudadano?* Traducción de Sofia Vidaurreza Zimmermann. Madrid: Biblioteca Nueva, 2003. p. 135.

rico atual”.⁵ Porém, o movimento tem um duplo aspecto, pois proporciona a perda de nitidez dos limites da estratificação. A mobilidade social pode impedir o conflito, mas seu uso como desculpa para a desigualdade significa autoilusão.

Na comparação entre a economia da abundância e os sistemas anteriores baseados na escassez, o resultado não é uma sociedade homogênea ou totalmente igualitária, mas aquela em que o *status* social conta mais que o interesse de classe como uma base da estratificação. Encerra-se um elemento psicológico, pois, além de analisar os homens no sistema de produção, verifica-se o valor atribuído a eles, num sistema de rotulagem. É a posição em função dos valores sociais correntes na sociedade, com caráter convencional. É o julgamento preliminar e provisório da posição social, baseado na evidência dos documentos (como educação, renda e ocupação) e na impressão exterior breve, em que se podem observar índices exteriores como modo de falar e maneiras. Além do *status* social posicional, existe o *status* social pessoal, que agrega outros elementos e altera a percepção; portanto, um conceito cultural.⁶

As normas pelas quais a sociedade civil funciona influenciam o caráter de seus membros. Aqueles que possuem propriedade são admirados e invejados, como se superiores fossem. Contudo, a grande maioria das pessoas não possui propriedade alguma. Em uma atmosfera em que se acentua o consumo, a não manutenção, em que comprar tornou-se esbanjamento, o maior prazer talvez resida em possuir não coisas materiais, mas seres vivos.

⁵ SANTOS, 2008, p. 31-33.

⁶ MARSHALL, 1967, p. 128-153.

A natureza do modo ter de existência decorre da natureza da propriedade privada. Nesse modo de existência, tudo o que importa é minha aquisição de propriedade e meu irrestrito direito de manter o adquirido. O modo ter exclui os demais. [...]. No modo ter, não há relação viva entre mim e o que tenho. A coisa e eu convertemo-nos em coisas, e eu a tenho porque tenho o poder de fazê-la minha. Mas há também uma relação inversa: ela tem a mim, porque meu sentido de identidade, isto é, de lucidez, repousa em meu possuí-la. A relação é de inércia e não de vida.⁷

A característica central é o sistema de produção em massa, sustentado pela procura em massa. Em tempos de escassez, uma classe de possuidores depende de uma classe de não possuidores; em era de abundância, a classe de possuidores depende de uma classe de possuidores em expansão. A abundância cria possuidores e possuidores de mais. Então, o consumo se transforma num deslocamento do epicentro, na principal preocupação daqueles que dirigem o sistema econômico.⁸

Bauman esclarece que consumo é diferente de consumismo. O primeiro representa algo banal, que a sociedade se acostumou a pensar ser indispensável, que proporciona as formas e os padrões de relações inter-humanas com a ajuda da inventividade humana pela imaginação:

Pode-se dizer que o consumismo é um tipo de arranjo social resultante da reciclagem de vontades, desejos e anseios humanos rotineiros, permanentes, [...] transformando-os na principal força propulsora e operativa da sociedade, uma força que coordena a reprodução sistêmica, a integração e a estratificação sociais, além da formação de indivíduos humanos, desempenhando ao mesmo tempo um papel importante nos processos de auto-identificação individual e de grupo, assim como na seleção e execução de políticas de vida individuais.⁹

⁷ FROMM, Erich. *Ter ou ser?* Tradução de Nathanael C. Caixeiro. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1980. p. 80-88.

⁸ MARSHALL, 1967, p. 202-205.

⁹ BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008. p. 41.

Diferente do consumo, que é uma característica e uma ocupação dos seres humanos como indivíduos, o consumismo é um atributo da sociedade. O mínimo de consumo é permitido, mas recompensado com popularidade crescente. É de se destacar, ainda, as sociedades afluentes, as quais se aproximam muito da vida para consumo de Bauman, em que o foco está na produção, sem esquecer o fortalecimento do consumo. O que gera o fortalecimento e a criação de mecanismos que façam nascer e aumentar demandas. “Não desejo sugerir que a Sociedade Afluente seja um alegre campo de caçada para o demônio no qual os homens caem vítimas da tentação assim como as frutas maduras caem das árvores”.¹⁰

A partir disso, novos ambientes de compra e venda são inaugurados, os investimentos e a publicidade são redirecionados. Ao mesmo tempo, modificam-se as relações de trabalho, pois, na cultura consumista, não existe espaço para bens duráveis ou para reparos, consertos, e até mesmo o reaproveitamento se traduz como novo espaço de mercado. As pessoas “[...] são, ao mesmo tempo, os promotores das mercadorias e as mercadorias que promovem”.¹¹ A frustração é fenômeno corrente, enquanto o ambiente da sociedade consumista estimula a troca de parceiros, numa busca que nunca acaba, em nome da felicidade prometida que não existe. “Hoje, vivemos um mundo da rapidez e da fluidez”,¹² sem outro propósito a não ser o exercício da competitividade.

¹⁰ MARSHAL, 1967, p. 208.

¹¹ BAUMAN, 2008, p. 13.

¹² SANTOS, 2008, p. 83.

Ainda para Bauman:

Os encontros dos potenciais consumidores com os potenciais objetos de consumo tendem a se tornar as principais unidades na rede peculiar de interações humanas conhecida, de maneira abreviada, como sociedade de consumidores.¹³

O ambiente no qual as relações de afeto deveriam se desenvolver foi reconstruído para atender eficientemente às exigências da vida voltada para o consumo. “Un mundo convertido en el espectáculo de un viaje sin objetivos. Una cultura fascinada por las trivialidades, los simulacros y el consumo de un tiempo sin puntos de referencia”.¹⁴ O padrão estabelecido foi o das relações de consumo regidas pelo mercado, as quais são baseadas em produção, consumo e descarte, em ritmos frenéticos e infinitos, pois objetivam a composição da felicidade que nunca se alcança. Os sujeitos/consumidores vivem pelo que não têm, e o afeto se constrói entre consumidores e os objetos de consumo. As empresas hegemônicas produzem, primeiro, os consumidores e, depois, os produtos.

Há um verdadeiro retrocesso quanto à noção de bem público e de solidariedade, do qual é emblemático o encolhimento das funções sociais e políticas do Estado com a ampliação da pobreza e os crescentes agravos à soberania, enquanto se amplia o papel político das empresas na regulação da vida social.¹⁵

A transformação das pessoas em coisas é relacionada ao Ter que Fromm diz se referir a coisas, e essas são determinadas e definíveis ao passo que Ser relaciona-se à experiência humana e tem como requisitos a independência e a presença

¹³ BAUMAN, 2008, p. 19.

¹⁴ WARAT, Luiz Alberto. *Por quien cantan las sirenas: informe sobre eco-ciudadanía, género y derecho – incidências del barroco en el pensamiento jurídico*. Florianópolis: Unoesc/CPGD UFSC, 1996. p. 14.

¹⁵ SANTOS, 2008, p. 38.

de razão crítica. A característica fundamental está no ser ativo no sentido de atividade íntima, ou seja, de emprego criativo dos poderes humanos. “Significa renovar-se, evoluir, dar de si, amar, ultrapassar a prisão do próprio eu isolado, estar interessado, desejar, dar”.¹⁶

Um período sucede a outro, mas não podemos esquecer que os períodos são, também, antecedidos e sucedidos por crises, isto é, momentos em que a ordem estabelecida entre as variáveis, mediante uma organização, é comprometida. Torna-se impossível harmonizá-las quando uma dessas variáveis ganha expressão maior e introduz um princípio de desordem. [...] O período atual escapa a essa característica por que ele é, ao mesmo tempo, um período e uma crise, isto é, a presente fração do tempo histórico constitui uma verdadeira superposição entre período e crise, revelando características de ambas essas situações.¹⁷

A singularidade do momento, crise e período é o que permite conhecer as possibilidades existentes e escrever uma nova história. Na sociedade afluyente, caracterizada pela vida para consumo demonstrada, está a necessidade de fortalecimento da cidadania ante o crescimento do mercado, o qual tem poder de novamente desestabilizar a balança e reforçar a desigualdade de forma legitimada.

Cidadania e ecocidadania

A cidadania, inegavelmente, tem substrato histórico e, enquanto discurso jurídico, serve a dois senhores, pois, ao mesmo tempo em que legitima a noção de participação ligada à estreiteza da representação política, importa também na abertura de espaço para a efetiva mobilização e participação

¹⁶ FROMM, 1980, p. 97.

¹⁷ SANTOS, 2008, p. 33.

cidadã. Aparece como um dos elementos centrais, enquanto emergência de práxis no encontro/desencontro entre autoritarismo e democracia.

A trajetória do discurso da cidadania, tanto como fundamento teórico como prática normatizada, tornou-se um dos pontos de impacto na história, sendo relevante no processo de transformação do Estado, pois este não existe em si, como um corpo separado, mas, sim, como parte da sociedade, e com ela interage, recebendo e produzindo estímulos.

Nas condições atuais, o cidadão do lugar pretende instalar-se como cidadão do mundo. A verdade, porém, é que o 'mundo' não tem como regular os lugares. Em consequência, a expressão cidadão do mundo torna-se um voto, uma promessa, uma possibilidade distante. Como os atores globais eficazes são, em última análise, anti-homem e anticidadão, a possibilidade de existência de um cidadão do mundo é condicionada pelas realidades nacionais. Na verdade, o cidadão só o é (ou não o é) como cidadão de um país.¹⁸

Portanto, para a cidadania, o lugar é sempre determinante, pois não representa simplesmente um espaço geográfico, mas um espaço vivido que permite, ao mesmo tempo, viver a experiência da tradição e repensá-la em termos presentes e futuros.

No feudalismo, o poder político era local e personalizado, reinavam interesses e pressupostos que entravam em conflito, não havia um governante ou um Estado soberano. O absolutismo baseou-se na absorção das unidades políticas menores em estruturas políticas maiores e mais fortes; na capacidade de governar sobre uma área territorial unificada; em um sistema e em uma ordem legais efetivos, com autoridade soberana única, sem espaços para a consideração das pes-

¹⁸ SANTOS, 2008, p. 113.

soas como portadores de direitos. Ocorre que o cristianismo atravessa esse cenário e dissemina que o bem reside na submissão à vontade de Deus, ideologia que marcou a tônica do Estado no período medieval e inaugurou a construção da dominação respaldada pelo discurso hegemônico superior. Essa situação, com base na ignorância e na dominação baseada em poderes sobrenaturais, perdurou até a cristandade ocidental ser desafiada “especialmente pelos conflitos que seguiram a emergência dos Estados nacionais e a Reforma, então tomou corpo a ideia do Estado moderno”.¹⁹

A dominação (ou poder), concebida como a capacidade, atual ou potencial, de impor regularmente a vontade sobre os outros, é relacional: ‘É uma modalidade de vinculação entre sujeitos sociais. É por definição assimétrica, já que é uma relação de desigualdade. [...] Portanto, a articulação desigual – e contraditória – da sociedade em classes sociais, é o grande diferenciador no controle dos recursos de dominação.’²⁰

Nesse espaço se constrói a democracia representativa liberal, em que o Estado constitucional, associado a outros mecanismos institucionais, especialmente o livre mercado, resolveria as questões de garantia tanto da liberdade como da autoridade. No entanto, a democracia moderna se desenvolve como método de legitimação e de controle das decisões políticas, no qual o indivíduo é visto somente como cidadão e não como multiplicidade de papéis que desempenha. Existem outros aspectos da vida em sociedade que são importantes na formação do sujeito, do cidadão.

¹⁹ HELD, David. *Modelos de democracia*. Belo Horizonte: Paidéia, 1995. p. 56.

²⁰ ANDRADE, Vera Regina Pereira de. *Cidadania: do direito aos direitos humanos*. São Paulo: Acadêmica, 1993. p. 53.

Em seu significado mais antigo, a cidadania implicava o pertencimento a uma comunidade política. Dessa forma, comprovado está que a cidadania não é algo natural, inerente e vinculado ao nascimento. Já a cidadania moderna se organiza a partir dos direitos individuais e do princípio da representação. O indivíduo é um ser que possui direitos. Somente os cidadãos podem participar na designação da autoridade pública e tomam parte nas decisões políticas por intermédio de seus representantes. Na modernidade, o pertencimento tem sido tratado de modo muito mais limitado, somente está submetido a si mesmo, e a participação política significa eleição de representantes. Os direitos políticos representam a posse da cidadania, sendo regidos pela dialética da inclusão-exclusão. Desaparece a noção de cidadãos que se autogovernam e emerge o cidadão governado pelos representantes.²¹ “Na tradição republicana se entende a participação como comunidade de vida e na tradição liberal como comunidade eleitoral”.²²

Assim, num primeiro momento, a cidadania é identificada com nacionalidade; num segundo, como titularidade de direitos políticos – percepção ativa; e, num terceiro momento, representa o conjunto de cidadãos ou nacionais com poder de voto. O conceito de povo é recortado pelo de eleitor, indicando a cidadania ativa.²³

A busca da cidadania se converte na promoção das condições sob as quais os indivíduos possam desfrutar de igualdade de *status* e de oportunidades. “Cidadania significou certa

²¹ ETZIONI, Amitai. *La nueva regla de oro: comunidad y moralidad en una sociedad democrática*. Barcelona: Paidós Iberica, 1999. p. 47.

²² QUIROGA, Hugo. Déficit de ciudadanía y transformaciones del espacio público. In: CHERESKY, Isidoro. *Ciudadanía, sociedade civil y participación política*. Argentina: Miño y Dávila, 2006. p. 111.

²³ ANDRADE, 1993, p. 19.

reciprocidade de direitos, e deveres até, frente à comunidade política”.²⁴ As lutas por cidadania são buscas por autonomia. “Cada um desses tipos distintos de direitos e oportunidades ajuda a promover a capacidade geral de uma pessoa. Eles podem ainda atuar complementando-se mutuamente”.²⁵

Convém lembrar que os bens sociais são de natureza material e também imaterial, de modo que, além de tornar todas as pessoas partícipes dos bens materiais, as lutas por cidadania devem planejar transmitir sentido e esperança, proporcionar consolo e carinho.

Poderíamos dizer, portanto, que o reconhecimento da cidadania social é *conditio sine qua non* na construção de uma cidadania cosmopolita que, por ser justa, faça com que todos os homens se sintam e se saibam cidadãos.²⁶

Assim, deve-se diferenciar os direitos instituídos de sua prática, uma vez que é inegável que as contingências e as necessidades sociais condicionam o que se faz e o que se pensa. Os direitos podem ser interpretados como faculdades garantidas. É a vigência dos direitos na prática que os diferencia de uma garantia puramente formal. Dessa forma, os direitos possuem dimensão estrutural, que confere oportunidades e, ao mesmo tempo, impõe deveres.²⁷

Não existe uma relação linear entre o funcionamento formal da democracia e a democratização da sociedade, eis que a democracia, em muitas comunidades, cristalizou-se sob a forma de direitos políticos e sociais, enquanto previsão consti-

²⁴ LAPIERRE, 2003, p. 91.

²⁵ SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2000. p. 26.

²⁶ CORTINA, Adela. *Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania*. Tradução de Silvana Cobucci Leite. São Paulo: Loyola, 2005. p. 209-210.

²⁷ LAPIERRE, 2003, p. 191-193.

tucional, isto é, meramente direitos previstos. Somente quando as instituições de exercício do poder político estão abertas aos cidadãos é que se pode falar em democracia e promoção de direitos humanos.

O discurso jurídico da cidadania é um discurso em crise. Historicamente, a cidadania encontra sua origem sob a hegemonia do Estado liberal-constitucional. Ela “[...] transformou-se, sob certos aspectos, no arcabouço da desigualdade social legitimada, paradoxalmente permitindo e até mesmo moldando as desigualdades sociais”. Em momentos históricos diferentes, o discurso da cidadania serve para justificar e legitimar práticas sociais diversas, porém, independente do período, os direitos de cidadania nunca se apresentaram universalmente, mas sempre estratificadamente.²⁸

O momento é de crise discursiva e de práxis. O homem mostra-se lobo do homem na sociedade civil. “Nossas sociedades estão insufladas. Não lhes falta nem cálculos nem estudos, senão de entusiasmo e de coração no ventre”.²⁹ A capacidade do homem de antecipar o porvir faz com que ele não se contente em satisfazer os desejos do presente, daí surge a vontade do poder. Esses desejos não se convertem somente no que é preciso, mas incluem também o supérfluo. A acumulação de capital corresponde a prestígio e poder,³⁰ e parece inviável não tecer indagações (ou mesmo conclusões) a partir da constatação de que valores como igualdade e necessidade de acúmulo estão respectiva e (de forma especial) antagonicamente representados na democracia e no capitalismo.

²⁸ ANDRADE, 1993, p. 65-69.

²⁹ LAPIERRE, 2003, p. 22.

³⁰ SEN, 2000, p. 51.

Não obstante, a cidadania tem apresentado um fluxo interessante, do privado ao coletivo, mas sem excluir aquele. Portanto, trata-se de um discurso complexo, ao ponto de produzir uma ambiguidade, pois desenvolve potenciais autoritários de legitimação e democráticos de contestação. O primeiro representa o Estado capitalista e defende o discurso único, nivelador, com neutralização dos componentes políticos, impedindo a problematização e a tematização, reduzindo os elementos democrático-plurais a um sentido autoritário.³¹

Ao mesmo tempo, surge um espaço discursivo de possibilidades para diferentes atores sociais, os quais são excluídos ou discriminados no discurso igualitário e unitário. Esses direitos justificam a luta pela conquista/ampliação da cidadania.

Uma nova paisagem social resultaria do abandono e da superação do modelo atual e sua substituição por um outro, capaz de garantir para o maior número a satisfação das necessidades essenciais da vida humana digna, relegando a uma posição secundária necessidades fabricadas, impostas por meio da publicidade e do consumo conspícuo.³²

Warat propõe uma nova aposta, com a vida baseada em três questões: ecologia, cidadania e subjetividade. Dessa proposta, surge a denominação ecocidadania,

[...] como referência globalizante de uma resposta emancipatória sustentável, baseada na articulação da subjetividade em estado nascente, da cidadania em estado de mutação e da ecologia no conjunto de suas implicações.

A ecocidadania representa mais que transformação, pois quebra o paradigma vigente até então e inova na ética, estética, política e filosofia profunda. Enfim, é um novo eixo eman-

³¹ ANDRADE, 1993, p. 30-31.

³² SANTOS, 2008, p. 149.

cipatório para reaprender o mundo por intermédio de três objetos de análise: a ecologia, a cidadania e o desejo.³³

La ‘eco-ciudadania’ representa un cambio ético, estético, político y filosófico profundo. Sería la posibilidad de crear un nuevo eje emancipatorio (para la autonomía individual y colectiva) que pueda ocupar, en la tarea de recomposición permanente de la sociedad, el lugar de los antiguos y ya trivializados valores emancipatórios.³⁴

Trata-se de um direito ao amanhã, o qual não se apresenta como uma resposta pronta e imediata, pois resulta de transformações em dimensões paradigmáticas no quadro de sistemas de valores existenciais. Busca comprometer definitivamente o homem com a preservação da existência em todas as suas modalidades, bem como supressão de um modelo societário que mantém aceleradas as tendências destrutivas.

Assim, deseja a ruptura por meio da filosofia com perspectiva de futuro. Fala, ousadamente, da proposta de filosofia poética, do amor como cuidado, preenchendo o vazio reinante na contemporaneidade. Visualiza-se o avesso da sociedade tecnológica e liberal, com valores materiais e imediatistas. A poética do amor se prestaria a essa mudança de paradigma dirigida ao futuro em aliança.

A percepção do todo para o enfrentamento da crise socioambiental

A crise socioambiental, registrada pelas lentes do culto ao consumo e da destruição da natureza e das afetividades, ainda é considerada um assunto marginal na vida contem-

³³ WARAT, Luiz Alberto. Eco-ciudadania e direito: alguns aspectos da modernidade, sua decadência e transformação. *Sequência*, Florianópolis, v. 28, p. 96-110, 1994. p. 99.

³⁴ WARAT, 1996, p. 20.

porânea e continua sendo tratada como uma perturbação intempestiva, embora tenha produzido algumas modificações sutis e pontuais pelo efeito mobilizador.

Definitivamente, não se trata de uma discussão sobre ecologia, mas sobre o tudo e o todo, pois se refere a todas as esferas da existência. “Daqui em diante o nosso universo é, ao mesmo tempo, um pluriverso”.³⁵ Pretende-se uma articulação diferenciada das ciências e um novo raciocínio baseado na complexidade da relação natureza-sociedade em todas as suas nuances, utilizando como instrumentos a participação social e a resolução horizontal de conflitos.

O ambiente não é ecologia, mas a complexidade do mundo; e um saber sobre as formas de apropriação do mundo e da natureza através das relações de poder que se inscreveram nas formas dominantes de conhecimento. A partir daí, abre-se o caminho que seguimos para delinear, compreender, internalizar e finalmente dar seu lugar – seu nome próprio – à complexidade ambiental.³⁶

Capra também persegue a ruptura do paradigma da fragmentação das ciências e da unicidade do saber ao expor a questão: o que é a vida? O autor acena para além de uma nova metodologia de pesquisa para a ciência, mas uma radical mudança no que seja a própria percepção humana, o que irá alterar completamente a compreensão de mundo até então reinante. Ele destaca como prioridade o enfrentamento da crise de percepção para uma compreensão maior da realidade, ou melhor, da vida. Assim, ao buscar explicar os organismos vivos, os sistemas sociais e o ecossistema, pensando o mundo em um grande contex-

³⁵ MORIN, Edgar. *Amor, poesia, sabedoria*. Tradução de Edgard de Assis Carvalho. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 67.

³⁶ LEFF, Henrique. *Epistemologia ambiental*. Tradução de Sandra Valenzuela. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 17.

to, pois, na maioria dos casos, perde-se no processo de cognição devido ao vício no julgamento e na suposta necessidade de rotulação e enquadramento dos fenômenos em categorias que já são conhecidas e explicadas pela ciência normal.³⁷

Nessa revolucionária racionalidade, a questão ambiental é a racionalidade ambiental, esta vista dentro do pensamento sociológico como o pensamento integrador do real numa resignificação do mundo, marcada pela abertura do saber à diversidade, à diferença e à outridade. A proposta de mudança é paradigmática, pois, na história do conhecimento, em retrospectiva, percebe-se a busca pela unidade do saber. O conhecimento acompanhou os saberes práticos, de modo que o objeto de trabalho transformava-se em objeto de saber empírico e de um conhecimento conceitual, ambos vistos e compreendidos isoladamente.³⁸

Na natureza não existe a engrenagem analítica piramidal baseada na hierarquia, mas, tão somente, redes dentro de redes: “A teia da vida consiste em redes dentro de redes”. Decorrente disso: “A concepção de ecossistema – definida hoje como ‘uma comunidade de organismos e suas interações ambientais físicas como uma unidade ecológica’”.³⁹

A articulação das ciências é fator-chave na virada científica. O saber ambiental, numa perspectiva de diversidade e de integração, transforma o comportamento das pessoas; porém, provoca a percepção de que as mudanças não são resultado de condutas individuais (percepção liberal); veja-se que a percepção agora é ambiental, integral. Demonstra-se a

³⁷ CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Tradução de Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 1996.

³⁸ LEFF, 2006, p. 19.

³⁹ CAPRA, 1996, p. 43-45.

importância do contexto, mas não em sentido exterior, apenas como a própria coisa; ou seja, as questões não existem *de per si*, mas no todo, do contrário, não têm sentido.

Vale lembrar que não se trata de repensar as ciências naturais, mas, sim, repensar as ciências. Trabalha-se na inter-relação entre ciências naturais/sociais, considerando as forças presentes na sociedade. A racionalidade ambiental, então, transcende as ciências.

A revolução promovida pela proposta de Leff é evidente quando este refere que a função dos sujeitos é análoga à dos insetos, ou seja, de coadjuvantes. O enfoque é prospectivo, com finalidade de geração de uma racionalidade social marcada por diversidade e complexidade, isso em oposição à racionalidade dominante, com tendência a homogeneidade e unidade. “A racionalidade ambiental constrói-se dessa maneira, no contexto e no contrafluxo da racionalidade capitalista dominante em todas as ordens da vida social”.⁴⁰ O saber ambiental, enfim, está em processo de construção e transcende as questões acadêmicas.

Fala-se em ecologia profunda como a representação da necessidade de superar o paradigma mecanicista do mundo, visando a um modelo novo, baseado num todo integrado e entendido sempre em contexto, e não como um conjunto de partes dissociadas.

A ecologia rasa é antropocêntrica, ou centralizada no ser humano. [...]. A ecologia profunda não separa seres humanos – ou qualquer outra coisa – do meio ambiente natural. [...] concebe os seres humanos apenas como fio particular na teia da vida.⁴¹

⁴⁰ LEFF, 2006, p. 136.

⁴¹ CAPRA, 1996, p. 28.

Neste ponto, já é possível visualizar a drástica mudança de paradigma, pois o homem deixa de ser o centro das atenções para dar espaço ao ambiente, aos valores ecocêntricos, centralizados na terra e na valorização da vida como um todo, e não somente, ou especialmente, na vida humana.

Não existe plus-ganância sem subpoder, este como o conjunto de pequenos poderes e instituições situado em nível mais baixo que o Estado ou as classes dominantes. Os subpoderes são condições de possibilidade da plus-ganância, a qual se baseia na centralidade humana para a percepção de todo e qualquer problema, de toda e qualquer crise.⁴² Então, há que se refundar a ciência e retirar o homem do seu centro.

O pensamento clássico necessitava, para atender seus critérios de organização, identificar um centro de referência, e o homem era essa referência. Entretanto, o universo não tem mais centro privilegiado, pois,

[...] quando se estabelece um centro, determina-se uma hierarquia. O paradigma do centro de referência é, também, ideológico, no sentido de manter uma estrutura social. O centro não precisa mais estar no centro. É centro porque é centralizador, porque detém algum tipo de poder. Assim são os centros políticos, econômicos, culturais, religiosos, etc.⁴³

A percepção da crise socioambiental é fenômeno contemporâneo, porém não se trata simplesmente de estratégias de reordenação do crescimento econômico. Na verdade é muito mais que isso, pois trata-se de uma crise do conhecimento, a qual abre caminho para a reconstrução e reconsideração do mundo que se vive (e não em que se vive).

⁴² FOUCAULT, Michel. *La verdad e las formas jurídicas*. 8. ed. Barcelona: Gedisa, 2001. p. 139.

⁴³ BAGGIO, André. O humano sapiens-demens: pedagogia da inclusão social. In: RÖSING, Tânia et al. *Religando fronteiras*. Passo Fundo: UPF, 2005. p. 42.

Orientação das políticas públicas: desenvolvimento e ecocidadania

Tradicionalmente, a história tratou o homem como protagonista central da vida no universo. Além disso, supervalorizou somente algumas de suas características, baseadas na noção aristotélica de animal racional. “A modernidade e o Iluminismo terminaram esquecendo o animal e ficaram somente com o racional, em que o humano é identificado como sapiens”.⁴⁴ A supervalorização da suposta racionalidade humana deu origem à artificialidade da sociedade civil, fundada em uma hierarquia piramidal de poder que repercutiu para a formação da cultura, a qual, por sua vez, molda os sentimentos e determina os critérios do agir racional.

A razão do racionalismo tornou-se autossuficiente, quase autônoma, e persiste por ser providencial aos interesses do mercado, do consumo.

A razão do Iluminismo se apresenta sob uma forma extraordinária ambivalente: de um lado, o espírito crítico, cético, autocrítico da racionalidade; de outro, a racionalização que conduz à deusa Razão.⁴⁵

O racional nunca é puro, pois desde que se nasce se convive, necessariamente, com a cultura criada, produzida pelo mundo artificial. A pedagogia do equilíbrio se disseminou, e as pessoas passaram a buscar as constantes e a eliminar as variáveis. A incerteza passou a ser vista pejorativamente, uma vez que interpretada como sintoma da debilidade da ra-

⁴⁴ BAGGIO, 2005, p. 34.

⁴⁵ MORIN, 2002, p. 55.

zão e insuficiência de conhecimento. Porém, existe um limite para a soma de certezas, limite esse não admitido pela adoração ao consumo típica da sociedade afluyente.

Insistir em ultrapassá-lo acaba nos transformando em pessoas mecânicas, frias e quantificadoras, por um lado, e em pessoas para quem a realidade concreta é apenas um detalhe incômodo, por outro.⁴⁶

A emergência do dinheiro em estado puro como propulsor da vida econômica e social e elemento essencial dos desejos justifica ações hegemônicas e leva ao domínio de fabulações de felicidade absoluta, além de percepções fragmentadas em contraposição ao discurso único do mundo, base dos novos totalitarismos, isto é, dos “globalitarismos”. Aliada das finanças, tem-se a competitividade, a qual tem a guerra como norma.

A competitividade comanda nossas formas de ação. O consumo comanda nossas formas de inação. E a confusão dos espíritos impede o nosso entendimento do mundo, do país, do lugar, da sociedade e de cada um de nós mesmos.⁴⁷

A vida contemporânea é representada pela velocidade das trocas comerciais, ritmo esse que se impõe a todos os setores da existência cotidiana dos homens. A preferência da relação eu-coisas obscurece as relações eu-tu – eu-nós. A fluidez e a liquidez denotam a superficialidade entre as pessoas e tornam utópicas ideias como cidadania e solidariedade.

⁴⁶ MARIOTTI, Humberto. Reduccionismo, holismo, pensamento sistêmico e complexo: suas conseqüências na vida cotidiana. In: RÖSING, Tânia et al. *Religando fronteiras*. Passo Fundo: UPF, 2005. p. 66.

⁴⁷ SANTOS, 2008, p. 142.

La modernidad agotó sus sentidos. Eso nos hace sentir vacíos, capturados por El vacío. Lo que llamamos ‘transmodernidad’ es esse sentido vacío. Uma modernidad agotada a la espera de outra sensibilidade (sentidos) organizadora del mundo. Um ‘entre-tiempo’ únicamente marcado por la huída hacia la nueva mirada que no llegó.⁴⁸

As proclamações de direitos humanos expõem, timidamente, a intenção de lembrar o *homo* ao *sapiens*. Mesmo que sejam formuladas reconhecendo a existência de coisas chamadas direitos humanos, são declarações éticas, que exigem que se reconheçam determinados imperativos e indicam que é preciso fazer alguma coisa para concretizar essas liberdades reconhecidas e identificadas por meio desses direitos. Contudo, não pretendem que esses direitos humanos já sejam direitos legais estabelecidos, consagrados pelo direito positivo ou pelo direito costumeiro. Entender os direitos humanos em perspectiva ética segue em rumo contrário a entendê-los como exigências legais.⁴⁹

Todavia, essas cartas de intenções têm servido à lógica da vida para consumo, como uma promessa paliativa não cumprida. Tratam-se de mecanismos conservadores, os quais legitimam a dominação/submissão bem como a inevitável exclusão. Em alguns momentos, atendem à necessidade de fundamento para a resolução violenta de conflitos também violentos.

No emaranhado da padronização consumista, ao invés de as pessoas atingirem padrões cada vez mais elevados de amor, eles foram baixando, e “como resultado, o conjunto de

⁴⁸ WARAT, 1996, p. 40.

⁴⁹ SEN, Amartya. *A ideia de justiça*. Tradução de Denise Bottmann e Ricardo Doninelli Mendes. São Paulo: Companhia das Letras, 2011. p. 39-398.

experiências às quais nos referimos com a palavra amor expandiu-se muito”.⁵⁰ Essa expansão da banalização do amor, do amor líquido, é mais uma característica agregada à sociedade contemporânea, mais um ludíbrio.

À medida que as barreiras artificiais ao livre comércio são quebradas, uma após a outra, e as naturais, erradicadas e destruídas, a expansão horizontal/extensiva da economia de mercado parece caminhar para seu fim. Mas a expansão vertical/intensiva está longe de terminar, e chegar-se a duvidar se esse fim é mesmo provável – ou se, de fato, sequer é concebível.⁵¹

A situação poderia ser interpretada como irreversível, mas, como questão hermenêutica que é, não existem respostas certas ou erradas. Portanto, ousa-se dizer que a gravidade da crise socioambiental é o momento adequado para a transformação. Há condições objetivas, materiais e intelectuais, para superar a fugacidade e a liquidez da vida e recomeçar. Não é o caso de se fixar datas e prazos. “Como o relógio, a folhinha e o calendário são convencionais, repetitivos e historicamente vazios. O que conta mesmo é o tempo das possibilidades efetivamente criadas”.⁵² É a oportunidade para a ruptura com o surgimento de novas ações, relações e ideias. Fazer do mundo harmonizado nos moldes do mercado e do poder instituído, um lugar onde as pessoas e as pessoas e o ambiente não são inimigos e nem concorrentes, mas solidários, parceiros. Essa modificação em termos revolucionários apenas poderá ocorrer pelo amor.

⁵⁰ BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. p. 19.

⁵¹ BAUMAN, 2003, p. 90.

⁵² SANTOS, 2008, p. 173.

Conclusão

A condução das políticas públicas tem seguido a lógica da racionalidade exacerbada em detrimento dos sentimentos. Na atualidade, volta-se para a promoção do bem-estar no ritmo das necessidades impostas pela economia de mercado, a qual professa o consumismo e a fluidez.

A situação de crise socioambiental reclama uma cidadania mais social, direitos e participação política, aludindo ao pertencimento, ao todo. As deficiências são muito mais no que se referem ao pertencimento do que à própria participação política; e, gize-se, sem a independência social, sem liberdade, não há pertencimento, mas dominação.

Vivem-se tempos de desordem, o que leva a uma interpretação positiva, pois é estímulo necessário para a transformação. São tempos que precisam reconsiderar a memória e afirmar uma nova pedagogia emancipadora; requerem audácia e, sobretudo, sensibilidade para criar novas esperanças, esperanças essas voltadas para a reconciliação entre as pessoas e entre as pessoas e o ambiente.

Referências

ANDRADE, Vera Regina Pereira de. *Cidadania: do direito aos direitos humanos*. São Paulo: Acadêmica, 1993.

BAGGIO, André. O humano sapiens-demens: pedagogia da inclusão social. In: RÖSING, Tânia et al. *Religando fronteiras*. Passo Fundo: UPF, 2005. p. 21-46.

BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Tradução de Newton Roberval Eichenberg. São Paulo: Cultrix, 1996.

CORTINA, Adela. *Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania*. Tradução de Silvana Cobucci Leite. São Paulo: Loyola, 2005.

ETZIONI, Amitai. *La nueva regla de oro: comunidad y moralidad en una sociedad democrática*. Barcelona: Paidós Iberica, 1999.

FOUCAULT, Michel. *La verdad e las formas jurídicas*. 8. ed. Barcelona: Gedisa, 2001.

FROMM, Erich. *Ter ou ser?* Tradução de Nathanael C. Caixeiro. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.

HELD, David. *Modelos de democracia*. Belo Horizonte: Paidéia, 1995.

LAPIERRE, Jean-William. *Qué es ser ciudadano?* Traducción de Sofía Vidaurrazaga Zimmermann. Madrid: Biblioteca Nueva, 2003.

LEFF, Henrique. *Epistemologia ambiental*. Tradução de Sandra Valenzuela. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

MARSHALL, Thomas Humphrey. *Cidadania, classe social e status*. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARIOTTI, Humberto. Reduccionismo, holismo, pensamento sistêmico e complexo: suas conseqüências na vida cotidiana. In: RÖSING, Tânia et al. *Religando fronteiras*. Passo Fundo: UPF, 2005. p. 59-72.

MORIN, Edgar. *Amor, poesia, sabedoria*. Tradução de Edgard de Assis Carvalho. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

QUIROGA, Hugo. Déficit de cidadania y transformaciones del espacio público. In: CHERESKY, Isidoro. *Cidadania, sociedade civil y participación política*. Argentina: Miño y Dávila, 2006. p. 1109-1139.

SANTOS, Boaventura de Souza. *Um caminho sobre as ciências*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SEN, Amartya. *A ideia de justiça*. Tradução de Denise Bottmann e Ricardo Doninelli Mendes. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

_____. *Desenvolvimento como liberdade*. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

VIEIRA, Liszt. *Cidadania e globalização*. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

WARAT, Luiz Alberto. Eco-cidadania e direito: alguns aspectos da modernidade, sua decadência e transformação. *Sequência*, Florianópolis, v. 28, p. 96-110, 1994.

_____. *Por quien cantan las sirenas: informe sobre eco-ciudadania, género y derecho – incidências del barroco en el pensamiento jurídico*. Florianópolis: Unoes/CPGD UFSC, 1996.

Educação para o consumo como meio de fortalecimento da cidadania em municípios brasileiros a partir dos bairros

Henrique Mioranza Koppe Pereira

Introdução

No século XXI, o ser humano se encontra imerso em uma estrutura social que depende profundamente das políticas de consumo, caracterizada: “a) por um número crescente de ofertas de produtos e serviços; b) pelo domínio do crédito, através do cartão de crédito ou do cheque especial; c) pelo domínio do marketing”.¹ O livre mercado continua crescendo e as fronteiras e distâncias estão diminuindo com o avanço da globalização, esses fenômenos alteram diretamente a reflexão do indivíduo/consumidor em relação ao mercado local. Atualmente, o consumidor não restringe o seu poder de consumo aos fornecedores e comerciantes da sua cidade, estado ou país, tendo em vista a diversificada gama de fornecedores de localidades afastadas que conseguem ofertar seus produtos ou serviços com poucos ou até nenhum empecilho ocasionado pela distância.

¹ PEREIRA, Agostinho Oli Koppe; CALGARO, Cleide; PEREIRA, Henrique Mioranza Koppe. Educação e políticas públicas como possibilidades de criação de um consumo ambientalmente sustentável. In: REIS, Jorge Renato dos; CERQUEIRA, Katia Leão; HERMANY, Ricardo (Org.). *Educação para o consumo*. Curitiba: Multideia, 2011. p. 36.

O que leva o consumidor a aderir a produtos ou serviços de fornecedores desconhecidos em detrimento de seus fornecedores vizinhos? As respostas podem ser diversas: melhores ofertas; vantagens econômicas; produtos e serviços que não são disponibilizados por fornecedores da própria localidade; ou simplesmente não compreender as possíveis vantagens econômicas e sociais de se manter o investimento de capital consumidor na localidade.

O presente trabalho tem o objetivo de apresentar uma proposta de atuação dos entes municipais sobre políticas públicas de educação para o consumo. A proposta não se apresenta de forma procedimental, mas como diretriz de atuação da administração pública em conjunto com o cidadão e as comunidades locais, com as finalidades de promover o desenvolvimento local e fomentar o atendimento de demandas socioeconômicas. Ao se trabalhar adequadamente com políticas de educação para o consumo, é possível reforçar a cidadania e a democracia participativa, além de promover o desenvolvimento econômico local em favor de fornecedores e comunidades locais.

Para que se possa demonstrar a real possibilidade dessa prática política, apresentam-se conceitos de cidadania, princípio da subsidiariedade e atuação de políticas públicas locais. Com a finalidade de realizar uma análise mais aprofundada sobre o desenvolvimento de políticas públicas locais de educação para o consumo, parte-se do pressuposto de que o leitor compreenda noções básicas de cidadania, políticas locais e princípio da subsidiariedade, conceitos que serão utilizados para refletir sobre a educação do consumidor com o intuito de promover o desenvolvimento econômico e social do lugar em que vive.

Educação para um consumo cidadão em prol do desenvolvimento da economia local

Em outros escritos, assim como a recente experiência com um mercado baseado em altos índices de consumo, a reflexão sociojurídica já compreende que a educação do consumidor tem o potencial de redirecionar as consequências do consumo, tanto por parte dos consumidores quanto por parte dos fornecedores. A conscientização sobre cadeia produtiva, utilização e descarte de bens e serviços traz a compreensão de que consumir vai muito além da utilização de um produto ou serviço. Essas reflexões dão guarida aos discursos de sustentabilidade ambiental, todavia, o presente trabalho pretende focar os questionamentos sobre o consumo sob o ponto de vista de políticas econômicas locais, as quais podem vincular também interesses ambientais, mas não somente isso.

Em uma sociedade que tem no conceito de comunicação o ponto de partida de uma reflexão social, sendo a única operação capaz de basear o social de maneira autônoma, têm nos meios de comunicação de massa um sistema superior aos demais, porque esse faz a passagem da comunicação entre os sistemas.²

A informação tem o potencial de produzir ruídos em diversos sistemas sociais.³ Isso quer dizer que, de uma forma ou de outra, as informações têm capacidade de alterar o comportamento social e econômico, mas o que pode mudar a realidade

² ROCHA, Leonel; ATZ, Ana Paula. A desterritorialização das relações consuméristas e o conflito de jurisdições. In: PEREIRA, Agostinho Oli Koppe; HORN, Luiz Fernando Del Rio. *Relações de consumo: Humanismo*. Caxias do Sul: EDUCS, 2011. p. 200.

³ LUHMANN, Niklas. *Sociologia do direito I*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1983.

de social consiste em utilizar adequadamente a informação para conduzir aos objetivos desejados.

O Direito, nesse sentido, precisa criar expectativas normativas para assegurar determinados direitos e evitar frustrações, mormente no direito consumerista, tendo em vista se tratar de direito coletivo, de ordem pública, sendo enquadrado como um dos novos direitos dentro da geração de direitos transindividuais [...].⁴

O mercado por si só não tem uma predisposição para atender demandas socioeconômicas, isso compete ao ordenamento jurídico motivado por políticas públicas que intentam regular e concretizar interesses sociais e, conseqüentemente, promover desenvolvimento econômico. Com isso, é possível afirmar que as informações e os conhecimentos técnicos sobre o consumo e a produção de bens e serviços que forem pensados pelas políticas públicas locais têm o poder de redefinir a realidade socioeconômica da localidade.

O ordenamento jurídico compreende a importância social das relações de consumo, por isso atua sobre essas relações privadas com as finalidades de promover o livre mercado, incentivar o consumo aliado à segurança jurídica, para que se aumentem as ofertas e o consumidor atenda às suas demandas com negociações adequadas e nos termos da lei.

[...] o contrato de consumo serve como instrumento social de alocação de riscos, visando alcançar uma maior segurança entre os envolvidos e viabilizar a realização dos objetivos para partes mais fortes (os fornecedores) os hipossuficientes (os consumidores), precisamente porque aquele é detentor das informações necessárias para que este possa decidir livremente.⁵

⁴ ROCHA; ATZ, 2011, p. 201.

⁵ ROCHA; ATZ, 2011, p. 203.

Todavia, ao se objetivar que o desenvolvimento econômico da localidade se coadune com o mercado consumidor, a informação ao consumidor pode estimular a cidadania. Nesse sentido, cabe ao poder público detectar os setores de produção local que necessitam da aderência dos consumidores locais para reforçar a economia local ao adquirir seus produtos e serviços.

A mudança de comportamento do consumidor é um processo que requer sensibilização e mobilização social, e a informação é fundamental nesse processo. Assim, para que haja maior conscientização, é necessário que o consumidor tenha acesso à informação referente às atividades corporativas, para que possa exercer melhor o seu poder de escolha, e preferir as empresas socialmente responsáveis e comprometidas com a preservação do meio ambiente.⁶

O texto do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor trabalha pontualmente sobre a educação do consumidor em benefício de um consumo mais sustentável, todavia, correlaciona-se diretamente com as reflexões deste trabalho. A educação do consumidor é mais do que uma necessidade ambiental, é um importante fator para a promoção da cidadania. A cidadania tem um profundo vínculo com o poder local, pois é na cidade, no bairro e no cotidiano que o cidadão exerce, diariamente, a cidadania, que tem o poder de realizar profundas mudanças na sociedade.

Dessa forma, ao informar adequadamente como o cidadão poderá consumir em prol da sua comunidade local, proporciona-se um momento diferenciado para os fornecedores locais, os quais, com políticas públicas adequadas, poderão fortalecer a economia e o desenvolvimento de sua cidade. Todavia, essas informações, com o intuito de educar o consumidor/cidadão, não

⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Guia de responsabilidade social para o consumidor*. São Paulo: Idec, 2004. p. 5.

se resumem a rotulagem ou informes publicitários, pois esse conhecimento se mantém inerte em ofertas e não leva a uma alteração de postura de um indivíduo/consumidor para um consumidor/cidadão, como destaca Paulo Freire: “[...] ensinar não [é] transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção”.⁷

A educação cidadã fortalece o potencial emancipatório da população, que não apenas passa a conhecer seus direitos, mas também toma consciência de que *seu dever* é reivindicá-los, bem como engajar-se nos processos do espaço público, para mostrar os problemas à sociedade, em busca de uma solução democrática.⁸ A partir dessa reflexão, o princípio da subsidiariedade passa a ser um importante ícone de observação da atuação do poder público e do cidadão para se educar a população em favor de um consumo cidadão, que promova a economia local.

Cidadania no espaço local e políticas de consumo

O princípio da subsidiariedade afirma a importância de se organizar as instâncias de poder para que se aja de forma articulada com o cidadão e com a comunidade, objetivando o desenvolvimento para toda a nação. Uma nação territorial legítima, que une sua população com a designação de *brasileira*, que guarda o seu cidadão da mesma forma que esse a constitui, vivencia a democracia e participa dela. É por esse

⁷ FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996. p. 38.

⁸ PEREIRA; CALGARO; PEREIRA, 2011, p. 36.

motivo que se prioriza a atuação das menores instâncias, porque quanto mais elas atuarem e suprirem suas necessidades emancipadamente, mais ativas e participadoras se sentirão. Com o capital social que se inspira nas instâncias locais, mais legitimidade terão as decisões políticas e, conseqüentemente, as políticas públicas, quer essas sejam coadunadas ou não com os interesses externos. Esse movimento pressupõe a adoção de posturas radicais da democracia participativa, que estabeleceria um caráter codecisório entre o Estado e os administrados, o que não é característico da administração portuguesa⁹ e nem da brasileira, por isso é tido como um desafio para o crescimento e a evolução da democracia desses países.

Na história da humanidade, podem-se encontrar exemplos de organizações sociais subsidiárias que oportunizaram um desenvolvimento mais adequado do que as sociedades organizadas por estruturas verticais. Comparando-se as regiões norte e sul da Itália, percebe-se que, durante dez séculos, foram adotadas posturas diferentes de organização social quanto à participação cívica e à centralidade de poder.

No Norte, as regras de reciprocidade e os sistemas de participação cívica corporificaram-se em confrarias, guildas, sociedades de mútua assistência, cooperativas, sindicatos e até clubes de futebol e grêmios literários. Esses vínculos cívicos horizontais propiciaram níveis de desempenho econômico e institucional muito mais elevados do que no Sul, onde as relações políticas e sociais estruturaram-se verticalmente. Embora estejamos acostumados a conceber o Estado e o mercado como mecanismos alternativos para a solução dos problemas sociais, a história mostra que tanto os Estados quanto os mercados funcionam melhor em contextos cívicos.¹⁰

⁹ MORAIS, Carlos Blanco de. A dimensão interna do princípio da subsidiariedade no ordenamento português. *Revista da Ordem dos Advogados*, Coimbra: Almedina, a. 58, jul. 1998. p. 791.

¹⁰ PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia: a experiência da Itália Moderna*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002. p. 190.

Putnam defende diretamente a postura horizontal de estruturação de poder para emancipar o cidadão e as comunidades, a fim de estimulá-los à proatividade política. Ao se projetar a ação de um Estado-providência, Rosanvallon¹¹ explica a importância da articulação entre a socialização, a descentralização e a autonomização. Isso aliado à proposta de Calera,¹² que estrutura o Estado a partir da conciliação entre o cidadão individualizado e a comunidade coletivizada, diante de uma ordem normativa positivada para organizar a estrutura democrática emancipadora que se coadune com a presença estatal responsável e consciente tanto das demandas sociais quanto das normas constitucionais garantidoras do Estado democrático de direito.

Essa perspectiva, calcada no princípio da subsidiariedade, afasta o discurso privatizador, pois a ação do cidadão não será movida por iniciativa privada, mas por engajamento político e mobilização cidadã. Esse é um exercício de direito que pode ser realizado por manifestação e/ou pressão política como organização social. Não se permite a ideia de que o indivíduo tome para si as demandas populacionais e resolva-as por iniciativa privada, como pretendem nos discursos liberais reducionistas, que não ignoram que a multiplicidade de cidadãos desarticulados e sem um objetivo em comum possa conduzir benefícios socioeconômicos que poderão ser aproveitados pela sociedade como um todo. A subsidiariedade vem estimular a ação democrática individual para que se afaste a postura de cidadão cliente das políticas estatais, para que passe a contri-

¹¹ ROSANVALLON, Pierre. *A crise do estado providência*. Tradução de Joel Pimentel Uihôa. Goiânia/Brasília: Editora da UFG/Editora da UnB, 1997.

¹² CALERA, Nicolás María López. *Yo, el Estado*. Madrid: Trotta, 1992. (Colección Estructuras y Procesos. Serie Derecho).

buir com as construções das políticas públicas assim como no controle da ação do Estado.¹³ Voltam-se os olhares, portanto, às instituições mais próximas da sociedade e às estruturas governamentais locais, ou seja, aos municípios, com uma observação mais avançada nas comunidades/bairros.

O espaço local, como território e como ordem administrativa, viabiliza mais facilmente a representação de seus cidadãos pela proximidade física e pela afinidade sociocultural. Assim, proporciona um diálogo direto entre *administração* e *administrado*,¹⁴ para, ao alcançar legitimidade, reduzir essa perspectiva dualista que afasta dois polos que devem se manter diretamente vinculados a fim de concretizarem as premissas de um Estado democrático de direito. Além disso, uma administração subsidiária tem maior capacidade de lidar com as vicissitudes socioeconômicas de um contexto complexo e global, em que os Estados nacionais perdem poder de ação e são dominados por poderes hegemônicos globais.

Ao mesmo tempo em que se discursa a favor do fortalecimento das esferas de poder periféricas e das restrições que se encontram na atuação estatal no século XXI, salienta-se a importância crucial do Estado para viabilizar as políticas públicas. Igualmente, deve-se manter a rigidez das normas constitucionais a fim de se cumprirem as garantias fundamentais a partir de suas instituições, o que afasta, novamente, a possibilidade de um retorno ao modelo liberal que desconsidera as demandas sociais não lucrativas.

¹³ ELSTER, Jon. *La democracia deliberativa*. Barcelona: Gedisa, 2001.

¹⁴ BARACHO, José Alfredo de Oliveira. *O princípio de subsidiariedade: conceito e evolução*. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

Dessa feita, o princípio assume uma função de limitação da atuação do poder estatal frente ao indivíduo, mas, ao mesmo tempo, possui uma dimensão positiva. Esta se verifica na medida em que se vincula o Estado a um compromisso social, traduzido na exigência de atuação de suas instituições sempre que as necessidades do corpo social ou a dimensão da função a ser alcançada torne insuficiente a ação individual dos atores da sociedade. Todavia, inúmeras vezes a dimensão habilitadora do princípio é deixada em segundo plano, para contemplar discursos liberalizantes, a partir de uma sobrevalorização da função limitadora. Em face destas considerações assume importância a contextualização e a articulação da subsidiariedade com princípios constitucionais correlatos que, numa visão sistemática, para a atribuição de efetivo sentido ao termo.¹⁵

A manutenção do Estado constitucional, portanto, é prioritária para a difusão da atuação subsidiária no que se refere à observação das competências no sentido vertical, para que as instituições estatais e os entes federativos não deixem de cumprir suas obrigações constitucionais em nome da subsidiariedade. Assim como, em um sentido horizontal, não se deixe que as comunidades locais deliberem em favor de interesses inconstitucionais ou de oligarquias presentes no território ao agirem autonomamente, como é indicado por esse princípio que visa à emancipação e à iniciativa local. A Constituição deve ser resguardada, e é obrigação do Estado cumprir esse papel, viabilizando o desenvolvimento local e a emancipação das políticas territoriais, ao mesmo tempo em que deve manter a vigilância sobre as atuações municipais, para que se cumpram as garantias constitucionais. Esse controle será feito na observação da constitucionalidade das políticas públicas locais propostas pelo poder municipal, que devem estar

¹⁵ HERMANY, Ricardo. *Município na Constituição*: poder local no constitucionalismo luso-brasileiro. Curitiba: Juruá, 2012. p. 23.

de acordo com a Carta Magna; igualmente, devem ser provenientes de interesses da localidade, manterem-se compatíveis com a ação subsidiária e com o cumprimento das normas do ordenamento constitucional, que assegura a soberania popular e o Estado democrático de direito.¹⁶

Haveria, então, uma apropriação social do espaço estatal, em que as comunidades se lançariam sobre os atores sociais e as administrações públicas para pressionar a deliberação de políticas públicas, o que daria início aos procedimentos democráticos necessários para a concretização das demandas sociais e o cumprimento das garantias fundamentais. Toda mobilização subsidiária que obtiver êxito para se tornar uma política pública, portanto, deve respeitar os critérios formais, desde sua formulação até o controle dos resultados da política já executada, a fim de manter os preceitos do Estado democrático constitucional.¹⁷

Como já foi exposto, o controle constitucional é obrigação primeira do Estado, todavia, a comunidade e o cidadão também podem executar essa tarefa ao seguirem a lógica do princípio da subsidiariedade, o qual estimula o engajamento das esferas periféricas de poder na ação política e cívica.¹⁸ Com isso, quando o cidadão e a comunidade percebem que a política executada pelo poder público é inconstitucional e agride seus direitos e/ou de seus concidadãos, ambos têm a obrigação de se levantar em nome do Estado democrático de direito, voltando-se contra o poder público e essa política e pressionando os atores sociais para mobilizar a população. Não se trata de uma revolução

¹⁶ MORAIS, 1998.

¹⁷ ELSTER, 2001.

¹⁸ BARACHO, 1996.

agressiva e nem de atos de revolta, mas do exercício de direito constitucional e de cumprimento de obrigação cidadã.

Portanto, o princípio da subsidiariedade estabelece uma nova relação entre o Estado e a sociedade, uma convivência mais próxima e mais ativa entre os cidadãos/grupos sociais e o poder público; os primeiros irão pressionar, fiscalizar e reivindicar, enquanto o segundo irá organizar e transformar essa pressão popular em políticas públicas traduzidas por um discurso democrático constitucional.¹⁹

O princípio da subsidiariedade pode ser aplicável nas relações entre órgãos centrais e locais, verificando-se, também, o grau de descentralização. A descentralização é um domínio predileto de aplicação do princípio da subsidiariedade, sendo que a doutrina menciona as relações possíveis entre o centro e a periferia. A descentralização é um modelo de organização do Estado, pelo que o princípio de subsidiariedade pode ser aí invocado. A descentralização é um problema de poderes, seja financeiro ou qualquer outro que proponha efetivá-la, bem como de competências. O princípio de subsidiariedade explica e justifica, em muitas ocasiões, a política de descentralização.²⁰

Dessa forma, o princípio busca estruturar uma organização complexa que dispõe de competências e de poderes. Ao se permitir a utilização do princípio, pressupõe-se que os poderes centrais e as autoridades disponham de certos expedientes, assim se viabiliza a repartição de competências que irá transferir do Estado ou dos poderes centrais a força de ação para a comunidade ou os poderes periféricos. Isso deve ser realizado em nível local, para se definir o território e a coletividade que estarão envolvidos na ação proferida.

¹⁹ FOLQUE, André. *A tutela administrativa nas relações entre o Estado e os municípios*. Coimbra: Coimbra Editora, 2004.

²⁰ BARACHO, 1996, p. 30.

A aplicação do princípio da subsidiariedade pode ser realizada de duas formas: uma negativa e outra positiva. A primeira aponta que o Estado não deve agir se não for necessário, que, se a sociedade conseguir resolver o problema por si só para atingir seus interesses sem agredir direitos constitucionais, deverá, então, o poder público resguardar sua ação; e a segunda aponta que o Estado deve agir ostensivamente para manter o cumprimento das garantias constitucionais e fornecer recursos que viabilizem as políticas públicas demandadas pela população. Com isso, o princípio delimita a ação estatal e a ação privada, ao se opor aos discursos centralizadores, e redistribui a competência de ação entre os diferentes níveis políticos.²¹

A partir do princípio da subsidiariedade, repensa-se a participação democrática da população juntamente com a distribuição das atribuições dos entes federativos para que se estruture a atuação municipal para a concretização dos preceitos constitucionais e democráticos. Descentraliza-se o poder de ação para remeter às esferas periféricas o máximo de atribuições possível, de acordo com a capacidade de engajamento local; estimula-se o fortalecimento de lócus de poder local autônomo, proveniente da comunidade, e a participação política para que se fomente o debate entre os indivíduos, a fim de estabelecerem-se consensos. A descentralização é fundamental para a execução dos preceitos do princípio, pois, enquanto o poder se mantém centralizado, o cidadão é posto em um patamar de espectador e inibe-se a possibilidade de uma participação política legítima a partir das esferas periféricas.

²¹ DELORS, Jacques. O princípio da subsidiariedade. *Revista Nova Cidadania*, Cascais: Princípiã, a. II, n. 5, p. 40-47, 2000. p. 40.

Da mesma forma, quando toda manifestação cidadã contra o poder central é tida como insurgência, visto que não é dado aos indivíduos os poderes de refletir, reivindicar ou deliberar, pois isso cabe ao poder central.²² Fica evidente que se devem afastar as perspectivas centralizadoras de poder a fim de os cidadãos e as comunidades serem integrados ao processo deliberativo, para que, ao se apropriarem do espaço público estatal local, construa-se um novo agir distante de posturas totalitárias, centralizadoras que dominam as instâncias de decisão.

É importante lembrar que o princípio da subsidiariedade não pretende montar uma matriz substitutiva para a ação estatal, que deixaria de ser realizada pelos entes maiores para serem remetidas aos entes menores. O princípio monta uma estrutura supletiva, de subsídio, em que as esferas periféricas auxiliam os poderes centrais a cumprirem com as demandas sociais e com as obrigações constitucionais. Portanto, traz-se a ideia de integração, de reforço à ação estatal, que encontra tantas dificuldades para atender as necessidades das populações presentes no território nacional brasileiro.²³ Ao se retomar a temática de uma educação para o consumo que estimule a economia local, neste ponto, percebe-se como o ato de consumir realizado cotidianamente pelo cidadão tem o potencial de interferir diretamente nas políticas econômicas locais, ou seja, o consumo consciente projeta diretamente a cidadania.

²² BARACHO, 1996.

²³ MARTÍNEZ, Juan Manuel Goig. La supletoriedad como instrumento de garantía em el cumplimiento de funciones constitucionales. *Teoría Y Realidad Constitucional*, Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A., n. 5, 2000.

Da mesma forma, como lembra Hermany, subsidiariedade também pode ser confundida com supletividade, que daria o sentido de suprir falta, de completar. Todavia, não é essa a semântica que o princípio traz, pois ele reestrutura a forma de ação tanto do Estado quanto da comunidade e do cidadão. Não é um fator que se pretende utilizar em casos em que falta ação estatal, quando a comunidade pensaria em agir por perceber um Estado insuficiente. A crise do Estado e a insuficiência da ação estatal já são evidentes no Brasil. Se as comunidades se organizarem para suplementar as faltas do poder público, formar-se-ão *paracomunidades*, como ocorre nas grandes favelas de regiões metropolitanas. Nesses locais, a falta da presença do Estado dá abertura à auto-organização social, que busca suprir as necessidades populacionais que foram deixadas para trás pelos poderes centrais, propiciando a consolidação de núcleos de poderes oligárquicos, como as organizações de tráfico.

Da mesma forma, situação análoga acontece nas zonas rurais, em que proprietários latifundiários proveem à população aquilo que não lhe foi fornecido pelos órgãos competentes, correspondendo a uma formação oligárquica de poder nos moldes em que se estruturavam os feudos rurais da Idade Média. Hoje, essas presenças oligárquicas representam uma ameaça ao Estado democrático de direito, pois podem impor às populações situações inconstitucionais em favor próprio e tomar para si atribuições que são pertinentes às instituições democráticas e aos entes federativos. Então, fica claro que também se afasta a ideia de supletividade na ação subsidiária, a qual pode dar abertura a equívocos conceituais e problemas pragmáticos de séria relevância social.

Além disso,

A supletividade foi adotada na Espanha²⁴ como um princípio que surgiu para tratar da relação entre o Direito do Estado e o Direito das Comunidades autônomas, pois só funciona se estiver em cláusula expressa, para resolver problemas de lacunas, ou omissões.²⁵

Dessa forma, a supletividade será utilizada pelo ordenamento jurídico em situações especiais e devidamente estabelecidas, enquanto a subsidiariedade será tratada como um princípio constitucional que organizará a descentralização do poder de ação estatal para concretizar a democracia e a cidadania brasileiras. No momento em que se valorizam as esferas próximas ao cidadão, ampliam-se as atribuições do poder local e, ao mesmo tempo, viabiliza-se melhor controle social feito pela administração pública.

Para se observar quando as instâncias locais devem atuar diretamente sobre seu próprio território ou buscar nos poderes centrais as políticas necessárias para suas demandas sociais, observar-se-ão os critérios da economicidade e da eficiência. É a partir deles que se verificará qual instância apresenta uma ação vantajosa para a administração e para a sociedade. Aquele que se mostrar mais apto a atuar de forma mais econômica, no sentido de aplicar uma política pública com custos inferiores aos da outra instância, assim como aquela que se apresenta mais capaz de realizar a política intencionada na perspectiva pragmática, conseguirá atingir melhores repercussões sociais e benefícios à população-alvo.

²⁴ MARTÍNEZ, 2000, p. 205; ARÓSTEGUI, José Maria Endemaño. La Cláusula de Supletoriedad del Derecho Estatal (art. 149.3 de La Constitución). *Revista Española de Derecho Administrativo*, Madrid: Civitas Ediciones, p. 201-229, 2000.

²⁵ HERMANY, 2012, p. 25.

Pode-se dizer, então, que o princípio da subsidiariedade privilegiará dois efeitos específicos na administração pública democrática: a organização ativa das competências atribuídas aos entes federativos, principalmente dos municípios; e a valorização da participação política cidadã, que reforça a legitimidade e focaliza as políticas públicas para as reais demandas sociais do território local.²⁶

Ressalta-se que, a partir da lógica do princípio da subsidiariedade, será focalizado e estimulado o espaço público local como instância principal para o desenvolvimento das políticas públicas, não somente enquanto poder público municipal, mas também na abertura de espaços políticos aos cidadãos e à comunidade, além do sistema representativo. Com esse fortalecimento, dois pesos serão estruturados: o poder municipal e a força política cidadã; dois fatores que viabilizam o diálogo com os interesses populares, privados, nacionais e até mesmo globais.

Com essas explicações, compreende-se que o empoderamento do cidadão, em conjunto com políticas de educação para o consumo adequadamente articuladas pelo poder público, tem potencial transformador na economia da cidade. Não é difícil perceber a realidade dessas afirmações, um poder público municipal que opera em conjunto com a população local legítima sua atuação a ponto de executar diversas políticas em favor de sua população. Caso típico ocorreu no município de Morro Reuter, no Rio Grande do Sul, em 2004. Tendo em vista problemas nutricionais das crianças, uma equipe de nutricionistas do município, em conjunto com a Secretaria

²⁶ OLIVEIRA, António Cândido de. *A democracia local: aspectos jurídicos*. Coimbra: Coimbra Editora, 2005.

de Educação, elaborou um projeto para reformular a proveniência dos produtos utilizados na merenda escolar. O projeto previu que o fornecimento dos produtos para a merenda seria feito apenas por produtores locais e de acordo com as especificações das necessidades nutricionais das crianças. Esse exemplo demonstra uma intervenção para a promoção da saúde alimentar infantil do município que também privilegiou os produtores locais, gerando o desenvolvimento econômico da região. Assim, uniu-se uma demanda percebida nas escolas e os produtores agrícolas locais, repercutindo em diversos benefícios sociais. O interesse do poder público foi decisivo para a realização dessas políticas, que vêm reestruturando a organização produtiva da região a partir do contato direto com a comunidade local.²⁷ Além disso, salienta-se que outro benefício que essa política trouxe ao fornecedor foi a manutenção do mercado consumidor local, que passou a conhecer os produtos e a confiar nos fornecedores locais, o que acaba por reduzir custos das transações e desenvolver a economia da cidade.

A partir desse exemplo, demonstra-se como o poder público pode viabilizar estruturas políticas para fortalecer os fornecedores locais em conjunto com ações comunitárias e, ainda, atender demandas populacionais. Esse exemplo demonstra como a articulação de políticas de educação para o consumo vai muito além de informações em rótulos de produtos e de informes publicitários. Os produtores passaram a ter uma inserção no mercado, alcançando o consumidor/cidadão, que passou a observá-lo a partir de uma ótica comunitária, deixando de percebê-lo apenas como um fornecedor, mas

²⁷ TRICHES, Rozane Márcia; SCHNEIDER, Sérgio. Alimentação escolar e agricultura familiar: reconectando o consumo à produção. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 933-945, 2010. p. 940.

também como empregador, investidor e parceiro da sociedade para resolver demandas populacionais.

Cidadania nos bairros e educação para consumo comunitário

A temática de educação para um consumo cidadão pode ser observada de uma ótica ainda mais local, principalmente quando se estiver trabalhando com grandes centros urbanos, que são bastante característicos das metrópoles brasileiras. A Constituição lusitana se utiliza largamente do princípio da subsidiariedade em seu artigo 235, no qual se remete às autarquias locais – traduzidas em freguesias, municípios e regiões administrativas – como os entes públicos imediatos para resolver as demandas populacionais, os quais somente buscarão entidades superiores de acordo com a lógica de *economicidade, proximidade e eficiência*.

Dentre as autarquias locais portuguesas, as freguesias são as que mais se assemelham com os bairros brasileiros, por serem subdivisões do território municipal que abarcam uma determinada população; todavia, apresentam uma diferença importante: a autonomia administrativa, ausente nos bairros brasileiros. Como destaca Oliveira: “A freguesia é a entidade mais relevante da nossa organização administrativa territorial”,²⁸ pois é a partir delas que se mantém constante a proximidade entre a administração pública e o cidadão.

²⁸ OLIVEIRA, António Cândido de. *Direito das autarquias locais*. Coimbra: Coimbra Editora, 2013. p. 43.

Essa forma de administração territorial adotada por Portugal descentraliza o poder de ação ao remeter às freguesias a competência para atender as demandas locais. Com isso, o cidadão recorre diretamente a essa instância, que, por estar mais próxima do problema, pode agir com mais celeridade e conhecer mais a pragmática da demanda. É claro que nem sempre a freguesia terá capacidade para enfrentar o problema, seja por não conseguir atingir o resultado necessário, seja por não ter verbas suficientes para atender a demanda. Nesse momento, a freguesia buscará, nas instâncias superiores, auxílio para que se resarcam as necessidades populacionais. Com isso, a freguesia continua a agir, porém em conjunto com entidades superiores.

Esse exemplo não serve para propor uma transformação dos bairros brasileiros em “freguesias” ou em “bairros com autonomia administrativa”, pois o contexto social e econômico brasileiro não permite que o bairro se torne uma instância administrativa. O que se imagina é que o bairro pode sediar debates deliberativos, assembleias, discussões sobre os projetos urbanos, deliberação orçamentária destinada ao perímetro urbano respectivo, conselhos de gestão urbana, audiências públicas, entre outras formas de diálogo participativo que a gestão municipal deve oferecer à população ao seguir as normativas do Estatuto da Cidade, em especial o seu capítulo IV.²⁹

No Brasil, o princípio da subsidiariedade pode abrir caminhos de uma longa trajetória de emancipação social nos bairros segregados, muito antes de se pensar em transformar

²⁹ Outros exemplos de dispositivos que promovem uma gestão democrática e a participação política da população: Art. 2º, II; Art. 4º, III – f, § 3º; Art. 40, § 4; Art. 43; Art. 44; Art. 45. BRASIL. Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001. Brasília, DF, 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 5 abr. 2017.

bairros em instâncias administrativas. O princípio da subsidiariedade reconheceria o bairro como um lócus de participação política ativa e uma delimitação territorial que demanda a ação estatal a partir de suas peculiaridades. O bairro não é uma instância administrativa, mas um perímetro de características socioculturais que exigem a concretização do Estado democrático de direito a partir de atuações *horizontais*.

A partir disso, pode-se afirmar que a proposta deste trabalho consiste em articular a ação estatal em conjunto com as comunidades dos bairros em que serão trabalhadas as informações para que as comunidades dos bairros, organizadas e informadas pelo poder público, possam realizar um *consumo cidadão*, de acordo com os objetivos econômicos e as demandas sociais presentes na localidade. É importante salientar que a presente proposta refuta a ideia de que a simples informação levada ao consumidor possa trazer resultados satisfatórios para a economia local e para a democracia brasileira. Enfatiza-se essa questão, pois é recorrente que as administrações públicas optem por políticas que afastam o diálogo direto entre o Estado e o cidadão, e é exatamente essa situação que deve ser evitada.

Dessa forma, o princípio da subsidiariedade funciona como um fator ergogênico para a democracia, ao vincular diretamente a ação do município com a população segregada que se submete à política urbana. Essa participação da população na ação estatal vai além do voto nos representantes políticos e também ultrapassa as propostas levantadas por políticas como o orçamento participativo.³⁰ Para que a política

³⁰ SAULE JR., Nelson. O tratamento constitucional do plano diretor como instrumento de política urbana. In: FERNANDES, Edésio. *Direito urbanístico*. Belo Horizonte: Del Rey, 1998. p. 48-72.

local seja um fomentador da democracia nos bairros, é necessário que o cidadão, que vive nesse território, acompanhe e participe de todos os estágios da política pública: agenda, formulação, implementação e avaliação da política.³¹ Por isso, propõe-se que o bairro seja a delimitação territorial e populacional na qual o município realiza todas as fases das políticas públicas, em especial políticas de educação para o consumo voltadas aos devidos interesses locais. Assim, prioriza-se uma ação horizontal, que abra as instâncias democráticas para as populações segregadas e diminua as ações estatais verticalizadas que prescindem da participação cidadã.

É importante salientar que a ação subsidiária horizontal, a partir do bairro proposto neste texto, diferencia-se da política de orçamento participativo, pois esta oportuniza aos cidadãos de uma localidade a participação na formulação da *agenda* pública referente a uma determinada verba orçamentária. A presente proposta aumenta a participação popular ao vinculá-la às quatro fases das políticas de saúde urbana nos bairros de segregação – *agenda, formulação, implementação e monitoramento*. Com isso, a partir de uma determinada verba orçamentária, o município deve aproximar o diálogo dos cidadãos e suas comunidades com a administração pública, para que sejam trabalhadas estratégias de fornecimento de produtos e serviços de acordo com os interesses da localidade.

³¹ GURVITCH, Georges. *L'Idée du Droit Social: notion et système du Droit Social. Histoire doctrinale depuis le xvii siècle jusqu'à la fin du xix siècle*. Paris: Libraire Du Recueil Rirey, 1932; GURVITCH, Georges. *Las formas de la sociabilidad*. Buenos Aires: Losada, 1941.

Considerações finais

O presente texto tratou sobre a utilização de políticas de educação para o consumo como uma possível estratégia para reforçar a cidadania e a democracia participativa, assim como proporcionar estruturas para impulsionar a economia local de forma que seja beneficiada toda a sociedade, tanto consumidores quanto fornecedores. A partir dessa ótica, propõe-se a incorporação de um consumidor/cidadão, ou seja, um consumidor que, ao observar o ato de consumir, perceba que esse agir também compete à cidadania. As políticas públicas realizadas pela administração pública para manter o *status* do indivíduo apenas como consumidor afasta os diálogos democráticos e de interesse público que poderiam ser promovidos em um espaço democrático.

É importante reforçar que o objetivo deste estudo foi refletir sobre as políticas de educação para o consumo de uma maneira contemporânea, emancipadora e participativa, características de democracias do século XXI ainda não realizadas no ambiente socioeconômico brasileiro. Deve-se deixar para trás as políticas de educação para o consumo reducionistas e individualistas, que consistem apenas em emitir informações aos consumidores e esperar que estes se comportem de maneira conveniente a algum interesse específico, o qual pouco pode ter correlação com a vida daqueles consumidores. Políticas assim surtem resultados “*ao acaso*”, ou seja, não há um direcionamento dos resultados que possa ser observado e vivido diretamente pelo cidadão que deseja e age em favor das ações instruídas, somente os fornecedores com uma relação com normativas estatais se encontrarão regulares.

Além disso, ao se observar políticas de ações em comunidades e bairros, é possível buscar a promoção da democracia, da cidadania e do desenvolvimento socioeconômico das localidades. As políticas de educação para o consumo têm muito a oferecer, pois podem promover a aproximação e o diálogo entre os consumidores/cidadãos, os fornecedores e a administração pública, de forma que se viabilizem negociações que promovam novas formas de transações comerciais entre os fornecedores e os consumidores presentes nessas comunidades e bairros, por intermédio da administração pública, que venham beneficiar a sociedade como um todo, além de auxiliar no atendimento de demandas sociais e garantias constitucionais.

A lógica apresentada e aplicada às políticas de educação para o consumo sustenta-se no princípio da subsidiariedade e em experiências de emancipação local e participação democrática cidadã vivenciadas na comunidade europeia. O princípio da subsidiariedade e as suas estruturas de fortalecimento do espaço local vêm sendo aplicados com sucesso em municípios brasileiros, o que afasta uma possível crítica de que essas estruturas estariam calcadas em teorias importadas não compatíveis com a realidade socioeconômica e democrática brasileira.

Referências

- ARÓSTEGUI, José Maria Endemaño. La Cláusula de Supletoriedad del Derecho Estatal (art. 149.3 de La Constitución). *Revista Española de Derecho Administrativo*, Madrid: Civitas Ediciones, p. 201-229, 2000.
- BARACHO, José Alfredo de Oliveira. *O princípio de subsidiariedade: conceito e evolução*. Rio de Janeiro: Forense, 1996.
- BRASIL. Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001. Brasília, DF, 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 5 abr. 2017.
- CALERA, Nicolás María López. *Yo, el Estado*. Madrid: Trotta, 1992. (Colección Estructuras y Processos. Serie Derecho).
- DELORS, Jacques. O princípio da subsidiariedade. *Revista Nova Cidadania*, Cascais: Princípiã, a. II, n. 5, p. 40-47, 2000.
- ELSTER, Jon. *La democracia deliberativa*. Barcelona: Gedisa, 2001.
- FOLQUE, André. *A tutela administrativa nas relações entre o Estado e os municípios*. Coimbra: Coimbra Editora, 2004.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.
- GURVITCH, Georges. *L'Idée du Droit Social: notion et système du Droit Social. Histoire doctrinale depuis le xvii siècle jusqu'à la fin du xix siècle*. Paris: Libraire Du Recueil Rirey, 1932.
- _____. *Las formas de la sociabilidad*. Buenos Aires: Losada, 1941.
- HERMANY, Ricardo. *Município na Constituição: poder local no constitucionalismo luso-brasileiro*. Curitiba: Juruá, 2012.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Guia de responsabilidade social para o consumidor*. São Paulo: Idec, 2004.
- LUHMANN, Niklas. *Sociologia do direito I*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1983.

MARTÍNEZ, Juan Manuel Goig. La supletoriedad como instrumento de garantía em el cumplimiento de funciones constitucionales. *Teoría Y Realidad Constitucional*, Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A., n. 5, p. 205, 2000.

MORAIS, Carlos Blanco de. A dimensão interna do princípio da subsidiariedade no ordenamento português. *Revista da Ordem dos Advogados*, Coimbra: Almedina, a. 58, p. 791, jul. 1998.

OLIVEIRA, António Cândido de. *A democracia local: aspectos jurídicos*. Coimbra: Coimbra Editora, 2005.

_____. *Direito das autarquias locais*. Coimbra: Coimbra Editora, 2013.

PEREIRA, Agostinho Oli Koppe; CALGARO, Cleide; PEREIRA, Henrique Mioranza Koppe. *Educação e políticas públicas como possibilidades de criação de um consumo ambientalmente sustentável*. In: REIS, Jorge Renato dos; CERQUEIRA, Katia Leão; HERMANY, Ricardo. *Educação para o consumo*. Curitiba: Muiteida, 2011. p. 27-46.

PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia: a experiência da Itália Moderna*: Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

ROCHA, Leonel; ATZ, Ana Paula. *A desterritorialização das relações consumeristas e o conflito de jurisdições*. In: PEREIRA, Agostinho Oli Koppe; HORN, Luiz Fernando Del Rio. *Relações de consumo: Humanismo*. Caxias do Sul: EDUCS, 2011. p. 197-228.

ROSANVALLON, Pierre. *A crise do estado providência*. Tradução de Joel Pimentel Ulhôa. Goiânia/Brasília: Editora da UFG/Editora da UnB, 1997.

SAULE JR., Nelson. O tratamento constitucional do plano diretor como instrumento de política urbana. In: FERNANDES, Edésio. *Direito urbanístico*. Belo Horizonte: Del Rey, 1998. p. 48-72.

TRICHES, Rozane Márcia; SCHNEIDER, Sérgio. *Alimentação escolar e agricultura familiar: reconectando o consumo à produção. Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 933-945, 2010.

A ecoalfabetização no ensino jurídico rumo à consciência ambiental

*Maria Cláudia da Silva Antunes de Souza
Camila Monteiro Santos Stohrer*

Introdução

A necessidade latente de uma mudança significativa no modo de ensinar o Direito com vistas ao efetivo desenvolvimento da cidadania é a inquietude que dá azo ao presente trabalho. O ensino jurídico tem sido realizado de maneira compartimentada, impedindo ao acadêmico uma visão sistêmica das disciplinas que lhe são apresentadas ao longo dos cinco anos do curso no ensino superior. Uma preocupação excessiva com os resultados em concursos públicos e no Exame da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) levou a uma verdadeira reestruturação do currículo das faculdades de Direito com vistas à aprovação do acadêmico, transformando grande parte do ensino jurídico em “o que cai” e “o que não cai” no Exame da OAB.

A missão dos cursos de Direito, no entanto, deve estar alinhada com o perfil profissional que desejam formar, e este perfil, por sua vez, está previsto nas regulamentações específicas sobre o ensino jurídico. Para além da formação técnico-jurídica (igualmente essencial, destaca-se), o estudo de disciplinas como Filosofia, Sociologia e Antropologia permite

ao acadêmico o desenvolvimento de sua autonomia enquanto estudante, propiciando o aprimoramento de seu senso crítico.

A educação ambiental também possui papel importante na formação do acadêmico, posto que se destina à formação de uma consciência quanto à necessidade de preservação do meio ambiente, o qual, por sua vez, transcende questões ecológicas e compreende todos os locais em que há vida. Por esse motivo, a proposta do presente trabalho é identificar de que forma o conceito de alfabetização ecológica desenvolvido por Fritjof Capra poderia contribuir na reestruturação do ensino jurídico, visando à formação de um cidadão ecologicamente consciente e responsável.

Para tanto, o trabalho foi estruturado de forma a descrever a realidade atual do ensino jurídico no Brasil e, posteriormente, discutir a necessidade do resgate de valores sociais na condução do trabalho docente. Por fim, conceitua-se a alfabetização ecológica e traça-se um paralelo de forma a identificar sua possibilidade de contribuição no ensino superior, considerando-se que foi originalmente cunhada para a educação básica.

O artigo foi elaborado mediante aplicação do método indutivo, acionando-se as técnicas do referente e da revisão bibliográfica.¹

¹ “[...] pesquisar e identificar as partes de um fenômeno e colecioná-las de modo a ter uma percepção ou conclusão geral [...]”. PASOLD, Cesar Luiz. *Metodologia da pesquisa jurídica: teoria e prática*. 11. ed. Florianópolis: Conceito Editorial; Millennium, 2008. p. 86.

A realidade do ensino jurídico no Brasil

A formação do profissional de Direito é a preocupação e o tema central deste trabalho. O ensino jurídico no Brasil vem sendo trabalhado por meio de um currículo rígido, o qual termina por minimizar a criação de uma consciência mais ampla do fenômeno jurídico. Observa-se, nos cursos de Direito, uma forte tendência em medir a qualidade do ensino com as temidas avaliações a que os alunos são submetidos. O Exame da OAB, por exemplo, tende a servir como termômetro do aproveitamento dos acadêmicos em relação ao conteúdo do curso.

Não se está a criticar a necessidade de uma formação técnico-profissional que habilite o acadêmico a atuar com precisão nas causas jurídicas em que venha a atuar no futuro. Não obstante, o que se observa na prática é um verdadeiro direcionamento do conteúdo à feitura de testes, abandonando o desenvolvimento de capacidades como a interpretação de textos, a qual é crucial para a atuação jurídica de qualidade.

O dilema que envolve o docente de Direito não difere do enfrentado pelos professores do ensino médio. Ambos são cobrados pelo resultado. Este resultado, contudo, advém de testes que não medem, de fato, o conhecimento adquirido pelos candidatos. Ao contrário disso, acabam por reduzir todo o esforço realizado durante anos a números.

A análise trazida por Holt pode muito facilmente ser transportada para a realidade do docente do curso de Direito, mormente quanto à sua função de agente duplo, bastando que se leia “Exame da Ordem” no lugar de “prova decisiva”:

[...] a prestação de contas administrativa pressupõe que a administração não seja algo circunscrito aos gabinetes de pessoas usando terno e gravata: ela invade a vida profissional dos professores. E transforma os professores em agentes duplos. Como profissionais, eles desejam inspirar novas ideias nos alunos e fazer com que o curso satisfaça seus interesses. Mas, como empregados, eles são perseguidos por aquela prova decisiva da semana que vem.²

Diante desse cenário, a “[...] graduação em Direito acaba sendo constituída pelo estudo sistemático de dispositivos legais e dos macetes necessários para decorá-los”.³ O curso de Direito, refém do sistema que ajudou a construir, termina por dar menos ênfase às disciplinas que são cruciais no desenvolvimento do senso crítico e na capacidade de análise do fenômeno jurídico, para que o aluno possa quantificar em números seu aproveitamento. Infelizmente, o ensino jurídico atual foi do “[...] bacharelismo (busca da formação jurídica como índice de prestígio social) ao *concursumo* (ambição de tornar-se uma engrenagem da máquina estatal)”.⁴

Entretanto, é imperioso recordar, sempre, que a universidade é o lugar no qual os acadêmicos devem desenvolver sua mente, em verdadeira continuação de sua formação escolar. Embora seja compreensível a necessidade de estabelecimento de critérios para a avaliação do aproveitamento em relação ao curso de Direito, não parece adequado atribuir apenas números ao processo de ensino aprendizagem,⁵ visto que a re-

² HOLT, Maurice. A ideia da *slow school*: é hora de desacelerar a educação? In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 89.

³ MORAIS DA ROSA, Alexandre; KHALED JR., Salah H. *Saia da Matrix! A (de)formação jurídica como máquina de produção de cegueira normativa*. 2014. Disponível em: <<http://justificando.com/2014/08/05/saia-da-matrix-deformacao-juridica-como-maquina-de-producao-de-cegueira-normativa/>>. Acesso em: set. 2016.

⁴ MORAIS DA ROSA; KHALED JR., 2014.

⁵ HOLT, 2006, p. 88.

gulamentação para o Curso de Direito decorre, dentre outros instrumentos, da Resolução 9/2004, do Conselho Nacional de Educação, e esta resolução, por sua vez, destaca a necessidade da formação humanística do profissional de Direito.⁶

O artigo 3º da referida resolução discorre sobre a importância de uma sólida formação geral, possibilitando ao egresso o desenvolvimento da cidadania:

Art. 3º. O curso de graduação em Direito deverá assegurar, no perfil do graduando, **sólida formação geral, humanística e axiológica**, capacidade de análise, domínio de conceitos e da terminologia jurídica, adequada argumentação, interpretação e valorização dos fenômenos jurídicos e sociais, aliada a uma **postura reflexiva e de visão crítica** que fomente a capacidade e a aptidão para a aprendizagem autônoma e dinâmica, **indispensável ao exercício da Ciência do Direito, da prestação da justiça e do desenvolvimento da cidadania**.⁷

No artigo 4º, a resolução estabelece as competências que devem ser desenvolvidas ao longo do curso para que o acadêmico se torne um profissional completo. Dentre as inúmeras atividades técnico-jurídicas, pontua-se o inciso VI, o qual prevê a “utilização de raciocínio jurídico, de argumentação, de persuasão e de reflexão crítica”.⁸

O desenvolvimento da autonomia do acadêmico na condução de seus estudos é crucial para a competência destacada. O papel do docente universitário, portanto, deve ir além dos apelos do que será ou não objeto do Exame da OAB. É

⁶ BRASIL. Ministério da Educação. Resolução CNE/CES n° 9, de 29 de setembro de 2004. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09_04.pdf>. Acesso em: set. 2016.

⁷ BRASIL, 2004, não paginado, grifo nosso.

⁸ BRASIL, 2004, não paginado.

necessário que o docente possibilite ao acadêmico o desenvolvimento das capacidades de raciocínio e reflexão crítica.

O ensino jurídico não pode permanecer refém do modelo *fast-food* de ensinar, no qual se procura obter o máximo de resultado (ilusório, efêmero) com o mínimo de esforço. Não é possível que a formação jurídica do profissional seja reduzida a resumos e materiais simplificados, considerando-se que o currículo do curso de Direito deve ir além do conteúdo cobrado em concursos públicos.

Sabe-se, contudo, que a estrutura curricular dos cursos de Direito contempla as disciplinas de caráter propedêutico, tais como Filosofia, Sociologia e Antropologia. Tal inclusão, destaca-se, decorre da mencionada resolução, a qual inclui tais disciplinas em um eixo de formação denominado Fundamental:

Art. 5º O curso de graduação em Direito deverá contemplar, em seu Projeto Pedagógico e em sua Organização Curricular, conteúdos e atividades que atendam aos seguintes eixos interligados de formação:

I - Eixo de Formação Fundamental, **tem por objetivo integrar o estudante no campo, estabelecendo as relações do Direito com outras áreas do saber**, abrangendo dentre outros, estudos que envolvam conteúdos essenciais sobre Antropologia, Ciência Política, Economia, Ética, Filosofia, História, Psicologia e Sociologia.⁹

Não obstante, tais conteúdos se encontram encravados em uma grade que reflete o pensamento do currículo rígido, o qual não permite ao acadêmico visualizar a importância dos conceitos abordados no início do curso para as disciplinas técnicas.

⁹ BRASIL, 2004, não paginado, grifo nosso.

Parte da responsabilidade por essa falta de visualização, entretanto, decorre da própria postura dos docentes diante de sua disciplina. Muitos mestres compartimentam o conteúdo de sua disciplina, deixando de alinhá-la aos chamados temas transversais, em profunda resistência às políticas que se destinam a conscientizar o acadêmico quanto à amplitude de determinadas áreas do saber. Nesse sentido, destacam-se, principalmente, as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação no que tange à Política Nacional de Educação Ambiental, instituída pela Lei nº 9.795/1999¹⁰ e regulamentada pelo Decreto nº 4.281/2002.¹¹

Os ditames dos instrumentos normativos apresentados são claros ao determinar que a educação ambiental deva ocorrer em todos os níveis de ensino, referendando, inclusive, o disposto no artigo 225 da Constituição federal, o qual, em seu parágrafo 1º, discorre sobre as incumbências do Poder Público em matéria de proteção ambiental e estabelece, no inciso VI, que cabe a ele “promover a educação ambiental **em todos os níveis de ensino** e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente”.¹²

A lei da Política, por sua vez, conceitua educação ambiental como

¹⁰ BRASIL. Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9795.htm>. Acesso em: set. 2016.

¹¹ BRASIL. Decreto nº 4.281, de 25 de junho de 2002. Regulamenta a Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4281.htm>. Acesso em: set. 2016.

¹² BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: set. 2016.

[...] os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.

Observa-se, portanto, a preocupação do constituinte e do legislador com a formação da cidadania também por intermédio da educação para a proteção do meio ambiente, o qual é essencial à sadia qualidade de vida.

Retomando-se o perfil que se espera do graduando de Direito, verifica-se a preocupação com a construção de sólidos conhecimentos jurídicos associados à formação da cidadania e à capacidade de solucionar conflitos em meio à sociedade.

Entretanto, apesar das diretrizes de que, sempre que possível, as disciplinas do curso de Direito devam contemplar os conceitos da preservação ambiental, em realidade os acadêmicos terminam por ter contato com o tema apenas na cadeira de Direito Ambiental, o que prejudica sua capacidade de compreensão da amplitude do tema.

Os valores sociais a que se refere a Política Nacional de Educação Ambiental devem ser resgatados nos bancos da graduação em Direito, de forma a possibilitar a formação de um profissional consciente, equilibrado e com conhecimento que ultrapasse a barreira da técnica jurídica, que tenha condições de se ver como parte da sociedade e que anseie melhorá-la constantemente.

Para tanto, é necessário resgatar valores e incorporá-los ao modo de ser do ensino jurídico, conforme se passa a tratar no próximo item.

O senso de pertencimento e a flexibilização dos valores ambientais na sociedade

Na obra *A teia da vida*, Fritjof Capra discorre acerca da teoria sistêmica, invocando e referendando a teoria de James Lovelock de que a Terra seria um organismo vivo (Gaia) e que todas as ações praticadas nela teriam consequências em nível sistêmico.¹³ A sociedade global, entretanto, parece não ter se atentado para tal constatação. Hodiernamente, o que se vislumbra é a busca incessante pelo crescimento econômico, que, por sua vez, ocorre em grande monta com o uso dos recursos naturais. Esta postura de parcial cegueira diante das consequências do uso desmedido dos recursos naturais decorre, segundo Rolo May, do valor da competição individual difundido desde o Renascimento.¹⁴ Tal valor propagou a ideia de que a luta pelo enriquecimento individual levaria a um ganho material para toda sociedade em que a atividade produtiva estivesse inserida.¹⁵ Para May,

[...] se há dois séculos passados, alguém quisesse criar uma fazenda em plena floresta virgem, nos limites da civilização, ou há cem anos possuísse um pequeno capital para iniciar um negócio, a filosofia do 'cada qual por si' teria feito apelo a todas as suas qualidades e resultaria em benefício para a comunidade.¹⁶

Daniel Goleman explica que o amortecimento de nossa percepção em relação à natureza impede nossa evolução na busca por alternativas ecologicamente adequadas à manutenção da vida no planeta:

¹³ CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 28.

¹⁴ MAY, Rolo. *O homem à procura de si mesmo*. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 1972. p. 42.

¹⁵ MAY, 1972, p. 42.

¹⁶ MAY, 1972, p. 43.

A vida moderna reduz essas habilidades e sabedoria; no início do século XXI, a sociedade perdeu o contato com o que talvez seja uma sensibilidade singular, essencial à nossa sobrevivência como espécie. As rotinas de nossa vida cotidiana estão totalmente desconectadas de seus impactos adversos no mundo a nosso redor; nossa mente coletiva tem pontos cegos que desconectam nossas atividades cotidianas das crises que essas mesmas atividades criam nos sistemas naturais. Entretanto, ao mesmo tempo, o alcance global da indústria e do comércio significa que os impactos de nosso estilo de vida se fazem sentir em todos os cantos do planeta. Nossa espécie ameaça consumir e destruir o mundo natural em uma velocidade que excede, e muito, a capacidade de reconstrução do planeta.¹⁷

É necessário, portanto, despertar a percepção do indivíduo para a urgência de uma mudança de postura da sociedade, porque “na verdade o êxito de cada um depende muito mais, hoje em dia, de saber trabalhar em equipe”.¹⁸

O despertar da consciência ambiental decorre do conhecimento a respeito de como a natureza se comporta e de como o homem pertence à natureza bem como depende dela. Para Capra,

[...] a maneira apropriada de nos aproximarmos da natureza para aprender acerca de sua complexidade e da sua beleza não é por meio da dominação e do controle, mas sim, por meio do respeito, da cooperação e do diálogo.¹⁹

Nesse sentido, faz-se necessário propor uma mudança de paradigma na postura humana em relação ao meio ambiente, resgatando-se valores de que o homem é um elemento da natureza, e não seu dominador. A ecologia profunda, portanto, contribui para o afastamento do pensamento antropocêntrico

¹⁷ GOLEMAN, Daniel. *Inteligência ecológica: o impacto do que consumimos e as mudanças que podem melhorar o planeta*. Trad. Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 43-44.

¹⁸ MAY, 1972, p. 43.

¹⁹ CAPRA et al., 2006, p. 158.

e o direcionamento dos esforços humanos para a percepção de que não se pode procurar solucionar as questões ambientais sem o reconhecimento do “[...] valor intrínseco de todos os seres vivos”.²⁰

Para Callenbach, os problemas ecológicos enfrentados pela sociedade global são genuinamente problemas de valores, posto que os adultos, em geral, parecem carecer de um senso de reverência e pertencimento da natureza.²¹

É necessário criar consciência acerca das consequências do uso desregrado dos recursos naturais, pois a proteção do meio ambiente é uma questão de sobrevivência, e os problemas causados independem do país de origem; eles podem atingir uma localidade específica ou toda a população. A poluição do ar, a contaminação das águas, o efeito estufa e tantas outras formas de dano ao meio ambiente acabam por ferir o direito de todos ao meio ambiente sadio e equilibrado.

O resgate de valores, contudo, perpassa pela redefinição das prioridades da sociedade. É primordial que o ser humano deixe de se preocupar apenas com sua sobrevivência e passe a valorizar todas as formas de vida no planeta.²²

Callenbach explica que, antes de se ocupar de argumentos econômicos ou científicos, o movimento ambientalista se baseia em valores morais e estéticos acerca do que é certo ou satisfatório, destacando que: “Todos nós sofremos as consequências das decisões baseadas em valores”.²³

²⁰ CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Trad. Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 26.

²¹ CALLENBACH, Ernest. Valores. In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 75.

²² CALLENBACH, 2006, p. 75-76.

²³ CALLENBACH, 2006, p. 77.

Tais valores não são inéditos nem exclusivos do movimento ambientalista. Muitas são as sociedades que adotam as premissas da sustentabilidade em seu processo de gestão. O pensamento indígena descrito por Armstrong, por exemplo, demonstra que ter comportamento em sintonia com o fluxo da natureza é inerente ao ser humano e que a postura predatória adotada pela humanidade nos dias atuais tem pouca ligação com aquilo que é genuinamente a essência da vida.²⁴

Há de se destacar que a preocupação com a preservação ambiental transcende o conceito clássico de que o meio ambiente é composto apenas pelas questões ecológicas. Na atualidade, é necessário abordar a temática ambiental desde o ponto de vista social, de políticas públicas, de justiça, de urbanismo, além das questões de cunho cultural. Pelo que se apresenta, o resgate dos valores de proteção ambiental propicia uma formação mais ampla do profissional do Direito, o qual deve refletir acerca dos problemas da sociedade a partir das premissas de pertencimento e respeito ao planeta.

A sociedade costuma considerar os profissionais do Direito como pessoas cultas, dotadas de conhecimento técnico intangível para o senso comum. Não obstante, o acadêmico e futuro profissional do Direito deve ser capaz de abstrair os conceitos jurídicos e identificar na sociedade sua aplicação, pois sua missão é agir com ética e contribuir para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária.

Nesse sentido, observa-se a provocação para uma genuína modificação do ensino jurídico para que propicie aos aca-

²⁴ ARMSTRONG, Jeannette C. En'owkin: A tomada de decisões que leva em conta a sustentabilidade. In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 39-45.

dêmicos um aprofundamento acerca das implicações sociais de sua atuação. Tal modificação poderá ocorrer com base na ecoalfabetização, conceito que se passa a tratar no item subsequente.

As contribuições da ecoalfabetização para um novo ensino jurídico

Retomando-se a crítica ao ensino jurídico atual, observa-se que o maior empecilho ao cumprimento efetivo das determinações legais é a ausência de preocupação com a utilização dos conceitos e mecanismos desenvolvidos nas disciplinas de formação fundamental nas demais disciplinas do curso.

Além da conexão das disciplinas de formação fundamental e técnica, é necessário repensar o ensino do Direito do ponto de vista de sua contribuição social. A formação da cidadania compreende a interiorização de conceitos como a ética e o respeito pela sociedade. Ainda, há de se repensar o ensino jurídico também com vistas à formação de uma consciência ambiental global, mormente porque o acadêmico e o profissional do Direito são formadores de opinião pelo conhecimento que possuem.

A reponsabilidade social de uma conduta ética invoca a necessidade de uma formação que resgate os valores de vida em sociedade tratados no item anterior. Tais valores, por sua vez, podem ser melhor aprofundados em nível escolar por intermédio da ecoalfabetização, conceito cunhado e desenvolvido por Fritjof Capra no Centro de Ecoalfabetização, entidade

sem fins lucrativos fundada pelo autor em 1995 e que se destina à formação humana para uma vida sustentável.²⁵

A obra oriunda do projeto encabeçado por Capra apresenta relatos das experiências vivenciadas por intermédio do centro, destacando as profundas modificações sociais nos locais em que as escolas se abriram para o conceito da ecoalfabetização. Em que pese as experiências narradas no livro tenham ocorrido no âmbito da educação de crianças, observa-se que muito do que foi aplicado poderia ser transposto para a comunidade universitária, com vistas a essa mudança de paradigma.

Uma iniciativa digna de destaque é justamente a proposição dos valores do movimento *slow food* para a educação, dando vida a um movimento *slow school*. A analogia feita por Holt busca interiorizar no ensino os princípios norteadores do movimento que prega o consumo de alimentos preparados em casa, em contraposição à *fast-food*, combatida por muitos.²⁶ A *slow school* procura identificar a possibilidade de realização pessoal com a aquisição do conhecimento proporcionado no ambiente escolar. Ela permite uma maior gestão do aluno com relação aos projetos aos quais pretende aderir e uma verdadeira integração de conceitos de filosofia, tradição, comunidade e escolhas morais.²⁷ Nesse sentido, o movimento *slow school* permite uma integração genuína entre a teoria e a prática, levando o aluno a aplicar os conceitos teóricos na solução de questões da comunidade em que esteja inserido, em verdadeira conexão dos diferentes conhecimentos adquiridos durante o curso.

²⁵ CAPRA et al., 2006.

²⁶ HOLT, 2006, p. 87-94.

²⁷ HOLT, 2006, p. 91.

Na academia, a contribuição dos valores da *slow school* poderia justamente ser a maior integração do conteúdo de cunho ambiental com o de outras disciplinas, de forma que os estudantes pudessem procurar solucionar situações jurídicas reais. A rigidez curricular faz com que as disciplinas sejam trabalhadas isoladamente, com a compartimentação do conhecimento adquirido pelo acadêmico, o qual, por si só, talvez não consiga avaliar a amplitude dos conceitos estudados e sua inter-relação.

A educação ambiental voltada à sustentabilidade carece do trabalho de interiorização dos conceitos de respeito pelo planeta e pela sociedade e pode ser implantada no curso superior como mais que apenas o cumprimento de uma determinação legal. A Política Nacional de Educação Ambiental (Art. 3º) transfere às instituições de ensino o compromisso de integrar a educação ambiental aos programas que desenvolvem, cabendo às instituições desenvolver estratégias para que os conteúdos sejam conexos, e não segmentados.

A ideia da *slow school* objetiva retirar a “camisa de força curricular” e permitir a avaliação do desempenho de maneira integrada. Quiçá a integração plena seja demasiadamente ousada para a estrutura já consolidada dos cursos de Direito. Não obstante, nada impede que docentes do mesmo semestre letivo elaborem projetos interdisciplinares de forma a apresentar ao futuro jurista a verdadeira abrangência dos conteúdos abordados em sala de aula.²⁸

A opção por um currículo abrangente e integrado não é tarefa fácil, pois exige do docente maior dedicação e esforço no uso de “amplas estratégias de ensino”. De outro modo, o com-

²⁸ HOLT, 2006, p. 88.

promisso que se assume ao optar pela dedicação à docência exige que o docente se renove e procure orientar seus alunos na busca pelo conhecimento.²⁹

É preciso romper o mito de que o conhecimento jurídico se produz na academia, pois a sociedade é quem de fato apresenta as necessidades e exige do jurista uma resposta para seus anseios. Para tanto, o ensino jurídico deve se destinar a desenvolver a autonomia do acadêmico, propiciando uma postura crítica com embasamento.

Segundo Paulo Freire:

A nossa capacidade de aprender, de que decorre a de ensinar, sugere ou, mais do que isso, implica a nossa habilidade de apreender a substantividade do objeto aprendido. A memorização mecânica do perfil do objeto não é aprendizado verdadeiro do objeto ou do conteúdo. Neste caso o aprendiz funciona muito mais como paciente da transferência do objeto ou do conteúdo do que como sujeito crítico, epistemologicamente curioso, que constrói o conhecimento do objeto ou participa de sua construção. É precisamente por causa desta habilidade de apreender a substantividade do objeto que nos é possível reconstruir um mal aprendido, o em que o aprendiz foi puro paciente da transferência do conhecimento feita pelo educador.³⁰

A atual formatação do ensino jurídico, voltada em sua grande parte para a feita de exames, deixa de contemplar o desenvolvimento do futuro egresso do curso. O bom desempenho em exames deve decorrer do profundo domínio dos conceitos apreendidos ao longo da formação acadêmica, não podendo ser um fim em si mesmo.

O desenvolvimento da autonomia do acadêmico de Direito pode ocorrer por intermédio de projetos interdisciplinares

²⁹ HOLT, 2006, p. 87.

³⁰ FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996. p. 28.

que permitam uma visão holística do fenômeno social. Assim, uma vez que o Direito Ambiental se socorre de outras áreas do Direito para sua efetiva aplicação, nada impediria uma atividade em alinhamento com as disciplinas de Direito Civil, Direito Constitucional e Direito Penal.

Ainda, além da disciplina de Direito Ambiental propriamente dita, é crucial compreender a amplitude da educação ambiental quanto à sustentabilidade e à vida em sociedade, o que poderia ser facilmente incorporado em disciplinas como Direito Tributário (em discussões acerca de extrafiscalidade), Direito Trabalhista (em atenção ao ambiente do trabalho), Direito Empresarial (quanto à sustentabilidade das organizações), dentre outras.

Para Rodrigues:

A Educação Ambiental, como campo de conhecimento permeável e articulável em rede a outros tantos saberes, demanda movimentos de religação e associação do que está disjunto. Ela desponta como possibilidade de “reencantamento da educação” pela introdução de novos conhecimentos e novas metáforas oriundos do diálogo e da convergência de várias áreas do saber. Por ser portadora de novas sensibilidades e postura ética, sintonizada com o projeto de uma cidadania ampliada, a Educação Ambiental apresenta uma gama de possibilidades para o desenvolvimento de práticas pedagógicas mais solidárias e comprometidas com a emancipação humana.³¹

Por fim, destaca-se que a mudança de paradigma no ensino jurídico deve partir do corpo docente em profundo alinhamento com a instituição de ensino superior a que é vinculado. As mudanças mais significativas devem ocorrer de maneira democrática e sensata.

³¹ RODRIGUES, Ana Raquel de Souza. Educação ambiental em tempos de transição paradigmática: entrelaçando saberes “disciplinados”. *Ciência & Educação*, Bau-ru, v. 20, n. 1, p. 195-206, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1516-731320140010012>>. Acesso em: ago. 2016. p. 6.

Considerações finais

A preocupação com a proteção do meio ambiente deve estar presente nas mais diversas áreas da sociedade, pois, quando se fala em proteção ambiental, a questão adquire dimensão universal. Por esse motivo, em lugar de um direito conservador e retrospectivo, comprometido ainda com valores privatistas típicos da sociedade patrimonialista, é necessário um novo paradigma jurídico, com vistas a um direito prospectivo e transformador, comprometido com as gerações futuras, preocupado com a melhoria da qualidade dos meios naturais e de vida.

Nesse sentido, observa-se que a formação do profissional do Direito deve contemplar um cunho humanístico, visando ao desenvolvimento de um cidadão crítico e ético. Para tanto, faz-se necessário resgatar os valores de conexão com a natureza, pois, se o Direito se aplica na sociedade, a sociedade se encontra encravada no meio ambiente. As discussões em nível de solução de problemas sociais não podem desconsiderar a relevância dos recursos naturais e sua imprescindibilidade para a manutenção da vida no planeta. Por isso, é crucial o aprimoramento das estratégias de ensino jurídico, para que haja uma verdadeira interdisciplinaridade, de forma que o acadêmico se veja verdadeiramente preparado para aplicar o Direito no mundo prático.

Desta feita, os postulados da educação ambiental devem inspirar o docente do curso de Direito para a formação integral do acadêmico, proporcionando integração entre as disciplinas de formação fundamental e técnica, de forma a desenvolver sua autonomia. Nessa linha de raciocínio, tem-se

o conceito de alfabetização ecológica de Fritjof Capra, o qual tem o propósito de resgatar os valores de respeito à natureza para a formação de uma verdadeira cidadania ambiental. A discussão proposta pelo presente trabalho confirma a possibilidade de utilização dos valores da alfabetização ecológica também no ensino jurídico, de forma a propiciar uma formação plena do acadêmico de Direito.

Referências

ARMSTRONG, Jeannette C. En'owkin: A tomada de decisões que leva em conta a sustentabilidade. In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 39-45.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 16 set. 2016.

_____. Decreto nº 4.281, de 25 de junho de 2002. Regulamenta a Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4281.htm>. Acesso em: 14 set. 2016.

_____. Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9795.htm>. Acesso em: 10 set. 2016.

_____. Ministério da Educação. Resolução CNE/CES nº 9, de 29 de setembro de 2004. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09_04.pdf>. Acesso em: 10 set. 2016.

CALLENBACH, Ernest. Valores. In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 73-76.

CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Trad. Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 2006.

CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência ecológica: o impacto do que consumimos e as mudanças que podem melhorar o planeta*. Trad. Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

HOLT, Maurice. A ideia da *slow school*: é hora de desacelerar a educação? In: CAPRA, Fritjof et al. *Alfabetização ecológica: a educação das crianças para um mundo sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2006. p. 84-94.

MAY, Rolo. *O homem à procura de si mesmo*. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 1972.

MORAIS DA ROSA, Alexandre; KHALED JR., Salah H. *Saia da Matrix! A (de)formação jurídica como máquina de produção de cegueira normativa*. 2014. Disponível em: <<http://justificando.com/2014/08/05/saia-da-matrix-deformacao-juridica-como-maquina-de-producao-de-cegueira-normativa/>>. Acesso em: 05 set. 2016.

PASOLD, Cesar Luiz. *Metodologia da pesquisa jurídica: teoria e prática*. 11. ed. Florianópolis: Conceito Editorial; Millennium, 2008.

RODRIGUES, Ana Raquel de Souza. Educação ambiental em tempos de transição paradigmática: entrelaçando saberes “disciplinados”. *Ciência & Educação*, Bauru, v. 20, n. 1, p. 195-206, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1516-731320140010012>>. Acesso em: 15 ago. 2016.

Os conflitos no âmbito do consumo como experiência de educação cidadã na cultura da mediação

*Mauro Gaglietti
Natália Formagini Gaglietti*

Considerações iniciais

Examinam-se as particularidades dos conflitos consumeristas no contexto concebido por estudos salientes na seara da conflitolgia. Concebem-se, ao mesmo tempo, as enormes potencialidades de se concretizar a ampliação da percepção acerca das possibilidades de se pautar a construção de uma educação votada à cidadania como um tópico para se ampliar a cultura do direito a ter direitos. Tal procedimento pode ser adotado mediante o aproveitamento das situações conflitivas como ponto de apoio para educar os envolvidos nas situações de desavenças, no caso, os fornecedores e os consumidores, bem como as demais pessoas indiretamente envolvidas. Para tanto, busca-se na cultura e na metodologia da mediação o pilar que pode sustentar essa construção. Nesse contexto, investiga-se o significado dos fenômenos para os sujeitos que se envolvem em conflitos de consumo.

Utilizam-se, ainda, como técnicas de pesquisa observação participante, análise documental/legislação e técnicas participativas. Além disso, adotam-se os critérios associados

à adequação teórico-epistemológica, à credibilidade, à transferibilidade, à dependência, à confirmabilidade, à relevância e às estratégias para garantir a qualidade da informação obtida, com destaque para a triangulação e a verificação dos dados.

Desse modo, assinala-se que os dados da pesquisa qualitativa foram obtidos mediante o emprego do método sistêmico, tendo por parâmetro a mediação transformativa. Por fim, destaca-se que os diferentes paradigmas e enfoques que sustentam a pesquisa qualitativa deslocam-se para o sentido e a importância da complementaridade dos enfoques teórico-metodológicos qualitativos para ampliar o conhecimento acerca da complexidade dos conflitos sociais associados direta e indiretamente à dinâmica de uma sociedade de consumidores.

O exame dos dados, com a respectiva sistematização e a interpretação, incorporou, também, o olhar à luz da experiência – dos últimos dez anos – em mediação de conflitos nos âmbitos extrajudicial (privado) e judicial dos autores deste ensaio.¹

¹ A advogada Natália Formagini Gaglietti, por meio da atuação no Escritório Adames & Gaglietti Advocacia e, também, no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Passo Fundo, como mestranda, na atuação em pesquisas na esfera da conflitologia em relações consumeristas. O professor Mauro Gaglietti, por sua vez, incorpora nas pesquisas a experiência associada ao Núcleo de Mediação, desde 2008, no âmbito universitário, nos Núcleos de Prática Jurídica e na coordenação do Projeto Justiça Comunitária, em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário, associada ao Ministério da Justiça, e, mais recentemente, na Mediar: Central de Mediação, Conciliação e Arbitragem, em Passo Fundo, na Intermediar: Câmara Privada de Mediação, Conciliação e Arbitragem de Tapejara e na formação e capacitação de mediadores no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, em Santo Ângelo, e nos estados: Rio Grande do Sul, Tocantins, Sergipe e Bahia.

O conflito social concebido por Georg Simmel como pedagogia de convivência em torno do dinheiro

Georg Simmel² percebeu o conflito não em sua dimensão dissociativa, mas como possibilidade de interação entre indivíduos na medida em que o embate pode ser entendido como um elemento agregador à proporção que se desenvolve tende a facilitar, forçosamente, a aproximação dos indivíduos. Destaca-se, desse modo, que Simmel atribui aos conflitos um papel extremamente relevante, porque é uma das mais interessantes formas de interação social, à medida que cada gesto efetiva a socialização por introduzir a pessoa na sociedade, apresentando suas normas e seus valores ao reproduzir a cultura como força integradora. Diego Becerril Ruiz interpreta, por exemplo, a teoria do conflito presente em Simmel, do seguinte modo:

Su concepción positiva le conduce a pensar que el propio conflicto ya es una resolución de la tensión que acumulan las partes, y que llevará a una solución y armonización, incluso llegando al extremo, si há lugar, de la propia eliminación, incluso llegando al extremo, si ha lugar, de la propia eliminación de la parte contraria. La paz se consigue por médio de la confrontación de la parte contraria. La paz se consigue por medio de la confrontación de opiniones, ideas o argumentos en conflicto. No falta en sus escritos la comparación organicista donde la enfermedad, y sus síntomas más feroces, son la representatción del conflicto del cuerpo y de su interés por superarlo y volver a ajustarse em armonia.³

² SIMMEL, Georg. La lucha. In: _____. (Ed.). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. 2. ed. Madrid: Biblioteca de la Revista de Occidente, 1977 [1908]. v. 1. p. 265-355.

³ RUIZ, Diego Becerril. Sociología y conflicto social. In: PARDO, Guillermo Orozco; PÉREZ, José Luis Monereo; PATTO, Rosa M. González de; MARTÍN, Antonio M. Lozano (Org.). *Tratado de mediación em la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos, 2015. p. 50.

Dessa maneira, a atribuição de valores ao conceito não se dá pelos seus impulsos e/ou pelas suas consequências, mas pelo conflito por si mesmo. Para Simmel,

[...] toda acción recíproca entre hombres es una socialización, la lucha, que constituye una de las más vivas acciones recíprocas y que es lógicamente imposible de limitar a un individuo, ha de constituir necesariamente una socialización.⁴

Nesse contexto, pontua-se, por um lado, que os impulsos geradores do conflito – inimizade, egoísmo, inveja, desejo, derrota e/ou extermínio de uma das partes – tendem a propiciar uma conotação negativa ao conflito. Por outro lado, analisando-se o conflito distante da concepção cartesiana de causa e consequência, pode-se formar uma opinião acerca das desavenças sociais sob novo ângulo ao (res)significar as formas sociais de interação como o próprio conflito.

Simmel⁵ percebe que as divergências são componentes inatos às relações humanas, contudo, destaca que o não equacionamento relativo de forças descaracteriza o conflito. Nesses termos, observa-se que a incapacidade de uma das partes em se defender descompassa a luta, transformando-se em opressão. Por tal razão, o autor declara que a própria unidade é resultado de vários elementos conflitivos e que estes resolvem questões entre contrastes. Esses elementos se combinam na própria existência do indivíduo, concebido pela absorção de traços da sociedade. Dessa forma, os elementos conflitivos são identificados pelo sociólogo na essência do instinto humano:

⁴ SIMMEL, 1977 [1908], p. 265.

⁵ SIMMEL, 1977 [1908].

Pero, sobre todo parece inevitable el reconocer un instinto de lucha a priori, si se tiene en cuenta los motivos increíblemente nimios y hasta ridículos, que originan las luchas más serias. [...] La facilidad con que se sugieren sentimientos hostiles, me parece indicar también la existencia de un instinto humano de hostilidade.⁶

O oposto do conflito seria a vazia indiferença, a presença de certa apatia e a falta de comunicação entre os integrantes de um determinado grupo. Por isso, acredita-se que algum grau de conflito seja necessário para dar sentido à busca de ampliação das relações sociais. Além disso, Simmel entende que a rejeição e a exclusão dos diferentes indivíduos que integram outros grupos estabelecem, na prática, a unidade e a identidade do grupo mediante a demarcação espacial, temporal e cultural, tornando-se, desse modo, necessárias à constituição da unidade social.

No que se refere ao conflito no âmbito jurídico, Simmel⁷ define “[...] o conflito por excelência, na medida em que só se encaixa o que interessa ao conflito como tal”. Nesse tipo de contencioso, mesmo com enfrentamento entre os indivíduos, por se submeterem à lei – como nos jogos ou no mundo dos negócios –, existe uma unidade por estarem em desacordo com as regras, na medida em que há um objeto específico de disputa.

Destaca-se, ainda, que, ao se considerar a existência de um pacto voltado ao respeito por formas legais – dentro de uma estrutura de poder e de ordem social que dá sentido –, busca-se, com isso, a estruturação da base e do consenso, sinal concreto da necessidade de integração social propiciado

⁶ SIMMEL, 1977 [1908], p. 279.

⁷ SIMMEL, Georg. *El conflicto: sociología del antagonismo*. Madrid: Sequitur, 2010. p. 34.

por meio das relações no interior do conflito, parâmetro maior de uma unidade. Em outros termos, o conflito é causa e, ao mesmo tempo, efeito. O que equivale a afirmar que a expressão maior do conflito adquire uma dimensão de relação social universal, ao se vislumbrar no conflito o palco por excelência de um tipo singular de relações humanas, no caso, a própria interação, as suas circunstâncias de tempo, espaço, ou a intensidade psíquica do episódio social.

No entanto, o conflito social, ao derivar de situações de divergência de interesses e necessidades, é o principal impulsionador das transformações das sociedades. Nesse caso, quer-se chamar atenção às desavenças ou às práticas caracterizadas como cooperação, podendo não ser percebidas como sendo opostas e antagônicas, mas classificadas como ambivalentes em sua complementaridade.

Pode-se, desse modo, estimular os envolvidos no conflito a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos, motivando-os para que – prospectivamente – resolvam as questões substituindo a noção de culpa por outra, mais abrangente, que é a noção de responsabilidade.

Constata-se que as pessoas, quando envolvidas em procedimentos construtivos de resolução de disputas, concluem tal relação processual com fortalecimento da relação social preexistente à disputa, propiciando, em alguns casos, a ampliação do conhecimento mútuo e da empatia, produto de uma comunicação compassiva no âmbito da cultura da mediação de conflitos, por exemplo. Em decorrência, ao perceber o conflito como potencialmente positivo, o mecanismo de luta ou fuga tende a não ser desencadeado ante a ausência de percep-

ção de ameaça, o que, por sua vez, facilita que determinadas reações sejam alcançadas.

Tendo em vista a crítica da modernidade empreendida por Georg Simmel,⁸ no contexto de uma economia monetária desenvolvida, socializante e agregadora das ações cotidianas, o que dizer, então, dos conflitos que envolvem as relações humanas associadas ao dinheiro? Concebe o autor que, do mesmo modo que a cidade é o centro da circulação do dinheiro, ela é o lugar propício para a atitude *blasé*.

Como na metrópole a concentração é muito grande, exige-se do indivíduo o máximo de seus nervos. O caráter *blasé*, a indiferença diante de tudo e todos, reverte em uma desvalorização de tudo e todos e, por fim, no sentimento de depreciação da própria individualidade.

Assim, o conceito de “metrópole” parece estar ligado à construção social e cultural da realidade urbana contemporânea, dentro de um leque globalizado de opções nas quais modalidades singulares de individuação recortam a dimensão societária existente de modo contínuo, estabelecendo novas possibilidades do singular em busca de inclusão social e de sua diferenciação pela fragmentação a seguir. Seja por meio de estratégias que conduzem à instalação de conflitos, seja por intermédio de configurações de solidariedade e complementaridade de opções identitárias, ou, até mesmo, por meio de gostos ou de estilos de vida que se aproximam de outros próximos ou diferentes, em busca de uma marca que os identifique como singulares e específicos.

⁸ SIMMEL, Georg. A metrópole e a vida mental. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Assinala-se que viver na cidade grande supõe sempre a construção de estratégias de sobrevivência em meio à concentração – estratégias que são, o mais das vezes, comportamentos estilizados que se associam direta e indiretamente à capacidade de acessar bens materiais na esfera da sociedade do consumo. Em outros termos, a cidade é concebida como o lugar em que o sujeito se vê defronte a uma variedade incommensurável e fugaz de imagens, que se apresentam, ininterruptamente, à sua consciência, interferindo no funcionamento desta.

Ao desenvolver a ideia de estilo de vida moderno, Simmel⁹ aponta para a metrópole como o lugar histórico desse processo. O maior problema da “vida moderna” está no conflito entre a cultura em suas dimensões interior e exterior ao indivíduo. Trata-se de uma configuração histórica do processo civilizatório, de diferenciação social, de identidade do eu. O que, para o “homem primitivo”, foi a “luta com a natureza”, visando à autoconservação, para os seres humanos da modernidade, é a tensão entre o individual e o supraindividual.

Desse modo, como destaca Simmel,¹⁰ o fundamento psicológico a partir do qual o tipo das individualidades da cidade grande se eleva pode ser caracterizado pela intensificação da vida nervosa, que resulta da mudança rápida e ininterrupta de impressões internas e externas dos habitantes das cidades. Além disso, conforme o autor, mais do que qualquer outro critério, o que caracteriza a metrópole é a relação que os indivíduos estabelecem com o dinheiro e todos os seus significados.

⁹ SIMMEL, 1979.

¹⁰ SIMMEL, Georg. *Questões fundamentais da sociologia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006. p. 12.

Dessa forma, o habitante da cidade grande aprende a reagir não com o sentimento, mas com o entendimento. Em outras palavras, o racionalismo possui, na cidade grande, o seu lugar específico, próprio e adequado, lugar no qual a intensidade e a velocidade das imagens e dos impulsos são tão grandes que, sem um mecanismo de defesa, o indivíduo está ameaçado de se desintegrar. Nesses termos, a objetividade, no tratamento dos seres humanos e das coisas, que o entendimento propicia é adequada a um mundo no qual prevalece a lógica do dinheiro.

Essa objetividade do entendimento e do dinheiro deixa as qualidades individuais de lado, submersas na indiferença; contrapõem-se à subjetividade e aos sentimentos que constituem a diferença e a individualidade. Na metrópole, tudo é feito por desconhecidos e para desconhecidos, o que torna a objetividade das transações muito mais fácil, sem as interferências que as relações pessoais, baseadas no ânimo e nos sentimentos, trazem consigo.

Nota-se que o estilo de vida da cidade grande propicia e promove a impessoalidade, oportuniza o aparecimento de mecanismos de individualização, fazendo justiça ao duplo papel do dinheiro e à ambiguidade que caracteriza a modernidade. O dinheiro, então, cria condições para a vida na cidade grande, não apenas condições objetivas, mas também condições subjetivas, como o distanciamento psicológico e funcional. Dito de outra forma, a vida da metrópole cria condições para a vida do dinheiro, e este possui uma força centrípeta que, como um ímã, atrai tudo e todos para seu redor. A cidade grande, como ponto de concentração do dinheiro, é também o ponto de maior incremento da divisão do trabalho, da especialização,

da criação de novas necessidades e refinamentos, da luta dos indivíduos entre si pela sobrevivência.

Desse modo, concebe-se que o dinheiro desfez determinados tipos de dependência que se caracterizavam pela pessoalidade, criando outros, que se caracterizam pela impessoalidade. Nesse contexto, a relação de tipo monetária, que se tornou predominante na época moderna, representa o patamar máximo da individualização humana.

É possível afirmar que a cultura é produzida na ação, podendo ser alterada, também, na ação, e esse embate constante forma significados sempre densos e sempre tensos de recriação permanente. Percebe-se que as grandes cidades continuam a ser o *locus* privilegiado das diferenciações e, ao mesmo tempo, da liberdade, propiciando, desse modo, a constituição de espaços para a cultura da individualidade. Além disso, em algumas metrópoles ocidentais, o desenvolvimento do sistema capitalista modula uma predominância consumista do novo em todos os registros sociais e culturais de um local.

A visão de Simmel¹¹ acerca dos conflitos e da constante marca do dinheiro no entendimento da vida urbana, na contemporaneidade, é caracterizada pela vigência de uma complexidade do modo de viver capitalista, sob a hegemonia da diferença e sob a dominação dos grandes centros urbanos, oferecendo, sobretudo, visualizações múltiplas de um sistema dinâmico de vasos comunicantes, nos quais se nota o extravasamento de pessoas, de práticas solidárias, de conflitos, do dinheiro, das informações e dos projetos.¹² Tal direção socie-

¹¹ SIMMEL, 1979.

¹² COSTA, R. da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. *Interface*, v. 9, n. 17, p. 235-248, 2005.

tária conduz à instalação de conflitos cada vez mais complexos, sobretudo entre fornecedores e compradores, causando impactos em famílias, empresas, locais de estudo e trabalho, no que se constituiu na sociedade do consumo.

As desavenças na esfera do consumo e a pertinência da mediação

As práticas de consumo podem ser percebidas como um campo de disputas entre as determinações da esfera da produção e os diferentes modos de apropriação social de bens e serviços. As transformações na produção cultural e no acesso à cultura, oportunizadas pela industrialização, pela globalização e por intermédio da web, revelam-se mais claramente no comportamento dos consumidores.¹³ Nesse caso, o indivíduo tende a ser levado às categorias de cidadão e consumidor, em suas distintas qualidades, tornando cada um “diferente” diante do gosto e da posse das mercadorias ofertadas. No entanto, vigora com muita expressão no mercado uma concepção segundo a qual ser cidadão é ter o poder de consumir.

Destaca-se, por um lado, que a participação dos indivíduos ativamente como agentes de consumo pode conduzir à inserção social e política; por outro, a livre associação tanto entre consumo e cidadania quanto entre cultura e entretenimento é questionada pelo crescente endividamento como um fenômeno social relevante. Percebe-se, nesse caso, que a cultura do consumo se constitui, da mesma maneira, na ampliação do acesso ao crédito, ampliando velozmente certos comprome-

¹³ CANCLINI, Néstor García. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

timentos com a sua lógica. Em uma sociedade integrada por pessoas insatisfeitas – mas que busca suprir um imaginário de necessidades –, os indivíduos, ao sinalizarem na direção do consumo, revelam, em certa medida, o que lhes parece mais adequado enquanto suposta fonte de realização de sonhos e de felicidade.¹⁴

Pierre Bourdieu,¹⁵ Jean Baudrillard¹⁶ e Zygmunt Bauman,¹⁷ há muito, enfatizaram, cada qual ao seu modo, que o consumo se tornou uma possibilidade de “distinção” social e cultural, ao apontarem, necessariamente, para uma tendência já captada no final do século XX por suas pesquisas.

Nesse contexto, Bourdieu¹⁸ examina a construção do gosto da classe média desvelando a emergência de um grupo social “pequeno-burguês”, composto por trabalhadores de várias áreas sociais, e, diante disso, estabelece uma comparação entre essa classe média e as demais e como os diferentes modos de aquisição de cultura – o gosto estético, principalmente – resultam de gostos próprios das classes, espaço no qual as escolhas são também modos de diferenciação entre segmentos e grupos sociais. Assim como em Bourdieu,¹⁹ encontramos em Baudrillard²⁰ uma percepção do consumo material como elemento diferenciador, a ponto de poder incluir ou excluir. Baudrillard²¹ percorre um caminho que se aproxima do primeiro ao acrescentar à discussão elementos que se aproximam da

¹⁴ TASCHNER, Gisela. *Cultura, consumo e cidadania*. Bauru: Edusc, 2009.

¹⁵ BOURDIEU, Pierre. *La Distinción*. Madrid: Taunus, 1988.

¹⁶ BAUDRILLARD, J. *A economia política dos signos*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

¹⁷ BAUMAN, Zygmunt. *Vidas desperdiçadas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

¹⁸ BOURDIEU, 1988.

¹⁹ BOURDIEU, 1988.

²⁰ BAUDRILLARD, 1996.

²¹ BAUDRILLARD, 1996.

semiologia, quando define os diferentes significados que os objetos assumem de acordo com a classe social estudada.

Por sua vez, Zygmunt Bauman²² atualiza e complementa as reflexões realizadas anteriormente ao assinalar que o consumo deixa de ser meramente um elemento de distinção para ser o elemento de inclusão por excelência. Ao considerar que a modernidade carrega em si os graves problemas de exclusão social, o consumo – força motriz do capitalismo – se traveste, por seu turno, como única solução para o conjunto da sociedade. Decorre disso que tudo se torna ainda mais transitório e, conseqüentemente, mais descartável, fluido.

Nessa mesma direção, Guillermo Orozco Pardo e Miguel Ángel Moreno Navarrete, mais recentemente, destacam:

La llamada sociedad de consumo supone que el eje central de la actividad económica ya no se centra exclusivamente en la producción, sino que un gran número de personas acceden hoy al mercado de bienes y servicios, lo que incide en un mayor volumen de negocios y, a la vez, debe traducirse en un aumento de la competencia. A partir de la segunda mitad del siglo XX, el aumento del consumo, la contratación en masa, las situaciones de dominio que algunas empresas ostentan en el mercado y la falta de una conciencia individual y colectiva de los consumidores han provocado determinados abusos en distintos sectores del mercado en los que ciertas empresas se valieron de los llamados contratos de adhesión para imponer un concreto contenido negocial como *lex contractus* unilateral y predispuesta por la parte fuerte de la relación, cuya aceptación en pleno se convirtió en condición necesaria para obtener el bien o servicio demandado.²³

²² BAUMAN, 2004.

²³ PARDO, Orozco Guillermo; NAVARRETE, Miguel Ángel Moreno. La mediación em consumo. In: PARDO, G. O.; PÉREZ, J. L. M.; PATTO, R. M. G. de; MARTÍN, A. M. L. (Org.). *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos, 2015. p. 243.

Desse modo, verifica-se que o consumo pode ser caracterizado como uma atitude econômica voltada à satisfação das necessidades e dos desejos construídos socialmente.²⁴ As inúmeras reações são apresentadas nas relações humanas perpassadas pelo mercado de consumo quando os procedimentos de troca são interrompidos e a expectativa do consumidor torna-se frustrada. Há, nesse caso, a expressão de um princípio tácito de identificação entre as pessoas que se envolveram em uma dada transação econômica, aparecendo como necessário à circulação normal da economia.

Nesses termos, observa-se a existência de uma equivalência postulada entre os parceiros da relação entre fornecedor e comprador que, de certo modo, permite neutralizar a assimetria dos participantes no mercado.²⁵ Tal perspectiva, ao se desdobrar, torna-se crucial para entender a aparição do conflito. Assim, os conflitos de consumo tendem a ter como sujeitos um consumidor e um profissional ou empresa.²⁶

Além disso, esse tipo singular de conflito pode decorrer de expectativas, valores e interesses contrariados, cujo desdobramento vai ao encontro da constituição de um cenário no qual cada uma das partes da disputa concentra todo o raciocínio e os elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de desmerecer, enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional adversarial e litigante estimula a movimentação dos extremos – posições opostas – na esfera das

²⁴ NOGAMI, Otto. *Economia*. Curitiba: IESDE Brasil, 2012. p. 15-16.

²⁵ BEVILAQUA, Ciméa Barbato. *Consumidores e seus direitos: um estudo sobre conflitos no mercado de consumo*. São Paulo: Humanitas/NAU, 2008. p. 09-14.

²⁶ Ver a complexidade acerca do impacto da crise econômico-financeira no Direito do Consumo em: FROTA, Mário (Org.). Prefácio. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba: Bonijuris, v. 2, n. 2, p. 9-10, jun. 2012.

polaridades, ao dificultar a percepção das necessidades, dos interesses e sentimentos envolvidos nessa trama envolvendo fornecedores e consumidores.

Observa-se, desse modo, que, nas relações de consumo, o fornecedor busca a satisfação de dois interesses que lhe são primordiais: o lucro e a fidelização da clientela. Dessa maneira, o mercado de consumo torna-se o *locus* de obtenção desses interesses. Nos casos nos quais o consumidor suspende as compras, o fornecedor não alcança seus objetivos, pondo em risco o sentido objetivo da existência dos seus negócios. Portanto, o interesse do consumidor é único: obter dos fornecedores produtos e serviços na exata conformidade com que são apresentados no mercado.

Essa conformidade significa que o produto ou serviço objetiva causar satisfação ao consumidor na medida em que se consideram as características dos produtos ou serviços ofertados aos consumidores. Em outros termos, quando os produtos ou serviços apresentarem problemas que os tornem impróprios, imprestáveis ou inadequados para os propósitos esperados – razoavelmente –, ou quando não estiverem condizentes com as suas respectivas “propagandas”, o fornecedor não estará atendendo aos interesses e às necessidades dos consumidores.

Outro aspecto a ser examinado refere-se à relação entre consumidor e fornecedor e às respectivas atribuições no âmbito do mercado. Salienta-se que, mesmo sendo dever do fornecedor apresentar produtos e serviços adequados, seguros, saudáveis e que atendam às necessidades dos consumidores, conforme preconizado pelo artigo 4º do Código de Defesa do

Consumidor (CDC),²⁷ a atividade humana não está isenta de cometer erros que comprometam a natureza das atividades associadas à compra e à venda de produtos e serviços.

Nota-se que, embora a industrialização e o conhecimento humano tenham alcançado avanços consideráveis, as práticas humanas tendem a cometer, em algum momento, falhas em suas ações, ainda que a qualidade dos produtos e serviços a serem oferecidos no mercado se torne um objetivo a ser perseguido pelos fornecedores, independentemente do ramo de atividade. Nesse caso, os fornecedores, na busca pelo lucro, precisam fazer da qualidade dos serviços e dos produtos destinados ao mercado o ponto de equilíbrio entre as suas finalidades e a satisfação dos consumidores.

Nesse sentido, haverá a concretização efetiva de um conflito na esfera das relações de consumo toda vez que o fornecedor, ao tomar conhecimento de que o produto fabricado ou o serviço prestado não atende à finalidade à qual fora concebido, nada fizer para retomar a satisfação do consumidor na relação consumerista. Nesse caso, o elemento fundante da discórdia será a resistência sem causa do fornecedor à pretensão do consumidor, levando este a procurar sua resolução, em um primeiro momento, diretamente por meio da negociação com o fornecedor. Caso esse procedimento não tenha êxito, então, haverá a necessidade, em segundo lugar, de se buscar a intermediação de outra pessoa (instituição), que poderá utilizar os mecanismos de mediação para a instalação de um processo administrativo no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), no Balcão do Consumidor ou nas câma-

²⁷ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, 1990.

ras privadas de mediação e conciliação, instituídas pela Lei nº 13.140/2015,²⁸ ou, ainda, no âmbito estatal, via Juizados Especiais Cíveis (JECs), além da tradicional ação judicial.²⁹

Desse modo, as mercadorias e as práticas de consumo, por meio desse jogo latente, servem, também, para ordenar politicamente a sociedade. Verifica-se, nessa direção, que o consumo é um procedimento no qual os desejos se transformam em demandas e em atos socialmente regulados. Ainda, quando há a proliferação de objetos e de marcas, de redes de comunicação e de acesso ao consumo, a partir da perspectiva dos movimentos de consumidores e de suas demandas, percebe-se que as regras – em trânsito – da distinção entre os segmentos sociais, da expansão educacional e das inovações tecnológicas e da moda, ao que parece, também intervêm nesses mecanismos de práticas sociais.³⁰

Verifica-se, nessa direção, que as relações sociais nas práticas associadas ao consumo, ao gerarem conflitos, apontam para a necessidade de se pensar em formas mais apropriadas para o tratamento desses conflitos, por meio de formas de resolução que não se restrinjam à judicialização das relações consumistas. Desse modo, cabe destacar que, além dos defeitos já apontados ao processo judicial, o fato de que, em diversas situações, tal procedimento aborda o conflito como se fosse um fenômeno jurídico (litígio) e, ao tratar exclusivamen-

²⁸ BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 1 out. 2016.

²⁹ O processo rende, em vários casos, muito menos do que deveria em virtude dos defeitos e problemas procedimentais, ficando lento e oneroso, fazendo com que as partes quando possível, o abandonem. ZAMORA Y CASTILLO, Niceto Alcalá. Processo, autocomposição e autodefesa. Cidade do México: Universidad Autónoma Nacional de México, 1991. p. 236-239.

³⁰ BOURDIEU, 1988.

te daqueles interesses tutelados do ponto de vista jurídico, exclui a dimensão mais ampla do conflito, que tende a ser tão importante quanto ou até mais relevante do que aqueles casos juridicamente tutelados.³¹

Muitos conflitos consumeristas podem originar a formação de tumultos, recorrendo a relações pessoais influentes ou a sugestões dos amigos, chegando, diante da falta de alternativas, à ameaça de violência contra o outro e, no limite, contra si mesmo.³² Se a morte física aparece no extremo do campo de significados do mapa traçado, no entanto, mais eminente é a presença da “morte simbólica”, que deriva da anulação comercial da pessoa no Serviço de Proteção ao Crédito, o que explica grande parte dos movimentos e das emoções dos consumidores que reclamam nos grupos sociais aos quais pertencem. Salienta-se que um dos principais aspectos é o fato de que algumas reclamações se reduzem à dimensão material de necessidades e interesses, ao passo que outras demandas ficam restritas ao plano dos sentimentos envolvidos, gerando, muitas vezes, posturas tortuosas e custosas para o próprio consumidor, das quais ele teria provavelmente desistido caso o fornecedor tivesse reagido de outra maneira.

Em outros termos, muitas vezes, os conflitos não se restringem à dimensão financeira e econômica, pois, mesmo o acordo tendo sido exitoso, permanece, ainda, o sentimento de mal-estar. Assim, a transação pacífica e o conflito de direitos – a troca e a disputa – mostram como a relação econômica é subsumida pela dimensão relacional e, mais uma vez, como os objetos da troca sempre levam consigo alguma coisa do sujeito.

³¹ ZAMORA Y CASTILLO, 1991, p. 239.

³² BEVILAQUA, 2008.

A partir da introdução dos elementos que disparam o conflito no mercado de consumo, existem aqueles que, para muitos, não fariam parte da economia de mercado.³³ A partir da descrição de conflitos de direitos do consumidor, esse território do Direito aparece longe do poder coercitivo. Os processos vinculados a esses direitos se mostram apoiados em estratégias que aparecem como externas à lei e aos procedimentos normativos oficiais. Assim, esses processos dependem, em grande medida, da insistência dos consumidores, dos operadores do Direito ou dos responsáveis por instituições que, às vezes, “resolvem” (encaminham) os conflitos só por meio de escândalos, gritos ou ameaças de propaganda negativa da empresa na imprensa e de processos judiciais que nunca se iniciam.

Todo tipo de direito está certamente aberto à negociação e à disputa, mas os direitos do consumidor parecem depender muito mais do que outros da diligência dos envolvidos. Do lado dos fornecedores, essa fragilidade cede lugar ao aproveitamento da sua posição de vantagem no mercado, por meio da facilidade com que as empresas se ausentam das instâncias de mediação, firmando acordos que não cumprem, contestando, no Poder Judiciário, até mesmo a própria legitimidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC)³⁴ para regulamentar suas atividades. As ações fora da lei, no entanto, são também tidas como mais legítimas em relação a outras, em um campo no qual se sabe que a equivalência das partes não é respeitada pelas empresas fornecedoras.

³³ BEVILAQUA, 2008.

³⁴ BRASIL, 1990.

As diferentes maneiras de ação por parte dos agentes do Estado diante desses conflitos são decisivas e fundamentais na regulamentação do mercado financeiro e dos direitos do consumidor. Percebe-se que, quando os conflitos tornam-se evidentes, o Estado, que até então tinha participado das transações pacíficas de modo marginal e difuso, impõe-se como terceiro termo entre o consumidor e o fornecedor, posicionando-se em lugar-chave para definir o curso da desavença entre eles no terreno estatal de juizados, núcleos de prática jurídica, delegacias, centros de mediação, Procons e demais órgãos de defesa do consumidor. E, embora em alguns casos o Estado apareça do lado demandado, a sua função deveria estar associada à consecução do melhor interesse das partes (fornecedores e compradores que saiam da disputa repletos de satisfação), buscando o equilíbrio da relação rompida de acordo com o atual princípio vigente no Novo Código de Processo Civil.³⁵

De acordo com Bevilaqua,³⁶ podem-se conceber agentes estatais com a cultura da mediação internalizada buscando a pacificação dos envolvidos, porque é ao Estado que o consumidor recorre para efetivar seus direitos. Nessa busca, o consumidor pode perder autonomia, mas, ao mesmo tempo, pode encontrar uma ferramenta para restabelecer seu lugar como sujeito moral diante do fornecedor. Com a aparição em cena do Estado, o fornecedor é quem perde sua posição de vantagem e quem volta a estar no nível do consumidor, ou até abaixo dele, caso a empresa assista às audiências conciliatórias do juizado especial ou do Procon.

³⁵ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 21 mar. 2015.

³⁶ BEVILAQUA, 2008.

No entanto, os agentes que atuam representando o Estado falham, muitas vezes, no desempenho do seu papel de equilibrador da relação, apesar de o Código de Defesa do Consumidor³⁷ ultrapassar o direito individual e fornecer ferramentas para corrigir algumas assimetrias do mercado. Seria ainda mais significativo se o olhar fosse dirigido mais além, para o universo de consumidores lesados, vítimas da assimetria das relações mercantis, mas que não saem da resignação silenciosa dos que não reclamam.

Reforçando tais percepções do fenômeno do consumo, Guillermo Orozco Pardo e Miguel Ángel Moreno Navarrete³⁸ compartilham de um critério para examinar as especificidades dos conflitos no âmbito das relações de consumo, ao apontar que tais desavenças na esfera do mercado estão permeadas por certo desequilíbrio, certa hipossuficiência entre a situação de quem adquire produtos/serviços e os que oferecem os serviços/produtos no mercado. Quando os conflitos se instalam, verifica-se, como fator resultante, a caracterização denominada de “transpersonalismo”, na medida em que envolve interesses individuais, coletivos e difusos, de acordo com Tartuce e Neves.³⁹ Além disso, os autores destacam que há uma disparidade (no caso da União Europeia) entre o elevado número de casos de desentendimentos na esfera fornecedor/consumidor e a quantidade de registro oficial das reclamações. Ao que parece, há um desestímulo em acionar, na esfera judicial ou na extrajudicial, os responsáveis pelos danos

³⁷ BRASIL, 1990.

³⁸ PARDO; NAVARRETE, 2015.

³⁹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel A. A. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013. p. 34-36.

causados em virtude da recorrência de quem já prejudicou os consumidores. Diante disso, os autores argumentam que é necessário assegurar a existência de mecanismos voltados ao acesso à justiça, para que os consumidores possam ter respostas rápidas, ágeis, simples, eficazes e com baixos custos.

Considerações finais

O olhar na direção do fenômeno jurídico pode abarcar uma função educadora dos cidadãos. Assinalou-se, no presente artigo, que as normas contêm raciocínios, modos de escrita e atribuições muito variáveis, mas, em todas elas, o núcleo lógico deve ser alcançado não como uma escrita da própria norma, mas, sim, em sua inteligência científica por parte do jurista. Diante disso, o desenvolvimento da temática propiciou o desvelamento dos aspectos associados ao campo da educação social que se encontram presentes potencialmente nos conflitos envolvendo fornecedores e consumidores, desde que tratados por meio da cultura e da metodologia da mediação. Tais conflitos adquirem contornos mais acentuados na medida em que o texto caracteriza a chamada “sociedade do consumo” ao se referir às “baixas colaterais do consumismo”, consideradas como consequências imprevistas de determinada ação intencional.

Nesse sentido, os elementos do jogo político e econômico – tanto a ação intencional quanto as consequências imprevistas – são apostas que promovem interesses e reforçam a vantagem competitiva na busca de lucros financeiros. Além disso, a busca pelo prazer individual e os raros momentos de

integração familiar geram intolerância e incapacidade de gerir conflitos, o que representa mais um dano colateral.

Em tal cenário, destacou-se a dinâmica do espaço e do tempo da mediação como cultura e técnica adequadas ao tratamento de conflitos, concebendo-se, assim, o sentido presente da função social e jurídica da justiça mediática e preventiva ao propiciar a efetivação da cidadania e da democracia como princípios que rendem um caminho pedagógico entre os que se envolveram em conflitos. Constata-se que a oportunidade de participar de uma sessão de mediação aproxima as pessoas em torno do diálogo. Assim, por meio das técnicas dialógicas empregadas na mediação, pode-se construir um instante (uma parada na vida concebida pela força do dinheiro, corrida, rotineira e corroída) para o tratamento adequado dos conflitos envolvendo, por exemplo, fornecedores e compradores.

Na prática, os conflitos e as disputas integram o mesmo mecanismo de desvelamento do surgimento de animosidades expressas por meio de comportamentos adversos. Observa-se, ainda, que cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu, gerando um novo foco de disputa/discórdia, a ponto de fazer com que seja colocada em segundo plano a gênese das controvérsias. Tal procedimento ocorre a partir do momento em que os envolvidos voltam suas energias à sistematização de respostas possíveis a uma ação que imediatamente antecedeu sua reação. Desse modo, o que se constata é a existência de um movimento no qual o conflito tende a se desenvolver em uma espiral de agravamento progressivo das condutas conflituosas, ocasionando uma progressiva escalada em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação.

Diante dessa percepção, o conflito pode ser definido como uma dada situação na qual duas ou mais pessoas divergem em razão de demandas, necessidades, desejos, metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis. Diante dessa caracterização, salienta-se que um processo destrutivo se caracterizaria pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Percebe-se que, em processos destrutivos, há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no desenvolvimento da relação processual. Como resultado, tal conflito, frequentemente, torna-se independente de suas causas iniciais, assumindo feições competitivas nas quais cada parte busca ser vencedora na disputa que decorre da percepção, muitas vezes errônea, de que os interesses das partes não podem coexistir. Em outros termos, as pessoas, quando se encontram dotadas de posturas destrutivas de resolução de disputas, concluem tal relação processual com esmaecimento da relação social preexistente à disputa, acentuando em muito a animosidade decorrente da ineficiente forma de encaminhar o conflito.

Enfim, o alargamento da caracterização do conceito de consumidor e de fornecedor presente na legislação consumerista enseja um elevado grau de complexidade nos conflitos, os quais são expressões maiores de diferentes interesses, necessidades e sentimentos, ensejando, quase sempre, pensamentos, atitudes e comportamentos distintos, nem sempre civilizados. Diante disso, o presente artigo buscou expor a dimensão pedagógica que se encontra potencialmente nas situações de conflito, para se extrair novos contornos na esfera de práticas educadoras, cada vez mais orientadoras para as

atuais e as novas gerações, que começam a vislumbrar que o direito ao consumo faz parte de uma dimensão sustentável da vida em sociedade.

Referências

BAUMAN, Zygmunt. *Vidas desperdiçadas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BAUDRILLARD, J. *A economia política dos signos*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

BEVILAQUA, Ciméa Barbatto. *Consumidores e seus direitos: um estudo sobre conflitos no mercado de consumo*. São Paulo: Humanitas/NAU, 2008.

BOURDIEU, Pierre. *La Distinción*. Madrid: Taunis, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, 1990.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 21 mar. 2015.

_____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 1 out. 2016.

CANCLINI, Néstor García. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

COSTA, R. da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. *Interface*, Botucatu, v. 9, n. 17, p. 235-248, 2005.

FROTA, Mário (Org.). Prefácio. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba: Bonijuris, v. 2, n. 2, p. 9-10, jun. 2012.

NOGAMI, Otto. *Economia*. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

PARDO, Orozco Guillermo; NAVARRETE, Miguel Ángel Moreno. La mediación em consumo. In: PARDO, G. O.; PÉREZ, J. L. M.; PATTO, R. M. G. de; MARTÍN, A. M. L. (Org.). *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos, 2015. p. 241-262.

RUIZ, Diego Becerril. Sociología y conflicto social. In: PARDO, Guillermo Orozco; PÉREZ, José Luis Monereo; PATTO, Rosa M. González de; MARTÍN, Antonio M. Lozano (Org.). *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos, 2015. p. 49-56.

SIMMEL, Georg. A metrópole e a vida mental. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. p. 34-35.

_____. La lucha. In: _____. (Ed.). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. 2. ed. Madrid: Biblioteca de la Revista de Occidente, 1977 [1908]. v. 1. p. 265-355.

_____. *El conflicto: Sociología del antagonismo*. Madrid: Sequitur, 2010.

_____. *Questões fundamentais da sociologia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

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.

TASCHNER, Gisela. *Cultura, consumo e cidadania*. Bauru: Edusc, 2009.

ZAMORA Y CASTILLO, Niceto Alcalá. *Processo, autocomposição e autodefensa*. Cidade do México: Universidad Autónoma Nacional de México, 1991.

As adversidades nas relações de consumo de créditos bancário e financeiro sob a perspectiva da conciliação

*Talissa Truccolo Reato
Tiago Dias de Meira*

Introdução

Na sociedade hodierna consumerista, o crédito atua como elemento indispensável nas relações interpessoais. Desse modo, nem sempre os sujeitos têm o dinheiro de que necessitam para satisfazer seus anseios, de forma que é comum recorrerem ao consumo de crédito, sendo os bancos e as instituições financeiras os principais fornecedores.

O fragmento inicial da presente pesquisa preceitua que os casos que envolvem consumo de crédito bancário ou financeiro são regidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), de modo que primordialmente conceitos operacionais basilares são elucidados.

Na relação consumerista, podem ocorrer múltiplos problemas tanto por parte do consumidor (nas situações de inadimplência) quanto por parte do provedor (no estabelecimento de cláusulas abusivas). Não são incomuns desavenças que precisam ser solucionadas, logo, é contumaz acionar o Poder Judiciário para tal desígnio.

Esta investigação aborda, em um primeiro momento, o tema da pesquisa; na segunda parte, apresentam-se perspectivas de conciliação sem propositura de ação judicial; e, na última parte, explora-se a conciliação durante o trâmite da lide no Poder Judiciário. Nota-se, portanto, que a intenção do estudo é avaliar o impacto da conciliação na resolução de problemas que decorrem da relação de consumo de créditos bancário e financeiro.

A conciliação nas relações de consumo de créditos bancário e financeiro

Não é novidade que o sistema capitalista, como o próprio nome insinua, determina que relações cercadas por capital imperem na sociedade contemporânea. Por conseguinte, o corpo gregário capitalista é também, por excelência, consumerista, fator que engloba a mercancia de crédito, sobretudo pelos bancos e instituições financeiras.

Não há como refutar a substancialidade e a preponderância do capital, tanto é que os contratos firmados com bancos e instituições financeiras,

[...] dada a atual indispensabilidade do crédito na sociedade de consumo, podem ser considerados como verdadeiros atos existenciais, absolutamente necessários à vida humana, nas palavras de Clóvis V. do Couto e Silva.¹

¹ COUTO E SILVA, Clóvis do. *A obrigação como processo*. São Paulo: Bushatsky, 1976, p. 92 apud CASADO, Márcio Mello. *Proteção do consumidor de crédito bancário e financeiro*: de acordo com a medida provisória 1.925-8, que cria a cédula de crédito bancário, e a medida provisória 1.963-19, que autoriza a contagem de juros sobre juros. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 145.

Vasta parcela da população consome produtos bancários. A ação desempenhada pelos bancos é considerada um exercício mercantil, de forma que os consumidores são amparados pela Lei nº 8.078/1990 (CDC).²

A fim de compreender os bancos como fornecedores, aborda-se um típico “conceito excludente”: recusa-se considerar como fornecedores de produtos ou serviços “[...] aqueles que exerçam ou pratiquem transações típicas de direito privado e sem o caráter de profissão ou atividade [...]”.³ O que se quer dizer é que fornecedor é quem fabrica produtos ou fornece serviços ou, ainda, quem os comercializa. Em outros termos, fornecedor é “[...] aquele definido no art. 3º da Lei 8.078/90, não havendo dificuldades, para a melhor doutrina, em enquadrar os bancos como inseridos nesta definição”.⁴

Ainda elucidando conceitos, consumidor é “a parte vulnerável na relação de consumo”.⁵ Pode-se aferir que o CDC é cognoscível, ao afirmar que “[...] consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.⁶ O mesmo códex explicita: “[...] equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.⁷ Dessarte, pelas definições apresentadas, não há dificul-

² BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 1º ago. 2016.

³ ALMEIDA, João Batista de. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 40.

⁴ CASADO, 2000, p. 28.

⁵ BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. *Manual de direito do consumidor*. Coordenação: Juliana Pereira da Silva. 4, ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. p. 82.

⁶ BRASIL, 1990, art. 2, não paginado.

⁷ BRASIL, 1990, parágrafo único do art. 2, não paginado.

dade em notar que aquele que adquire créditos bancário e financeiro é considerado consumidor.

Ainda nessa seara, é imprescindível esclarecer que créditos bancários e financeiros de forma descomplicada são “[...] uma modalidade de empréstimo de dinheiro. Trata-se de um produto financeiro de cedência de capital a empresas ou particulares, assente na confiança”.⁸ Ressalta-se que

[...] o crédito bancário pode ser concedido de diversas formas, nas quais sempre estarão presentes a contraprestação retributiva do juro em razão da profissionalidade do fornecimento do produto e do tempo que transcorrerá até a restituição da quantia.⁹

Nessa acepção, denota-se que “[...] o banqueiro é chamado comerciante do crédito, eis que seu negócio consiste em intermediar, com recursos obtidos de terceiros, operações em que é usado o crédito”.¹⁰ Não obstante, cumpre mencionar que negócios estabelecidos por pessoas, de um lado, e bancos, de outro, são, por excelência, via contrato de adesão, que não costumam autorizar demasiadas discussões acerca das cláusulas pré-estabelecidas.

Dessa discussão, entende-se que não restam hesitações que as relações envolvendo créditos bancário e financeiro entre o banco ou outras instituições financeiras e os respectivos clientes devem ser amparadas pelos paradigmas doutrinários, normativos e jurisprudenciais da defesa do consumidor.

Apresentadas as definições norteadoras da investigação, adentra-se no aspecto problemático do tema abordado, já que

⁸ ECONOMIAS. *Crédito bancário: definição e características*. 2015. Disponível em: <<https://www.economias.pt/credito-bancario-definicao-e-caracteristicas/>>. Acesso em: 1º ago. 2016.

⁹ CASADO, 2000, p. 30.

¹⁰ RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos de crédito bancário*. 6 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 17.

nos referidos contratos são comuns discordâncias entre os envolvidos: ou porque os consumidores se deparam com cláusulas leoninas ofendendo o direito consumerista, sobretudo por abusos decorrentes da modalidade contratual de adesão, ou porque os fornecedores enfrentam a inadimplência dos clientes, entre outros embates.

Portanto, há uma ampla judicialização de demandas em matéria de créditos bancário e financeiro, embora hoje exista uma expansão considerável de mecanismos extrajudiciais de autocomposição de litígios. Principalmente pelo envolvimento de capital, torna-se sugestível que a prática da conciliação seja instigada, sobretudo pelas vantagens ofertadas às partes.

Nessa perspectiva, nota-se que o Poder Judiciário (associado a conselhos, a parcerias e a uma estrutura especializada) desenvolve o compromisso de promover a conciliação. Dessarte, conciliar litígios implica ceder e sucumbir, para que seja construída uma solução conveniente, sobretudo quando o objeto da lide envolver o consumo de créditos bancário e financeiro.

Nesse sentido, diz-se que a conciliação

[...] se destaca por valorizar a potencialidade das pessoas, devolvendo-lhes não somente o poder de decidir suas próprias questões, mas também a própria honra, dignidade e liberdade, que muitas vezes julgam perdidas.¹¹

Tal sentimento de aniquilação da estima é comum em litígios cuja matéria é crédito bancário. Assim, a conciliação prévia ou ajustada no decorrer da lide é um meio de restabelecer a integridade.

¹¹ SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, mediação e conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). *Mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 31.

Nessa lógica, é árduo observar a conciliação como um itinerário negativo à instituição bancária ou ao consumidor nas relações de crédito em que há controversas não apenas pelo envolvimento estrutural estatal em prol da conciliação, mas também pela implementação paulatina de uma consciência social atenta aos benefícios de conciliar.

Desse modo, observa-se que hodiernamente a conciliação

[...] deixa de ser mera letra vazia na legislação processual e passa a ser uma realidade – tanto no âmbito do processo quanto fora dele – que cada vez mais integra o cotidiano do profissional do Direito, o qual deve estar apto a lidar com tal realidade, desenvolvendo sua habilidade conciliatória, e sempre atento à sua responsabilidade social como agente de formação e transformação da sociedade, cultivador da semente do diálogo e da conciliação, na construção de uma sociedade melhor, mais justa, harmônica, pacífica e feliz.¹²

Assim, a harmonização dos pactos não depende somente do ânimo das partes, mas também de todos os envolvidos na busca de um acordo razoável, em detrimento de uma solução imposta pelo Poder Judiciário. Portanto, o envolvimento na conciliação das lides de consumo de crédito exige muito mais subsídios do que se supõe, como, por exemplo, a arquitetura planejada das salas de conciliação ou a oferta pública de sistemas eletrônicos para solução de conflitos.

Prementemente, observam-se, a seguir, aspectos da conciliação prévia ao embate jurisdicional em divergências que envolvem créditos bancário e financeiro; na sequência, notam-se aspectos da conciliação em processos sobre a matéria no ambiente judiciário.

¹² SILVA, 2008, p. 32-33.

Conciliar: um meio de evitar ações judiciais envolvendo o consumo de crédito bancário

Praticam-se atos de consumo reiteradas vezes ao dia, embora nos contratos escritos tal conduta pareça mais evidente. Para consumir, é preciso, por excelência, capital monetário. Os bancos e as instituições financeiras são os grandes detentores de recursos econômicos. Logo, se uma pessoa deseja obter crédito bancário ou financeiro, estabelece uma relação de consumo com o fornecedor, ou seja, o banco ou a instituição financeira.

Mesmo havendo defensores da impossibilidade de consumir dinheiro, designa-se, pelo disposto no CDC, que há relação de consumo de crédito bancário entre pessoa e banco. Trata-se de uma espécie de “reação em cadeia”, na qual um sujeito consome crédito bancário para poder consumir outros produtos e serviços; assim, posteriormente, o crédito bancário deve retornar ao fornecedor acrescido de juros e, possivelmente, de outros encargos.

No entanto, essa relação nem sempre é pacífica. Os consumidores e fornecedores pactuam por meio de um contrato do tipo adesão no qual o banco formula as cláusulas e o adquirente apenas concorda, sendo raras as situações em que o cliente altera as determinações ditadas pelo banco.

Sabe-se que não são absurdamente incomuns determinações abusivas por parte dos fornecedores de crédito, que estão, sobretudo, pautados pela insipiência dos consumidores, que, numerosas vezes, sequer leem o contrato firmado. Dessa maneira, muitos consumidores entendem haver lesão de seus direitos consumeristas e partem para a resolução de tal divergência.

Não obstante, além do imbróglio mencionado, existem casos em que os consumidores enfrentam dificuldades financeiras para arcar com o valor periódico com que haviam se comprometido a restituir ao banco. Desse modo, são regulares as situações em que é preciso refinanciar o crédito consumido.

Além disso, embora não seja o objeto principal, cumpre expor que há ocorrências de outras situações que ensejam problemas nas relações de consumo de serviços bancários, como débitos indevidos de correntistas, negativação inadequada de clientes, clonagem de cartões de crédito, pedido de indenizações por danos morais, devolução de valores decorrentes de desvio de valores via internet, entre outros defeitos da relação em banco e cliente.

Cada um dos problemas ilustrados, sobretudo os adstritos propriamente ao consumo de crédito, pode gerar ações judiciais que compelem ao Estado determinar uma solução. Ocorre que a morosidade, a ampla quantia de processos instaurados aguardando decisão, a burocracia procedimental, entre outros, são entraves à emergência de muitos casos.

Dessarte, existem meios alternativos de autocomposição de litígios extrajudiciais que podem resolver os problemas de forma mais prática e célere. Assim, um dos expoentes conhecidos na tutela consumerista é o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que “[...] é uma fundação jurídica de direito público que tem como função realizar a elaboração e executar diferentes políticas estaduais que protegem e defendem os consumidores”.¹³

¹³ BULHÕES, Toni de. *Procon*: saiba mais sobre o órgão de defesa ao consumidor. 2013. Disponível em: <<http://www.direitodoconsumidor.org/2013/08/procon-saiba-mais-sobre-o-orgao-de.html>> Acesso em 04 ago. 2016.

Nesse viés, nota-se o empenho dos Procons dos estados-membros da federação em realizar a dissolução de adversidades relacionadas também ao consumo de crédito bancário, sobretudo quando emprega os chamados “postos móveis de atendimento”, para realizar mutirões de negociação de dívidas, como ocorreu, por exemplo, em julho de 2016 em Recife, Pernambuco,¹⁴ e em junho do mesmo ano em Toledo, Paraná.¹⁵

Além disso, decorrente da propagação dos meios comunicativos e do amplo acesso à informática, embora não seja uma realidade generalizada no Brasil, a rede virtual é usada por parte significativa da população. Assim, o Procon pratica mutirões *on-line*. Isso significa que consumidores que têm “[...] dívidas com bancos ou instituições financeiras podem renegociar o débito pela *internet*”.¹⁶ Tal procedimento se dá por meio de plataformas *on-line*, factível tanto aos consumidores pessoas físicas quanto aos pessoas jurídicas.

Nota-se que o Estado, consciente do exacerbado acúmulo de ações judiciais, constatou que as partes, do mesmo modo com que estabeleceram uma relação de consumo, podem resolver sem uma decisão judicial os imbróglis decorrentes dessa relação.

¹⁴ G1 PERNAMBUCO. *Mutirão para negociação de dívidas começa nesta segunda no Recife*. [2016]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2016/07/mutirao-para-negociacao-de-dividas-comeca-nesta-segunda-no-recife.html>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

¹⁵ JORNAL DO OESTE. *Procon de Toledo realiza mutirão de renegociação de dívidas em bancos*. [2016]. Disponível em: <<http://www.jornaldooeste.com.br/cidade/2016/06/procon-de-toledo-realiza-mutirao-de-renegociacao-de-dividas-em-bancos/2170725/>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

¹⁶ G1 PARANÁ. *Mutirão online reúne empresas para renegociação de dívidas de clientes*. [2016]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2016/05/mutirao-online-reune-empresas-para-renegociacao-de-dividas-de-clientes.html>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

Assim, considerando a tecnologia disponível, criou-se o portal do Consumidor, um instrumento de serviço público para a solução de conflitos via internet, autorizando a interlocução direta entre consumidor e fornecedor, cedendo ao Estado informações para que este implemente políticas públicas de proteção dos consumidores, além de incentivar a competitividade do mercado em prol do atendimento ideal ao cliente.

Portanto, por meio desses mecanismos pacificadores de relações de consumo, nota-se a necessidade da potencialização de uma consciência societária de que, inclusive quando se trata de consumo de crédito bancário, conciliar sem intervenção judicial pode assegurar uma sucessão de conveniências, especialmente quanto à contenção de tempo, de despesas judiciais, de dissabores decorrentes da lide, entre outras.

As aludidas ações físicas ou eletrônicas do Procon e a plataforma do consumidor são vultosos instrumentos para evitar ações judiciais cuja matéria aborda o consumo de crédito bancário, no entanto, não são as únicas; por exemplo, é exequível que o consumidor se dirija diretamente ao banco para intentar uma conciliação. Sabe-se também que existem outros meios que oportunizam a conciliação em detrimento da judicialização (salvo as situações de complexidade singular).

Conciliar: uma solução para ações judiciais envolvendo o consumo de crédito bancário

Quando uma pessoa acredita que um terceiro imparcial é mais apto para resolver sua desavença com outra pessoa significa que não há confiança suficiente para ajustar o pro-

blema entre os sujeitos, inclusive nos vínculos consumeristas, o que torna a relação uma desventura.

Pressupondo que nas relações de consumo, por envolverem sentimentos mais brandos que litígios de outras matérias (como as intensas questões de família, por exemplo), haveria maior facilidade na conciliação, essa ideia é desconstruída quando se trata de consumo de créditos bancário e financeiro, caso em que os ânimos se inflamam.

A partir do pressuposto de “[...] que o crédito tem sua função social, a qual poderá ser atingida por meio de regulamentação e responsabilidade na sua concessão”,¹⁷ é observado que tais relações consumeristas devem ser pautadas pela consciência de ambos os contratantes.

O adquirente de crédito deve conhecer as cláusulas contratuais, tomando ciência da dimensão do montante auferido, do mesmo modo que o fornecedor deve respeitar o cliente, sem que sua perquirição pelo lucro seja exorbitante. No momento em que essas asserções são desprezadas, surgem muitos embates, que, diversas vezes, são conduzidos ao Poder Judiciário, sem sequer haver tentativas de acordos prévios ou quando estes restam infrutíferos.

Se os consumidores clamam pelo Poder Judiciário nos casos em que se configuram abusividades nas cláusulas dos contratos de adesão estabelecidos com bancos e instituições financeiras, há casos em que o consumidor de crédito bancário se endivida de forma que não observa outra saída senão refinarciar o compromisso judicialmente.

¹⁷ SOUZA, Maristela Denise Marques de; TRINDADE, Naomi Ohashi da. *O papel do Poder Judiciário na proteção do consumidor superendividado*. [2012]. Disponível em: <<http://app.fiepr.org.br/revistacientifica/index.php/conhecimentointerativo/article/view/110/100>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

Portanto, nas situações de consumo de crédito bancário, o Estado, via Poder Judiciário, deve estar preparado não apenas para apresentar e fixar uma solução aos litigantes, mas também estimular a composição de acordos, atitude que vem desempenhando por meio de sistemas e núcleos especializados na conciliação.

A conciliação (mesmo depois de instaurada uma ação judicial) é esperada, por ajudar a reduzir os processos de matéria consumerista. Sobre o assoberbamento judiciário, numa pesquisa de 2013 da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, constatou-se que “[...] quase metade dos 90 milhões de processos no Judiciário são ações de consumo. Em dez anos os processos aumentaram em mais de 900%”.¹⁸

Isso significa que, embora “[...] dados do Banco Central (BC) mostram uma desaceleração do crédito nos últimos anos”,¹⁹ ainda é estarrecedora a quantia de demandas consumeristas que ocupa o Poder Judiciário, nas quais estão inseridas matérias de créditos bancário e financeiro. Mesmo que não sejam dados muitíssimo contemporâneos, acredita-se que não ocorreram severas mudanças em que pese a implementação de políticas públicas, corroboradas ao empenho estatal em prol da conciliação.

Na conciliação, não apenas as partes processuais são beneficiadas pela celeridade de um acordo, mas também o

¹⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Conciliação pode ser a saída mais rápida para o consumidor*. [2013]. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conciliaco-pode-ser-a-saida-mais-rapida-para-o-consumidor>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

¹⁹ G1 ECONOMIA. *Crédito e consumo das famílias em baixa afetam o resultado do PIB*. [2014]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/2014/05/credito-e-consumo-das-familias-em-baixa-afetam-o-resultado-do-pib.html>>. Acesso em: 08 ago. 2016.

próprio Poder Judiciário é favorecido pela diminuição das demandas que carecem solução. Embora o ganho com as custas processuais seja decrescido, desde que a pacificação do litígio consumerista atinja o êxito, o Poder Judiciário vê cumprido seu mister.

O empenho mencionado pode ser observado pelos tribunais que indicam audiências preliminares de conciliação em demandas consumeristas, inclusive em ações que envolvem o consumo de crédito bancário, as quais tramitam tanto na Justiça Estadual quanto na Justiça Federal, dado que não são todos os bancos e instituições financeiras que figuram sob o regime privado, havendo bancos constituídos na forma de empresa pública, por exemplo.

Para elucidar ainda mais o empenho do Poder Judiciário, nota-se a implementação do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul como um exemplo de que é possível, no decorrer do processo judicial, solicitar uma audiência de conciliação ou realizar um mutirão de negociações de determinada empresa, mediante solicitação, a fim de resolver a lide.²⁰

Ainda nesse sentido, cumpre ressaltar que o Tribunal Federal Regional da 4ª Região elaborou o Sistema Conciliação, continuidade do Projeto Conciliação.²¹

Dessarte,

²⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. *Núcleo de Conciliação e Mediação*. [201-]. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/nucleo.html>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

²¹ TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. *Sistema Conciliação*. [201-]. Disponível em: <https://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina_visualizar&id_pagina=433>. Acesso em: 05 ago. 2016.

[...] a criatividade do TRF4 se estende por diversos campos. Vai desde o uso de ônibus da Justiça Federal para levar a conciliação a municípios do interior à realização de audiências em salas especiais, nas quais até a arquitetura e o formato dos móveis são pensados com o intuito de favorecer a solução de conflitos.²²

Neste aspecto, não é novidade que as relações de consumo de crédito bancário são imprescindíveis para o sustento da sociedade capitalista globalizada. Desse modo, o Poder Judiciário mostra estar disposto a proliferar os acordos judiciais, dado que prepara servidores, realiza audiências prévias, com o fim de harmonizar a lide, e adota métodos para implementar a cultura da conciliação.

Muitos consumidores que se encontram com o nome negativado e a dignidade abalada, ou mesmo que se sentem lesados por cláusulas contratuais descomedidas, consignam na Justiça estatal a esperança de solução ideal (que é, em regra, morosa e onerosa). Esses sujeitos, devidamente estimulados e bem conduzidos, podem conciliar a demanda, mesmo depois de instaurada a ação, colaborando para a melhoria da tutela do Poder Judiciário, que, menos tumultuado pelas relações consumeristas de crédito, em geral, conciliáveis, pode atentar às causas de complexidade momentosa.

Considerações finais

A magnitude do crédito pode ser notada desde o influxo das renomadas indústrias que realizam investimentos de capital financeiro até as relações comerciais mais cotidianas,

²² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *TRF4 Usa criatividade para obter sucesso em conciliações*. [2014]. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62153-trf4-usa-criatividade-para-obter-sucesso-em-conciliacoes>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

como adquirir produtos no mercado popular. O fato é que hodiernamente sem crédito pouco se faz. Isto é, o crédito é tão crucial que não mais age somente como mecanismo para viabilizar o consumo, tornou-se um produto comerciável.

De forma lícita, os bancos e as instituições financeiras são fornecedores de crédito, o qual é possibilitado mediante cadastro do cliente, pactuado por meio de um contrato de adesão, que prevê, dentro de um período estabelecido, a devolução pelo consumidor do montante recebido acrescido de juros. Infere-se que, na compra e na venda de crédito, se está diante de uma relação de consumo.

As relações de consumo, da mesma forma que as demais, estão sujeitas a desentendimentos. Ao envolver crédito, o que poderia ser complicado, torna-se ainda muito mais delicado. E, ainda, não há quem afirme estar livre dos serviços de bancos e instituições financeiras.

Esta investigação oportunizou refletir sobre o papel dos créditos bancário e financeiro na sociedade. Infere-se que, sendo um produto disponível, o crédito deve ser consumido com cautela, sobretudo porque implica um planejamento na aplicação, já que o valor a ser restituído é maior que o adquirido. Logo, se empregado de forma errônea, além de gerar inadimplência, pode negatizar o nome do cliente, frustrando outras operações de consumo.

Não obstante, o banco deve se proteger do descumprimento do contrato firmado, porque é uma instituição que visa ao lucro, e, no momento em que o débito aumenta, o propósito bancário fica desestabilizado, podendo causar impactos econômicos além do imaginado. A relação de aquisição de crédito bancário implica consumo responsável.

No entanto, sobretudo pelo fato de o consumidor ser hipossuficiente, é evidente que os bancos e as instituições financeiras, pelos recursos que possuem, muitas vezes aproveitam as cláusulas unilaterais do contrato, para sobrepujar a parte mais leiga. Ainda, é evidente que, em diversos casos de emergência, determinados clientes acatam quaisquer condições (que não são capazes de cumprir) para obter o crédito bancário, conscientes ou não do que pactuam.

Como visto, são muitas as situações que ensejam discussões advindas das relações de consumo de capital econômico, sendo que, nesta pesquisa, se deu atenção especial a alguns cenários bastante restritos. Notou-se que há uma vasta judicialização das relações de consumo, que abarca a comercialização de créditos bancário e financeiro. Logo, havendo um problema, deve existir uma solução correspondente.

Desse modo, verifica-se, no decorrer da pesquisa, que existem duas formas de resolução do conflito consumerista: ou as partes convencionam uma alternativa, que pode ser antes do acionamento do Poder Judiciário ou durante a demanda; ou um juiz determina a solução.

Nesta investigação, foram retratadas, por excelência, as duas variantes do primeiro caso. Assim, prementemente, percebeu-se o empenho estatal em proporcionar meios extrajudiciais para que consumidor e fornecedor resolvam seus infortúnios sem a necessidade de acionar o Poder Judiciário, obtendo uma solução satisfatória, sobretudo porque as próprias partes, ao pactuarem, estabelecem juntas um caminho para a concórdia.

Desse modo, o Procon é valiosíssimo para a população, porque exhibe um trabalho em prol da conciliação, bastante obstina-

do na melhoria das relações de consumo. Atualmente, também o portal do Consumidor se mostra uma opção produtiva, inclusive apresenta indicadores de níveis de solução e satisfação, fator que torna o serviço transparente e auxilia na sua credibilidade.

Além disso, a possibilidade de uma conciliação durante a demanda judicial é bastante contundente, porque, cientes dos benefícios (celeridade e economia, por exemplo), numerosos consumidores e fornecedores tendem a flexibilizar seus direitos e deveres em prol da composição da harmonia. Nesse sentido, o Poder Judiciário tem dispendido esforços para a ampliação da quantidade de conciliações, porque também se beneficia com a redução das ações, podendo empregar maior atenção em outras demandas.

As consciências social e estatal de que os contratantes são plenamente capazes e, também, indicados para pacificar os aborrecimentos eventualmente surgidos das relações de consumo podem representar uma transfiguração no progresso gregário, para, assim, prosperar a avença num espaço social, muitas vezes, indecoroso.

Referências

ALMEIDA, João Batista de. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. *Manual de direito do consumidor*. 4 ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 1º ago. 2016.

BULHÕES, Toni de. *Procon*: saiba mais sobre o órgão de defesa ao consumidor. 2013. Disponível em: <<http://www.direitodoconsumidor.org/2013/08/procon-saiba-mais-sobre-o-orgao-de.html>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

CASADO, Márcio Mello. *Proteção do consumidor de crédito bancário e financeiro*: de acordo com a medida provisória 1.925-8, que cria a cédula de crédito bancário, e a medida provisória 1.963-19, que autoriza a contagem de juros sobre juros. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *TRF4 usa criatividade para obter sucesso em conciliações*. [2014]. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62153-trf4-usa-criatividade-para-obter-sucesso-em-conciliacoes>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

ECONOMIAS. *Crédito bancário*: definição e características. 2015. Disponível em: <<https://www.economias.pt/credito-bancario-definicao-e-caracteristicas/>>. Acesso em: 1º ago. 2016.

G1 ECONOMIA. *Crédito e consumo das famílias em baixa afetam o resultado do PIB*. [2014]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/2014/05/credito-e-consumo-das-familias-em-baixa-afetam-o-resultado-do-pib.html>>. Acesso em: 08 ago. 2016.

G1 PARANÁ. *Mutirão online reúne empresas para renegociação de dívidas de clientes*. [2016]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2016/05/mutirao-online-reune-empresas-para-renegociao-de-dividas-de-clientes.html>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

G1 PERNAMBUCO. *Mutirão para negociação de dívidas começa nesta segunda no Recife*. [2016]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2016/07/mutirao-para-negociao-de-dividas-comeca-nesta-segunda-no-recife.html>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Conciliação pode ser a saída mais rápida para o consumidor*. [2013]. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conciliacao-pode-ser-a-saida-mais-rapida-para-o-consumidor>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

JORNAL DO OESTE. *Procon de Toledo realiza mutirão de renegociação de dívidas em bancos*. [2016]. Disponível em: <<http://www.jornaldooeste.com.br/cidade/2016/06/procon-de-toledo-realiza-mutirao-de-renegociao-de-dividas-em-bancos/2170725/>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos de crédito bancário*. 6 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, mediação e conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). *Mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

SOUZA, Maristela Denise Marques de; TRINDADE, Naomi Ohashi da. *O papel do Poder Judiciário na proteção do consumidor superendividado*. [2012]. Disponível em: <<http://app.fiepr.org.br/revista-cientifica/index.php/conhecimentointerativo/article/view/110/100>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. *Núcleo de Conciliação e Mediação*. [201-]. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/nucleo.html>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. *Sistema Conciliação*. [201-]. Disponível em: <https://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina_visualizar&id_pagina=433>. Acesso em: 05 ago. 2016.

A responsabilidade civil dos provedores de internet por atos de terceiros

*Nadya Regina Gusella Tonial
Aline Battistella*

Introdução

A sociedade atual vive a era da informação, decorrente do grande avanço da tecnologia, por meio da internet. A grande rede mantém, organiza e distribui a informação, de modo rápido e contínuo, rompendo as noções de tempo e espaço. Todavia, essa facilidade de armazenamento, transmissão e consulta de dados pode gerar danos e ocasionar responsabilidade civil aos seus provedores.

Com isso, o presente estudo pretende fazer uma reflexão acerca da responsabilidade civil dos provedores de internet ante os atos de terceiros, diante das disposições da Lei nº 12.965/2014, que instituiu o Marco Civil da Internet. Esse diploma legal disciplinou princípios, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, bem como identificou o sistema de responsabilidade civil adequado para orientar a relação existente entre o provedor e os usuários da rede, quando um terceiro inserir conteúdo danoso em desfavor do internauta. Para tanto, busca-se compreender a internet como relação de consumo, observando que ela proporciona facilidades para o

acesso à informação e, ao mesmo tempo, oferece espaço para que ocorram eventuais danos aos internautas.

Ainda, analisam-se os principais pontos da Lei nº 12.965/2014, com o objetivo de identificar o conteúdo que o legislador dispôs no sistema jurídico denominado Marco Civil da Internet. Nesse contexto, destaca-se a matéria da responsabilidade civil dos provedores de aplicação da internet por danos decorrentes do conteúdo gerado por terceiros.

A internet como relação de consumo

Com o avanço da tecnologia da informação, a internet trouxe a facilidade de efetuar compras pelos meios virtuais, que são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor. Logo, a internet é responsável pela efetivação do comércio eletrônico, que, atualmente, tornou-se um dos maiores meios de circulação de bens. Ainda, a propaganda e o *marketing* ganharam espaço e competitividade no mercado digital, aumentando o público-alvo com a difusão de informações, transformando o mundo e criando uma nova forma de efetuar negócios.

Entretanto, o Código de Defesa do Consumidor, em vigor desde a década de 1990, quando se consolidou o uso da internet, não possui disposições sobre o comércio eletrônico, o que cria uma lacuna no sistema jurídico dos consumidores, diante da denominada sociedade da informação. As contratações realizadas no espaço virtual precisam de uma lei específica¹

¹ Tramita, no Congresso Nacional, o Projeto de Lei nº 281/2012, que visa alterar o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, para aperfeiçoar as disposições gerais do capítulo I, do Título I, e dispor sobre comércio eletrônico.

para tipificar o contrato eletrônico e tutelar os direitos e os deveres de fornecedores e consumidores.²

Embora os contratos eletrônicos não estejam previstos no Código de Defesa do Consumidor, sua utilização configura uma relação de consumo. Pinheiro explica que “[...] as regras previstas pelo Código do Consumidor aplicam-se tanto ao mundo real como ao virtual”.³ Com isso, não se faz distinção entre o consumidor virtual e o consumidor presencial, pois a eles se aplica o mesmo modelo de proteção.

A euforia gerada pelo crescimento do comércio eletrônico alterou as formas de contratar de modo *off-line*, desenvolveu uma maneira mais rápida de comprar e vender e garantiu que o consumidor, em tempo real, possa acessar várias ofertas nacionais ou estrangeiras, a partir de um simples *click*. Desse modo, percebe-se que a internet tem uma aparência de liberalidade e que, muitas vezes, revela-se como uma ferramenta de desequilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, principalmente para o consumidor, que é o sujeito vulnerável, que adere aos contratos e, posteriormente, encontra-se insatisfeito com o produto recebido.⁴

Neste sentido, Taveira Jr. explica que apenas uma minoria da população possui conhecimento próprio de como funcio-

² AZEVEDO, Fernando Costa de; KLEE, Antonia Espíndola Lomgoni. Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual processo de atualização do código de defesa do consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 85, p. 209-260, jan. 2013. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015. p. 212.

³ PINHEIRO, Patrícia Peck. *Direito digital*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2010. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br/books/9788502135734/page/401>>. Acesso em: 27 maio 2014. p. 116.

⁴ AMARAL JÚNIOR, Alberto do; VIEIRA, Luciane Klein. As recentes alterações no direito brasileiro sobre arrependimento nas relações de consumo estabelecidas por meios eletrônicos: legislação atual e norma projetada. *Revista do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 90, p. 215-241, 2013.

na a internet, o que dificulta a proteção do cidadão dentro da grande rede. Em estudos realizados, 90% das pessoas entrevistadas afirmavam possuir conhecimentos dos *cookies*,⁵ mas “[...] apenas 14% deles efetivamente tinham conhecimento real sobre eles”. É perceptível que os riscos da tecnologia por estes usuários são desconhecidos e que, por isso, sua vulnerabilidade é muito maior perante os outros internautas que detêm o conhecimento do funcionamento deste aparato.⁶

Nessa linha, informações autênticas sobre produtos dentro do mercado eletrônico fortalecem os consumidores, de modo que diminuem a vulnerabilidade no ambiente digital, em face de cumprir o dever da boa-fé objetiva dos contratos. Além disso, refere Marques que a “transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre consumidor e fornecedor, mesmo na fase pré-contratual”,⁷ o que demonstra que o dever de informar deve ser realizado, principalmente, no ambiente digital.

⁵ “*Cookies* são pequenos arquivos de texto oriundos de um *website*, que são gravados no disco rígido de determinado computador e utilizados por seu programa navegador. Seu objetivo básico é tornar mais conveniente a utilização da Internet, evitando que certos dados precisem ser fornecidos a cada vez que uma página é visitada, armazenando informações relativas às preferências de um usuário”. LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil pela violação do sigilo e privacidade na internet. In: SILVA, Regina Beatriz Tavares da; SANTOS, Manoel J. Pereira dos (Coord.). *Responsabilidade civil na internet e nos demais meio de comunicação*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 409-428. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 15 jan. 2015. p. 418.

⁶ TAVEIRA JR., Fernando. Ponderações acerca da responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet por atos de terceiros. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 942, p. 71-96, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 27 abr. 2014. p. 89.

⁷ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor (LGL1990/40)*: o novo regime nas relações contratuais. 5. ed. São Paulo: RT, 2006. p. 715.

Os contratos eletrônicos de consumo são contratos de adesão⁸ celebrados na internet, sem qualquer contato físico entre as partes. Assim, para ocorrer a compra do produto pelo consumidor, basta que este se submeta às regras contratuais já estabelecidas pelo fornecedor. O contrato estabelece a fusão da oferta com a aceitação, juntamente com o elemento volitivo, que é determinante para a concretização do negócio jurídico. A correta efetivação do negócio jurídico se dá por um *click*,⁹ que constitui a linguagem da aceitação da transação comercial por parte do consumidor.¹⁰

⁸ Artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor: “Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. § 1º: A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato. § 2º: Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior. § 3º: Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. § 4º: As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão. § 5º: (Vetado)”. BRASIL. Lei nº 8.078/1990. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

⁹ Conforme Modenesi, “[...] a categoria em análise é largamente reconhecida pela doutrina nacional, sendo considerada um contrato eletrônico por adesão, no qual os consumidores, por intermédio de um simples “clique”, manifestam a vontade de contratar. *O fato de os contratos por clique serem uma espécie de contrato por adesão é de fundamental relevância, uma vez que essa característica é responsável por alguns dos principais desafios no que concerne à proteção do ciberconsumidor*”. MODENESI, Pedro. Contratos eletrônicos de consumo: aspectos doutrinário, legislativo e jurisprudencial. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 301-364. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015. p. 309, grifo nosso.

¹⁰ KLEE, Antonia Espíndola Longoni. O conceito de estabelecimento empresarial virtual e a proteção do consumidor nos contratos eletrônicos: algumas reflexões. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 195-208. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015. p. 207-208.

Com isso, verifica-se que essas relações são complexas, em virtude de acontecerem no campo virtual, ainda por constarem de condições gerais de negócios, padronizadas e elaboradas para atender uma “universalidade de contratantes”. E, se melhor observado, pode-se qualificar essas situações como hipercomplexas. Tal “hipercomplexidade decorre do avanço tecnológico, da universalização da comunicação, da desterritorialização das transações comerciais que provocou a massificação e a desmaterialização dos contratos”.¹¹ Portanto, a massificação dos contratos eletrônicos trouxe uma crise de confiabilidade dentro do sistema, em que o consumidor possui a árdua tarefa de obter informações claras e precisas sobre produtos virtuais sem contato físico com o fornecedor.¹²

Na verdade, o consumidor perdeu a possibilidade de dialogar ou negociar com o fornecedor sobre a necessidade e a utilidade do produto que pretende adquirir. Passou a existir uma nova forma de negociação unilateral, silenciosa, visual e virtual, gerando a despersonalização do contrato. Como explica Marques,

[...] nos contratos eletrônicos, o fornecedor não tem mais ‘rostó’, não mais aparece (ou podendo mesmo não existir) fisicamente ou territorialmente, pois alguns fornecedores globais são redes de distribuição sem sede fixa [...].

Nessa senda, os contratantes estão identificados por máquinas, que recebem sinais, senhas ou protocolos, mas que não transacionam com os consumidores.¹³

¹¹ TONIAL, Nadya Regina Gusella. *Contratos: a concretização da dignidade da pessoa humana pelo princípio da boa-fé objetiva*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009. p. 182-283.

¹² MODENESI, 2014, p. 313-314.

¹³ MARQUES, Claudia Lima. Proteção do consumidor no comércio eletrônico e a chamada nova crise do contrato: por um direito do consumidor aprofundado. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 2, p. 827-884, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015. p. 832.

Ainda, salienta-se que a internet, além de difundir a informação, criou formas de gerenciamento de bancos de dados dos seus usuários, promovendo uma proliferação descontrolada dos dados pessoais dos consumidores. Esses dados, muitas vezes, são fornecidos pelo próprio usuário por intermédio de cadastros realizados para efetuar compras ou até mesmo registros em *sites* para obter informações e propagandas. No entanto, estas empresas vêm disponibilizando o catálogo de seus clientes para outras, gerando a difusão desses dados e as propagandas via e-mail.¹⁴

Ocorre que esta prática se tornou bastante frequente e não passa de uma estratégia de baixo custo para as empresas que visam difundir sua marca. Desse modo, os bancos de dados pessoais ganharam valor econômico, transformando-se em negócios comerciais, formando uma verdadeira indústria da informação. Os arquivos eletrônicos e programas de computador utilizados para monitorar e catalogar os passos dos usuários potencializam violações à pessoa em sua liberdade e em sua intimidade.¹⁵

A prática do envio de mensagens com informações, propagandas e publicidade via internet deve ser considerada uma prática abusiva no mercado de consumo, pois o *spam*¹⁶

¹⁴ CARVALHO, Ana Paula Gambogi. O consumidor e o direito à autodeterminação informacional: considerações sobre os bancos de dados eletrônicos. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 8, p. 343-392, out. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadotribunais.com.br>>. Acesso em: 08 jun. 2014. p. 354.

¹⁵ CARVALHO, 2011, p. 354.

¹⁶ “[...] uma definição ‘utópica’ do *spam* poderia apontá-lo como todo e-mail que não seja útil ao destinatário, ou que este tenha preferido não haver recebido. Uma definição ‘prática’ seria aquela que identificasse objetivamente no *spam* elementos que o qualificassem como inútil e indesejado e pudesse orientar os mecanismos de repressão à sua prática”. LEMOS, Ronaldo et al. Estudo sobre a regulamentação jurídica do spam no Brasil. Escola de Direito do Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas. 2007. Disponível em: <<http://www.cgi.br/media/comissoes/ct-spam-EstudoSpamCGIFGVversaofinal.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2015. p. 18.

ou a mensagem indesejada somente pode ser enviada ao consumidor quando for por ele solicitada. Não se trata de vedar a liberdade de comunicação garantida pela Constituição federal,¹⁷ mas, sim, de assegurar o direito à intimidade e à privacidade do consumidor, que não optou por receber aquela mensagem e, justamente por isso, não vê nenhuma utilidade na oferta enviada.¹⁸

Portanto, embora o Código de Defesa do Consumidor possa ser aplicado às relações de consumo virtuais, faz-se necessária sua alteração, para que contenha regulação específica para o comércio eletrônico e seus usuários na rede. Diante da dinâmica da tecnologia, torna-se imprescindível a elaboração de normas essenciais à flexibilidade que o sistema exige, principalmente no tocante à proteção da pessoa, de sua intimidade e de sua privacidade, assegurando o princípio da boa-fé objetiva, como forma de garantir e equilibrar os direitos da parte mais fraca e vulnerável na relação de consumo.

Nesse viés, foi promulgada a Lei nº 12.965/2014,¹⁹ que disciplina o Marco Civil da Internet, revelando-se como um importante dispositivo de garantia dos direitos fundamentais do cidadão.

¹⁷ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

¹⁸ MORATO, Antonio Carlos. Mensagens eletrônicas não solicitadas como prática abusiva no mercado de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 3, p. 773-805, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 03 fev. 2015. p. 776 - 777.

¹⁹ BRASIL. Lei nº 12.965/2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

O Marco Civil da Internet criado pela Lei nº 12.965/2014

A Lei nº 12.965/2014, publicada em 23 de abril de 2014, foi considerada um avanço para os usuários da rede mundial de internet, pois inseriu um tratamento amplo de regularização do ambiente digital. O texto da lei tratou sobre os direitos e as garantias dos usuários, efetivando normas a respeito da responsabilidade dos intermediários. Antes da promulgação dessa legislação, os tribunais se valiam do Código de Defesa do Consumidor juntamente do Código Civil para regular a matéria, formando uma jurisprudência que impulsionou a aprovação da mencionada lei e definiu alguns pontos principais, como a responsabilidade dos provedores de internet.

O Marco Civil da Internet ficou conhecido como a legislação brasileira da internet, em razão de seus princípios e de suas garantias aplicáveis aos usuários, como também pela importância que trouxe para a responsabilidade civil dos provedores de internet por danos gerados por terceiros. O Brasil, com essa legislação, equipara-se a países como Eslovênia, Holanda e Chile, que dispõem de legislação própria de regulação da matéria.²⁰

Salienta-se que a força política concedeu auxílio para a promulgação da lei, a partir do conhecimento das práticas de espionagem dos Estados Unidos sobre outros países, inclusive o Brasil. Então, o governo enfatizou e impulsionou a apro-

²⁰ ATHENIENSE, Alexandre. Aprovação do Marco Civil foi pautada por evento internacional. *Revista Consultor Jurídico*, maio 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-mai-02/direito-papel-aprovacao-marco-civil-foi-pautada-evento-internacional#author>>. Acesso em: 16 jun. 2014.

vação do Marco Civil da Internet com o objetivo de garantir o direito à privacidade e, principalmente, à liberdade de expressão, visando ao desenvolvimento do país.²¹

A Lei nº 12.965/2014 está de acordo com a nova plataforma mundial que permite trazer efeitos legais diretos e indiretos para o mercado, tais como a aplicação da liberdade de expressão e da privacidade dos dados dos usuários na rede. Além disso, a lei abarca princípios como o uso de código aberto e a permanência do conteúdo publicado, o que demonstra o interesse dos usuários em manter seus trabalhos no ambiente digital, bem como o poder de se expressar sem que haja censura.²²

Nesse viés, o princípio da neutralidade da rede²³ retrata uma espécie de garantia para que os pacotes de dados que circulam no ambiente virtual sejam comercializados de forma isonômica, sem qualquer distinção de conteúdo. Ou seja, para que exista a neutralidade da rede, o provedor de conexão²⁴ não pode escolher o que o usuário deseja acessar, pois tudo

²¹ LEMOS, Ronaldo. O marco civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 03-11. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 23 fev. 2015. p. 08.

²² PINHEIRO, Patrícia Peck. Abertura e colaboração como fundamentos do marco civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014, p. 93-104. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 23 fev. 2015, p. 94-95.

²³ Princípio positivado no artigo 3º, inciso IV, da Lei nº 12.965/2014: “preservação e garantia da neutralidade de rede”. E no *caput* do artigo 9º da mesma lei: “[...] o responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação”.

²⁴ Definido pela Lei do Marco Civil da Internet, no artigo 5º, inciso V: “[...] conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP”.

o que trafega na grande rede deve ser disponibilizado sem discriminação.²⁵

No que se refere à proteção da privacidade dos usuários, ela está prevista no artigo 3º, inciso II,²⁶ da Lei nº 12.965/2014, como um dos princípios que disciplinam o uso da internet no Brasil, além disso, encontra-se amparada no artigo 7º da mesma lei, que trata dos direitos dos usuários, em especial, o direito da inviolabilidade da intimidade e da vida privada. Desse modo, o internauta possui o direito de não ter dados particulares publicados sem o seu consentimento livre e expresso.²⁷

Por fim, menciona-se que, “[...] na prestação de serviços de internet e no próprio uso, deverão ser sempre observados os pilares ou fundamentos previstos” no texto do artigo 2º²⁸ do Marco Civil da Internet, referente à “liberdade de expressão”, devendo ser eliminada qualquer censura que a remoção dos conteúdos extrajudicialmente poderia caracterizar, visto que, antes dessa lei, nada era garantido na legislação brasileira.²⁹

²⁵ CARNIO, Henrique Garbellini; GUERRA FILHO, Willis Santiago. Metodologia jurídica político-constitucional e o marco civil da internet: contribuição ao direito digital. In: MASSO, Fabiano Dolenc Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 13-26. p. 24.

²⁶ Artigo 3º, inciso II, da Lei nº 12.965/2014: “A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: [...] II – proteção da privacidade”.

²⁷ MOLON, Alessandro. *Entenda a lei do Marco Civil da Internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.molon1313.com.br/entenda-o-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

²⁸ Artigo 2º da Lei nº 12.965/2014: “A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: I - o reconhecimento da escala mundial da rede; II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais; III - a pluralidade e a diversidade; IV - a abertura e a colaboração; V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VI - a finalidade social da rede”.

²⁹ JESUS, Damásio de; MILAGRE, José Antonio. *Marco Civil da Internet comentários à Lei n. 12.965/2014*. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 19.

Conforme aduz Florêncio Filho,³⁰ este princípio enfatiza uma proposta da internet, que é “[...] reunir o maior número de informações em sua maior diversidade. O balizamento está na proteção aos direitos da intimidade, que, em tempos hodiernos, está cada vez mais difícil de se sopesar”, isso porque a maior parte das informações encontra-se disponível na grande rede. Essa aproximação das pessoas com a sociedade da informação gera uma colisão entre princípios como a liberdade de expressão e a privacidade, que só pode ser resolvida pelo princípio da proporcionalidade.

Insta consignar que o Marco Civil da Internet estabeleceu, também, os objetivos³¹ que disciplinam o uso da internet no Brasil, garantindo o direito de inclusão digital a todos os cidadãos. Assim, a internet deve proporcionar “[...] acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução de assuntos públicos”, bem como promover a inovação e fomentar a difusão de novas tecnologias, que facilitem o uso da grande rede e facilitem o seu acesso, além de estabelecer padrões tecnológicos abertos, “que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações base de dados”.³²

³⁰ FLORÊNCIO FILHO, Marco Aurélio. Apontamentos sobre a liberdade de expressão e a violação da privacidade no marco civil da internet. In: MASSO, Fabiano Dolenc Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 32-33.

³¹ Artigo 4º da Lei nº 12.965/2014: “A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção: I - do direito de acesso à internet a todos; II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos; III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados”.

³² JESUS; MILAGRE, 2014, p. 24.

No que tange ao acesso à internet, a implementação no Brasil depende de “[...] grande aparato tecnológico para efeito de colocar o sinal à disposição de todos, afora a disponibilização de máquinas e equipamentos que permitam a conexão e uso da internet”. Além disso, a problemática não é somente estrutural, mas também educacional, visto que de nada adianta os cidadãos estarem conectados à rede, se não possuírem um conhecimento prévio para o manuseio da tecnologia.³³

Outro objetivo do Marco Civil da Internet é o direito ao acesso à informação, que deve ser visto de forma ampla, pois engloba a liberdade individual de receber, encaminhar e acessar a informação perante qualquer usuário na rede, bem como o “[...] direito da coletividade de procurar, acessar, receber e difundir informações, mesmo que estejam em poder do Estado”.³⁴

Quanto ao objetivo da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso, observa-se que a referida lei trouxe um instituto que visa efetivar uma responsabilidade conjunta, federal, estadual e municipal, com intuito de aprimorar e desenvolver a internet no Brasil. Para tanto, estabelece melhor infraestrutura das redes, dando ênfase à prática de armazenamento, gerenciamento e divulgação de dados. Conforme Cots, promover “[...]

³³ LEITE, George Salomão. Promoção do direito de acesso à internet a todos os cidadãos. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 251-258. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015. p. 253-255.

³⁴ CARNIO, Henrique Garbellini. Conhecimento e direito digital: acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos na lei do Marco Civil da Internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 259-273. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015. p. 264.

a qualidade técnica, a inovação, e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa”.³⁵

Por fim, o propósito é a adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade, ou seja, que o “[...] usuário possa utilizar o mesmo *software* para interação com outros *softwares* e com as mais diferentes plataformas”. Ressalta-se que o padrão fechado evita que terceiros possam acessar o código-fonte e possibilita ao autor do *software* omitir suas funções, aumentando a invasão da privacidade, sem ter prévio controle.³⁶

Ainda, vale frisar que o Marco Civil da Internet extinguiu as lacunas existentes entre os provedores de internet e a questão dos prazos para preservação dos dados de usuários registrados na rede. Desse modo, os provedores de conexão³⁷ deverão manter as informações armazenadas pelo período de um ano, com total sigilo dos registros das conexões de seus usuários, isso facilita a identificação dos responsáveis pela divulgação de materiais ofensivos e ilícitos disponibilizados na rede.³⁸

³⁵ COTS, Márcio. Promover a inovação e fomentar a ampla difusão de novas tecnologias e de modelos de uso e acesso como objetivos da regulamentação do uso da internet no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 274-293. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015. p. 292.

³⁶ ALVAREZ DE OLIVEIRA, Rogério. Marco Civil da Internet delineou a responsabilidade civil. *Revista Consultor Jurídico*, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-abr-28/rogerio-oliveira-marco-civil-internet-delineou-responsabilidade-civil>>. Acesso em: 16 jun. 2014. p. 306.

³⁷ Artigo 13 da Lei nº 12.965/2014: “Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento”.

³⁸ GIACCHETTA, André Zonaro; FREITAS, Ciro Torres; MENEGUETTI, Pamela Gabrielle. Marco Civil da Internet põe fim a lacunas na legislação. *Revista Consultor Jurídico*, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-abr-30/marco-civil-internet-poe-fim-lacunas-existent-legislacao>>. Acesso em: 16 jun. 2014.

Não há dúvidas acerca do avanço do trato jurídico realizado pela Lei nº 12.965/2014 nas relações advindas da internet, reafirmando direitos e garantias individuais, por meio da liberdade de expressão, da proteção da vida privada e da intimidade. Dessa forma, o legislador criou uma linha de proteção, cabendo, agora, aos tribunais a efetivação e o aprimoramento na aplicação da norma ao caso concreto, admitindo aos particulares o uso livre e de acordo com o que está autorizado.

O Marco Civil da Internet demonstra, de forma clara, o objetivo do Brasil em integrar processos de inovação global, e, para isso, precisa de estrutura técnica adequada e estrutura jurídica eficaz, que regulem as relações dos internautas. Diante disso, verifica-se a necessidade de compreender como funciona a responsabilidade civil dos provedores de internet em decorrência do conteúdo gerado por terceiros.

A responsabilidade civil dos provedores decorrente do conteúdo divulgado por terceiros

A problemática relativa aos provedores de internet por serviços prestados decorre da má utilização dos meios virtuais, a qual se reflete em danos que podem violar os direitos de personalidade dos usuários. Observa-se que os provedores constituem a rede mundial de computadores que interligam a internet e, conseqüentemente, disponibilizam todas as informações que são veiculadas em várias formas de conexão.

Considerando que, dentro de uma sociedade repleta de valores democráticos, o bem jurídico protegido é a livre cir-

culação da informação, percebe-se que os danos causados aos usuários da rede mundial de computadores envolvem a existência de um autor que propaga no meio virtual uma informação com conteúdo lesivo. Todavia, é preciso definir quais mensagens virtuais trazem consigo a liberdade de expressão que será restringida, quando atingir maliciosamente um usuário, mediante um juízo de ponderação de valores para resolver a colisão de direitos.³⁹

A lei do Marco Civil da Internet trouxe consigo a abordagem acerca do controverso tema relativo à responsabilidade civil por danos causados por conteúdos gerados por terceiros. O legislador, conforme refere Alvarez de Oliveira, “[...] delimitou a responsabilização civil dos agentes envolvidos caso não observadas as normas estabelecidas”, mas não referiu expressamente quem são os agentes referidos na lei, pois “[...] ora fala em provedores de conexão, ora em provedores incumbidos da guarda de registros, ora se refere a servidores e ainda a administradores”.⁴⁰

Inicialmente, constata-se que os provedores de conexão à internet não estão vinculados à responsabilidade civil pelos danos causados aos usuários, em razão da natureza do serviço prestado, nos termos do artigo 18⁴¹ da Lei nº 12.965/2014. Conforme explica Rocha, “[...] esta modalidade de provedor não oferece ferramentas (aplicações) de divulgação de con-

³⁹ AQUINO JÚNIOR, Geraldo Frazão de. A responsabilidade civil no âmbito do Marco Civil da internet. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 6, p. 257-277, jul./ago. 2014. Disponível em <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 23 mar. 2015, p. 263.

⁴⁰ ALVAREZ DE OLIVEIRA, 2014, p. 01.

⁴¹ Artigo 18 da Lei nº 12.965/2014: “O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros”.

teúdo, mas, tão somente, os meios através dos quais os seus usuários podem acessar outros provedores, ditos, de aplicações”.⁴²

Quanto aos provedores de serviço de acesso à internet, verifica-se que estes prestam “[...] serviço de transmissão de informações e não controlam o conteúdo das mensagens transitadas, aspecto que impacta decisivamente na questão relativa à análise de sua responsabilidade civil”. No entanto, se existir a intervenção dos provedores no que se refere ao conteúdo, passará a ser fornecedor de conteúdo e, logo, poderá estar sujeito a uma eventual responsabilização.⁴³

Esses provedores são considerados intermediários, pois não produzem a informação, apenas estão situados entre os fornecedores originais e aquele que acessa a informação diretamente, ou seja, não exercem influência sobre o objeto transmitido. Assim, “[...] não ocorre distribuição, mas sim o mero acesso a um local no qual a decisão de acessar e o custo pelo uso ficam por conta do usuário; a posição do servidor é meramente passiva”.⁴⁴

Ainda, vale mencionar que os provedores de pesquisa já foram exonerados de sua responsabilização em razão dos conteúdos exibidos como resultado de pesquisas realizadas por seus usuários, consoante decisão do Superior Tribunal de Justiça, que se refere ao famoso episódio da apresentadora de televisão Xuxa Meneguel, que pleiteou a retirada da expres-

⁴² ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. A responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 817-846. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em 23 de março de 2015. p. 830.

⁴³ AQUINO JÚNIOR, 2014, p. 265.

⁴⁴ LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comércio eletrônico*. Tradução de Fabiano Menke. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 449.

são “Xuxa pedófila” ou qualquer outra expressão encontrada na rede que pudesse identificar esses termos.⁴⁵

Desse modo, esses provedores não podem ser obrigados a eliminar de seu sistema resultados provenientes da busca de certo termo ou expressão, pois a vítima pode processar o responsável direto pela postagem do material danoso, ou seja, aquele que efetivamente publicou. Isso porque o provedor de pesquisa “[...] apenas indexa a informação livremente encontrada na rede” e apresenta o resultado procurado para o usuário.⁴⁶

Vainzof explica que, inicialmente, é melhor delimitar a responsabilidade dos provedores de aplicação,⁴⁷ que, no contexto da Lei nº 12.965/2014,

[...] são utilizados como plataformas de funcionalidades que não moderam, controlam, monitoram ou filtram diretamente o conteúdo nele existente, conteúdo este criado e inserido por seus usuários.⁴⁸

Outrossim, observa-se que deve ser responsabilizado diretamente por um dano causado por meio do provedor de aplicação aquele terceiro que publicou o material ilícito na página da internet, cabendo à pessoa lesada buscar indenização contra este, pois os provedores de aplicação fornecem

⁴⁵ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da Lei nº 12.695/2014 (Marco Civil da Internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 791-816. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 abr. 2015. p. 805.

⁴⁶ SOUZA, 2014, p. 806.

⁴⁷ Artigo 5º, inciso VII, da Lei nº 12.965/2014: “[...] aplicação de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet”.

⁴⁸ VAINZOF, Rony. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: MASSO, Fabiano Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Marco Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 192.

apenas um meio para a prática de atividades na internet, seja ela lícita ou ilícita.⁴⁹

O teor do artigo 19⁵⁰ da Lei nº 12.965/2014 leva em consideração a liberdade de expressão e a proteção da privacidade, pois

[...] somente responsabiliza civilmente os provedores de aplicações por conteúdos gerados por terceiros (como postagens, vídeos etc.) se, após ordem judicial específica, esses provedores não retirarem o conteúdo ofensivo.⁵¹

A lei trata especificamente dos provedores de conteúdo, que poderão ser responsabilizados pelos atos ilícitos praticados por seus usuários, o que “[...] ocorrerá quando, exigido nos termos da lei, o provedor de aplicações não atua com diligência e nos limites de suas possibilidades técnicas para tornar indisponível o conteúdo considerado infringente”.⁵²

É reconhecido que o provedor que oferece as ferramentas virtuais para divulgação da informação deve ser responsabilizado pelas lesões aos direitos dos internautas, causadas por seus usuários, mas desde que fique comprovado o “[...] não atendimento à ordem judicial específica, dentro de prazo determinado, para tornar o conteúdo indisponível”.⁵³

⁴⁹ VAINZOF, 2014, p. 192.

⁵⁰ Artigo 19 da Lei nº 12.965/2014: “Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário”.

⁵¹ ELIAS DE OLIVEIRA, Carlos Eduardo. Aspectos principais da Lei 12.965/2014, o Marco Civil da internet: subsídios à comunidade jurídica. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 7, p. 271-289, jan. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 23 mar. 2015. p. 281.

⁵² ROCHA, 2014, p. 830.

⁵³ MADALENA, Juliano. Comentários ao marco civil da internet – Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 94, p. 329-350, jul. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 23 fev. 2015. p. 333.

Com efeito, a proposta da legislação é clara no que tange à imputação da responsabilidade ao provedor de aplicações pelo conteúdo gerado por terceiros, que deve ser retirado

[...] após o momento em que conhece de decisão judicial que declara o conteúdo contido em determinado local em seus domínios e contém preceito cominatório para seu bloqueio, assinalando prazo para tal.⁵⁴

Miragem afirma que “[...] exigir dos provedores de conteúdo o monitoramento das informações que veiculam traria enorme retrocesso ao mundo virtual, a ponto de inviabilizar serviços que hoje estão amplamente difundidos [...]”, isso porque toda a construção de liberdade de expressão construída até os dias atuais seria abandonada e traria um impacto social negativo para a tecnologia.⁵⁵

Somente existe uma exceção no Marco Civil da Internet que não se faz necessária a notificação judicial para o provedor de aplicação, que é o caso do artigo 21⁵⁶ da referida lei, ou seja, quando envolver violação da intimidade pela divulgação, sem autorização de imagens, vídeos ou materiais

⁵⁴ LONGHI, João Victor Rozatti. Marco civil da internet no brasil: breves considerações sobre seus fundamentos, princípios e análise crítica do regime de responsabilidade civil dos provedores. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 109-142. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 25 fev. 2015. p. 123.

⁵⁵ MIRAGEM, Bruno. Aplicação do código de defesa do consumidor às relações entre provedores de conteúdo da internet e seus consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 79, a. 20, p. 407-433, jul./set. 2011. p. 415.

⁵⁶ Artigo 21 da Lei nº 12.965/2014: “O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo”.

que contenham cenas de nudez ou atos sexuais. Nesse caso, se, “[...] após o recebimento de notificação enviada pelo participante ou seu representante legal, o provedor não tornar esse conteúdo indisponível no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço”, ele responderá pelo dano causado ao usuário de forma subsidiária.⁵⁷ Para tanto, a própria vítima ou seu representante legal pode efetuar a notificação extrajudicial da empresa provedora da plataforma em que o conteúdo se encontra publicado, postulando sua remoção.⁵⁸

A sistemática adotada pelo Marco Civil da Internet recebeu muitas críticas, visto que, de acordo com as decisões recentes do Superior Tribunal de Justiça, mas anteriores à lei, os usuários que se sentiam lesados por eventual conteúdo divulgado na rede deveriam levar esse fato ao conhecimento do provedor de aplicação e, se ele não adotasse medida para retirar o conteúdo ilícito, passava a responder solidariamente pelos danos. Com a aprovação da Lei nº 12.965/2014, ocorreu exatamente o contrário, mesmo que o provedor tenha conhecimento do ilícito virtual, somente será responsabilizado após a ordem judicial específica e se não retirar o respectivo material.

A partir do momento em que o provedor toma ciência de que uma pessoa está sofrendo qualquer tipo de dano, em razão de um material divulgado na internet por um terceiro usuário, parece ser intuitivo que ele deveria cessar o dano. Mas, em razão de diversos direitos fundamentais envolvidos

⁵⁷ CARBONI, Guilherme. *Provedor não deve ser responsável por conteúdo de terceiros*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI201808,-91041-Provedor+nao+deve+ser+responsavel+por+conteudo+de+terceiros>>. Acesso em: 23 mar. 2015. p. 01.

⁵⁸ CAMARGO, Tiago Silveira. *O marco civil da internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI207696,21048-O+Marco+Civil+da+internet>>. Acesso em: 24 mar. 2015. p. 01.

na questão, salienta-se que deixar o provedor apreciar se a matéria contestada é realmente causadora de dano não seria a solução mais adequada, pois

[...] o perigo dessa alternativa reside no empoderamento dos provedores para decidir o que deve e o que não deve ser exibido mediante critérios que não são apenas aqueles constantes em seus termos de uso.⁵⁹

Logo, dar espaço para a responsabilidade objetiva traz inúmeros prejuízos perante a forma liberal que a internet funciona, considerando as suas garantias, como liberdade de expressão e livre circulação de ideias. Por isso, a responsabilidade subjetiva ganhou maior credibilidade neste aspecto, “[...] ancorada não no regime de notificação, mas sim na observância de decisões judiciais sobre a matéria, justamente o entendimento contemplado no Marco Civil da Internet”.⁶⁰

Em contrapartida, Blum e Vainzof entendem que

[...] a figura da responsabilidade por descumprimento de ordem judicial é incoerente, pois, independentemente de lei, se uma ordem judicial for descumprida, haverá pena de multa ou crime de desobediência.⁶¹

Se não bastasse isso, o artigo 19 da referida lei, conforme afirma Vainzof, afronta diretamente

[...] qualquer decisão judicial, pois dispõe que o seu descumprimento sujeitará o provedor responsável somente a uma responsabilidade civil, colocando em risco a obrigação do cumprimento das decisões.

⁵⁹ SOUZA, 2014, p. 804.

⁶⁰ SOUZA, 2014, p. 804.

⁶¹ BLUM, Renato Opice; VAINZONF, Rony. *O marco civil da internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI197977,81042-O+marco+civil+da+internet>>. Acesso em: 24 mar. 2015. p. 01.

Observa-se a incoerência da previsão normativa, pois uma ordem judicial deve ser cumprida, sob pena de gerar crime de desobediência ou até o pagamento de multa para impor o cumprimento da determinação judicial.⁶²

Dessa maneira, a responsabilidade civil extracontratual decorre de um ato ilícito e pode revelar-se como subjetiva, se houver necessidade de provar os atos culposos ou dolosos, ou objetiva, em razão do risco da atividade ou em razão da lei, mas, neste caso do Marco Civil da Internet, é “[...] plenamente questionável do ponto de vista técnico [...], com a criação de uma nova forma de responsabilidade civil, oriunda de um descumprimento de ordem judicial”.⁶³

Resta evidente que, no texto legal, ficou afastada a responsabilidade de natureza objetiva, tanto pela teoria do risco quanto pelo defeito do serviço prestado, ante os direitos do consumidor. Como se vê, a Lei nº 12.965/2014 adota a responsabilidade de forma subjetiva, embora diferenciada do entendimento de que os provedores deveriam retirar o material ofensivo assim que tivessem conhecimento do ilícito.⁶⁴

Conforme salienta Souza, o dispositivo proporciona uma salvaguarda aos provedores de aplicação, mas a lei não impede que os provedores providenciem meios “[...] para a remoção de conteúdo em seus termos de uso e atendam eventuais notificações enviadas pelas supostas vítimas de danos decorrentes do conteúdo publicado”. Isso significa que, se o próprio *site* oferecer espaço para denunciar qualquer tipo de

⁶² VAINZOF, 2014, p. 188.

⁶³ VAINZOF, 2014. p. 188.

⁶⁴ SOUZA, 2014, p. 810.

manifestação lesiva, ele pode, se entender pertinente, retirar o material, independente de ordem judicial.⁶⁵

O texto legal que disciplinou a responsabilidade civil dos provedores de internet criou uma demanda desnecessária ao Judiciário, isso porque a jurisprudência já possuía entendimento sobre a matéria. Dessa forma, muitas são as críticas abordadas sobre o tema, pois

[...] esperar do cidadão o conhecimento de uma lei que o obrigue a ir ao Judiciário para retirar uma informação violadora de sua privacidade, é criar uma regra colidente com princípios constitucionais fundamentais, que, apenas, a partir da aplicação do princípio da proporcionalidade, poder-se-á alcançar uma interpretação dogmaticamente viável.⁶⁶

Logo, se forem considerados os efeitos políticos do artigo 19 da Lei nº 12.965/2014, verifica-se que o Brasil carece de educação digital, e é exatamente por isso que precisa crescer neste aspecto. Ademais, quanto à necessidade de ordem judicial para retirada do conteúdo, percebe-se que a maioria das pessoas não conhece as leis e tem poucas informações sobre o acesso ao Judiciário.⁶⁷

Nesta linha, os provedores de aplicação ou de conteúdo encontram-se diretamente ligados à manutenção do material divulgado por terceiros, o que os torna responsáveis em caso de não cumprimento de ordem judicial específica.

Portanto, as atuais formas de responsabilização por danos advindos da internet estão em constante modificação e construção jurídica, principalmente em se tratando da recente lei do Marco Civil da Internet, em que é possível verificar

⁶⁵ SOUZA, 2014, p. 810.

⁶⁶ FLORÊNCIO FILHO, 2014, p. 39.

⁶⁷ FLORÊNCIO FILHO, 2014, p. 40.

que a jurisprudência possui um vasto caminho de adaptação, com os conceitos de aplicabilidade da norma aos casos concretos. Tais situações constroem um pensamento moderno, à luz da tecnologia da informação, porém, com a garantia dos direitos de personalidade dos internautas.

Conclusão

Observa-se que, atualmente, o comércio eletrônico é forte instrumento de circulação de riquezas no Brasil, em virtude das facilidades encontradas pelos consumidores no meio virtual, o que proporciona maior conforto para contratar serviços e efetuar compras nos mais diversos lugares do país e até fora dele, a partir de um simples “*click*”. Logo, informar e ser informado no comércio eletrônico envolvem clareza e exatidão nos dados repassados, o que fortalece o internauta dentro da rede, proporcionando-lhe maior segurança na hora de adquirir mercadorias.

Com a promulgação da Lei nº 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, que foi impulsionada a partir das práticas de espionagem dos Estados Unidos da América sobre outros países, dentre eles o Brasil, aplica-se uma sistemática pela lei que afasta a responsabilização direta do provedor de aplicação ou de conteúdo, pois, mesmo que o provedor tenha conhecimento do ilícito virtual, se não houver uma ordem judicial específica que determine a retirada do material, não será obrigado a removê-lo de seus *sites*. Salvo os conteúdos divulgados de cunho sexual, em que basta a simples notificação extrajudicial realizada pela vítima, indicando onde se encontra o material danoso, para que o provedor assuma a sua retirada, sob pena de ser responsabilizado.

Portanto, verifica-se a falha do legislador, pois, mesmo que a Lei nº 12.965/2014 tenha delimitado a responsabilidade civil pelo conteúdo divulgado por terceiro somente ao provedor de conteúdo, que é responsável pela manutenção do material inserido na *web*, deveria ter mantido o posicionamento já consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, que era o mais apropriado, ou seja, se, após a notificação da vítima, o provedor não retirasse o material de forma extrajudicial, ele responderia pelo dano, juntamente com o autor que publicou o ilícito. Dessa forma, estariam sendo garantidos os direitos dos cidadãos brasileiros ao acesso à internet e à liberdade de expressão na grande rede, bem como restariam melhor resguardados os direitos de personalidade dos internautas, equilibrando valores constitucionais igualmente protegidos e fundamentais ao Estado democrático de direito.

Referências

ALVAREZ DE OLIVEIRA, Rogério. Marco Civil da Internet delineou a responsabilidade civil. *Revista Consultor Jurídico*, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-abr-28/rogerio-oliveira-marco-civil-internet-delineou-responsabilidade-civil>>. Acesso em: 16 jun. 2014.

AMARAL JÚNIOR, Alberto do; VIEIRA, Luciane Klein. As recentes alterações no direito brasileiro sobre arrependimento nas relações de consumo estabelecidas por meios eletrônicos: legislação atual e norma projetada. *Revista do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 90, p. 215-241, 2013.

AQUINO JÚNIOR, Geraldo Frazão de. A responsabilidade civil no âmbito do Marco Civil da Internet. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 6, p. 257-277, jul./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

ATHENIENSE, Alexandre. Aprovação do Marco Civil foi pautada por evento internacional. *Revista Consultor Jurídico*, maio 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-mai-02/direito-papel-aprovacao-marco-civil-foi-pautada-evento-internacional#author>>. Acesso em: 16 jun. 2014.

AZEVEDO, Fernando Costa de; KLEE, Antonia Espíndola Lomgomi. Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual processo de atualização do código de defesa do consumidor. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 85, p. 209-260, jan. 2013. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

BLUM, Renato Opice; VAINZONF, Rony. *O Marco Civil da Internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,-MI197977,81042-O+marco+civil+da+internet>>. Acesso em: 24 mar. 2015.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

_____. Lei nº 8.078/1990. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

_____. Lei nº 12.965/2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm>. Acesso em: 20 abr. 2015.

CAMARGO, Tiago Silveira. *O Marco Civil da Internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI207696,-21048-O+Marco+Civil+da+internet>>. Acesso em: 24 mar. 2015.

CARBONI, Guilherme. *Provedor não deve ser responsável por conteúdo de terceiros*. 2014. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI201808,91041-Provedor+nao+deve+ser+responsavel+por+conteudo+de+terceiros>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

CARNIO, Henrique Garbellini. Conhecimento e direito digital: acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos na lei do Marco Civil da Internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 259-273. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015.

CARNIO, Henrique Garbellini; GUERRA FILHO, Willis Santiago. Metodologia jurídica político-constitucional e o marco civil da internet: contribuição ao direito digital. In: MASSO, Fabiano Dolenc Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 13-26.

CARVALHO, Ana Paula Gambogi. O consumidor e o direito à auto-determinação informacional: considerações sobre os bancos de dados eletrônicos. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 8, p. 343-392, out. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 08 jun. 2014.

COTS, Márcio. Promover a inovação e fomentar a ampla difusão de novas tecnologias e de modelos de uso e acesso como objetivos da regulamentação do uso da internet no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 274-293. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015.

ELIAS DE OLIVEIRA, Carlos Eduardo. Aspectos principais da Lei 12.965/2014, o Marco Civil da internet: subsídios à comunidade jurídica. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 7, p. 271-289, jan. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

FLORÊNCIO FILHO, Marco Aurélio. Apontamentos sobre a liberdade de expressão e a violação da privacidade no marco civil da internet. In: MASSO, Fabiano Dolenc Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 27-40.

GIACCHETTA, André Zonaro; FREITAS, Ciro Torres; MENE-
GUETTI, Pamela Gabrielle. Marco Civil da Internet põe fim a lacu-
nas na legislação. *Revista Consultor Jurídico*, abr. 2014. Disponível
em: <[http://www.conjur.com.br/2014-abr-30/marco-civil-internet-
poe-fim-lacunas-existent-legislacao](http://www.conjur.com.br/2014-abr-30/marco-civil-internet-poe-fim-lacunas-existent-legislacao)>. Acesso em: 16 jun. 2014.

JESUS, Damásio de; MILAGRE, José Antonio. *Marco Civil da In-
ternet comentários à Lei n. 12.965/2014*. São Paulo: Saraiva, 2014.

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. O conceito de estabelecimento
empresarial virtual e a proteção do consumidor nos contratos ele-
trônicos: algumas reflexões. In: MARTINS, Guilherme Magalhães
(Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 195-
208. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

LEITE, George Salomão. Promoção do direito de acesso à internet
a todos os cidadãos. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo
(Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 251-258.
Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em:
02 fev. 2015.

LEMOS, Ronaldo. O marco civil como símbolo do desejo por ino-
vação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo
(Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 3-11.
Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em:
23 fev. 2015.

LEMOS, Ronaldo et al. *Estudo sobre a regulamentação jurídica do
spam no Brasil*. Escola de Direito do Rio de Janeiro, Fundação Ge-
túlio Vargas. 2007. Disponível em: <[http://www.cgi.br/media/comis-
soes/ct-spam-EstudoSpamCGIFGVversaofinal.pdf](http://www.cgi.br/media/comissoes/ct-spam-EstudoSpamCGIFGVversaofinal.pdf)>. Acesso em: 30
abr. 2015.

LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil pela violação do sigilo
e privacidade na internet. In: SILVA, Regina Beatriz Tavares da;
SANTOS, Manoel J. Pereira dos (Coord.). *Responsabilidade civil na
internet e nos demais meio de comunicação*. 2. ed. São Paulo: Sarai-
va, 2012. p. 409-428. Disponível em: <[http://online.minhabiblioteca.
com.br](http://online.minhabiblioteca.com.br)>. Acesso em: 15 jan. 2015.

LONGHI, João Victor Rozatti. Marco civil da internet no brasil: breves considerações sobre seus fundamentos, princípios e análise crítica do regime de responsabilidade civil dos provedores. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 109-142. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comércio eletrônico*. Tradução de Fabiano Menke. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MADALENA, Juliano. Comentários ao marco civil da internet – Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 94, p. 329-350, jul. 2014. Disponível em: <<http://www.revistados-tribunais.com.br>>. Acesso em: 23 fev. 2015.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor (LGL\1990\40): o novo regime nas relações contratuais*. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

_____. Proteção do consumidor no comércio eletrônico e a chamada nova crise do contrato: por um direito do consumidor aprofundado. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 2, p. 827-884, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 02 fev. 2015.

MIRAGEM, Bruno. Aplicação do código de defesa do consumidor às relações entre provedores de conteúdo da internet e seus consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 79, a. 20, p. 407-433, jul./set. 2011.

MODENESI, Pedro. Contratos eletrônicos de consumo: aspectos doutrinário, legislativo e jurisprudencial. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (Coord.). *Direito privado e internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 301-364. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

MOLON, Alessandro. *Entenda a lei do Marco Civil da Internet*. 2014. Disponível em: <<http://www.molon1313.com.br/entenda-o-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

MORATO, Antonio Carlos. Mensagens eletrônicas não solicitadas como prática abusiva no mercado de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 3, p. 773-805, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 03 fev. 2015.

OLIVEIRA, Ricardo Alexandre de. Promover a adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e base de dados como objetivos da regulamentação do uso da internet no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 294-313. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Abertura e colaboração como fundamentos do marco civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 93-104. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 23 fev. de 2015.

_____. *Direito digital*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2010. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br/books/9788502135734/page/401>>. Acesso em: 27 maio 2014.

ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. A responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 817-846. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em 23 de março de 2015.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (Marco Civil da Internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 791-816. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br>>. Acesso em: 02 de abr. de 2015.

TAVEIRA JR., Fernando. Ponderações acerca da responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet por atos de terceiros. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 942, p. 71-96, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

TONIAL, Nadya Regina Gusella. *Contratos: a concretização da dignidade da pessoa humana pelo princípio da boa-fé objetiva*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.

VAINZOF, Rony. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: MASSO, Fabiano Del; ABRUSIO, Juliana; FLORÊNCIO FILHO, Marco Aurélio (Coord.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 177-205.

Sobre os autores

Adriana Fasolo Pilati Scheleder – Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) (1999). Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) (2003). Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) (2015). Advogada, docente titular da Faculdade de Direito (1999) e professora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF).

Aline Battistella – Graduada em Direito pela UPF, *Campus* Casca. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da UPF.

Aline Trindade Nascimento – Bacharela em Direito pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), *Campus* de Santo Ângelo. Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade Anhanguera Uniderp. Mestra em Direito pela UPF, na linha de pesquisa jurisdição constitucional e democracia. Advogada.

Camila Monteiro Santos Stohrer – Doutoranda em Direito ambiental na Universidade de Alicante. Mestre em Ciência Jurídica pela Universidade do Vale do Itajaí (Univali). Graduada em Direito pela Univali (2007). Pós-graduada em Direito Tributário pela Univali (2009). Advogada em Balneário Camboriú e região. Professora do Curso de Direito da Univali.

Caroline Vasconcelos Damitz – Mestranda em Direito na UPF. Integrante do Projeto de Extensão Projur Mulher. Advogada.

Cássio Henrique Pacheco dos Santos – Mestrando em Direito na UPF, na linha de pesquisa jurisdição constitucional e democracia. Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho, com ênfase na docência, pela Faculdade de Direito Damásio São Paulo, Unidade Passo Fundo. Pós-graduado em Direito Material e Processual do Trabalho pela Faculdade Meridional (Imed) de Passo Fundo. Advogado.

Gabriel Antinolfi Divan – Especialista em Ciências Penais pela PUCRS. Mestre e doutor em Ciências Criminais pela PUCRS. Advogado e pesquisador. Professor adjunto do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da UPF.

Henrique Mioranza Koppe Pereira – Bacharel em Direito pela Universidade de Caxias do Sul (UCS) (2005). Mestre em Direito pela Unisinos (2008), em linha de pesquisa direcionada a sociedade, novos direitos e transnacionalização. Doutor em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc), na linha de pesquisa diversidade e políticas públicas. Professor do Curso de Direito da UCS.

Josiane Petry Faria – Graduada em Direito pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel) (2000). Especialista em Ciência Política pela UFPel (2002). Mestra em Direitos Fun-

damentais e Relações de Trabalho pela UCS (2005). Doutora em Direito pela Unisc (2015), com bolsa Prosup e PDSE Capes, na Universidade de Sevilha (2015). Professora adjunta e coordenadora do projeto de extensão Projur Mulher e do projeto de pesquisa Dimensões do Poder, Gênero e Diversidade da Faculdade de Direito da UPF.

Leila Cássia Picon – Graduada em Direito pela URI, *Campus* de Frederico Westphalen. Mestra em Direito pela UPF, com ênfase na linha de pesquisa jurisdição constitucional e democracia. Pesquisadora no Grupo de Pesquisa Direito e Cidadania na Sociedade Contemporânea, registrado no diretório de grupos do CNPq e certificado pela URI. Atualmente, desenvolve pesquisas nas áreas de Direito ambiental, jurisdição constitucional, direitos fundamentais e democracia.

Liton Lanes Pilau Sobrinho – Doutor em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (2008), com pós-doutoramento em Direito pela Universidade de Sevilha, Espanha. Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (2000). Graduado em Direito pela Universidade de Cruz Alta (1997). Professor dos cursos de mestrado e doutorado no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ciência Jurídica da Universidade do Vale do Itajaí. Professor e Coordenador do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado em Direito e Coordenador do projeto Balcão do Consumidor da UPF.

Maria Cláudia da Silva Antunes de Souza – Graduada em Direito pela Univali. Mestre e doutora em Direito ambiental e sustentabilidade pela Universidade de Alicante, Espanha. Mestre em Ciência Jurídica pela Univali. Professora no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica, no mestrado e no doutorado, e no Curso de Direito da Univali.

Mauro Gaglietti – Graduado em Licenciatura em História e especialista em História do Brasil pela Universidade Federal de Santa Maria. Mestre em Ciência Política e doutor em História pela PUCRS. Professor de Educação para a Mediação na Escola Superior da Magistratura de Tocantins. Docente dos Cursos de Graduação em Direito nas Faculdades João Paulo II, Passo Fundo, e na FAI, em Santa Catarina.

Nadya Regina Gusella Tonial – Graduada em Ciências Jurídicas e Sociais pela UPF. Especialista em contratos e responsabilidade civil pela UPF. Mestre em Direito pela Unisinos. Advogada e professora titular I da Faculdade de Direito da UPF.

Natália Formagini Gaglietti – Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Direito da UPF. Graduada em Direito pela Imed (2011). Graduada em Geografia pela UPF (2005). Pós-graduada em Direito Civil e Direito Processual Civil pela UPF (2013). Membro do grupo de pesquisa Relações Sociais e Dimensões do Poder, certificado no CNPq, e bolsista voluntária do projeto de extensão Projur Mulher, ambos ligados à Faculdade de Direito da UPF. Advogada, sócia do escritório Adames & Gaglietti Advocacia, no qual atua em diversas áreas do Direito Civil, especialmente Direito de Família, Mediação e Direito do Consumidor.

Patricia Grazziotin Noschang – Graduada em Direito pela Universidade Católica de Pelotas. Especialista em MBA Comércio Exterior e Negócios Internacionais pela Fundação Getulio Vargas e em Direito Internacional Público, Privado e da Integração Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Ufrgs). Mestre em Direito e Relações Internacionais pela UFSC. Doutora em Direito pela UFSC. Professora na Faculdade de Direito e no Programa de Pós-Graduação em Direito (Mestrado) da UPF.

Paulo Roberto Ramos Alves – Graduado em Direito pela UPF (2007). Mestre (2009) e doutor (2015) em Direito pela Unisinos. Advogado e professor na Universidade do Oeste de Santa Catarina.

Talissa Truccolo Reato – Mestranda em Direito na UPF, com bolsa Prosup/Capes Taxa. Graduada em Direito pela URI (2014). Especialista em Direito Processual pela URI (2015). Advogada.

Tiago Dias de Meira – Mestrando em Direito na UPF. Graduado em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Luterana do Brasil (2003). Especialista em Direito Ambiental Nacional e Internacional pela Ufrgs. Advogado e sócio proprietário na Dias de Meira Advogados. Professor do Curso de Direito da UPF nas disciplinas de Direito Penal e Direito Processual.



BALCÃO DO CONSUMIDOR

COLETÂNEA CIDADANIA, MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO



SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA



Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.



ISBN 978-85-523-0048-9

