

A atuação do Procon/AM e a efetividade dos meios alternativos de solução de conflitos nas relações de consumo.

The performance of Procon/AM and the effectiveness of alternative means of resolving conflicts in consumer relations.

Evelyn Guedes Gonçalves¹

Orientadora: Profa. Rosana Reis de Melo Silva²

RESUMO

O presente artigo analisa a atuação do Instituto de Defesa do Consumidor do Amazonas (PROCON/AM), com enfoque na efetividade dos meios alternativos de solução de conflitos nas relações de consumo. O objetivo consiste em examinar a importância do atendimento inicial ao consumidor e das audiências de conciliação e mediação realizadas pelo órgão em 2025, verificando sua contribuição para a proteção do consumidor e para a pacificação social no Estado do Amazonas. A pesquisa evidencia a relevância do PROCON/AM na orientação e resolução administrativa de demandas consumeristas. Utilizou-se metodologia qualitativa e exploratória, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica e documental, com análise de artigos científicos, legislação e relatórios institucionais. Os resultados demonstraram que os mecanismos de conciliação e mediação contribuíram para a resolução de conflitos de consumo, promovendo maior efetividade na defesa do consumidor e redução da judicialização das demandas consumeristas.

Palavras-chave: PROCON/AM. Conciliação. Mediação. Relações de consumo. Defesa do consumidor.

ABSTRACT

This article analyzes the performance of the Consumer Protection Institute of Amazonas (PROCON/AM), focusing on the effectiveness of alternative dispute

¹Graduanda do curso de Bacharelado em Direito, na Faculdade Metropolitana de Manaus (FAMETRO). Manaus, Amazonas. E-mail: guedesevellyn21@gmail.com. ID ORCID: 0009-0000-1768-2253

²Prof.^a Orientadora do TCC II, no Centro Universitário FAMETRO: Prof.^a Esp. Rosana Reis de Melo Silva. Manaus, Amazonas, Brasil. E-mail: rosanareismello@gmail.com

resolution mechanisms in consumer relations. The study examines the importance of initial consumer assistance and the conciliation and mediation hearings conducted by the agency in 2025, verifying their contribution to consumer protection and social pacification in the State of Amazonas. The research highlights the relevance of PROCON/AM in providing guidance and administrative solutions for consumer disputes. A qualitative and exploratory methodology was adopted through bibliographic and documentary research, including the analysis of scientific articles, legislation, and institutional reports. The results demonstrated that conciliation and mediation mechanisms contributed to the resolution of consumer conflicts, promoting greater effectiveness in consumer protection and reducing the judicialization of consumer disputes.

Keywords: PROCON. Conciliation. Mediation. Consumer Relations. Consumer Protection.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como finalidade analisar a atuação do Instituto de Defesa do Consumidor do Amazonas – PROCON/AM³ no atendimento inicial ao consumidor e na realização de audiências de conciliação e mediação como mecanismos alternativos de resolução de conflitos nas relações de consumo. A pesquisa concentra-se no contexto do ano de 2025, considerando a relevância da atuação administrativa do órgão diante do crescente número de demandas consumeristas registradas no Estado do Amazonas e a necessidade de fortalecimento dos meios consensuais de solução de conflitos.

O desenvolvimento das relações de consumo, aliado ao avanço das atividades comerciais e ao crescimento do comércio eletrônico, contribuiu significativamente para o aumento dos conflitos entre consumidores e fornecedores. Questões relacionadas a cobranças indevidas, falhas na prestação de serviços, publicidade enganosa e descumprimento contratual tornaram-se frequentes, colocando o consumidor em posição de vulnerabilidade técnica, econômica e informacional, diante da complexidade das relações de consumo contemporâneas.

Por outro lado, os órgãos de defesa do consumidor assumem papel importante na promoção do equilíbrio nas relações consumeristas, oferecendo orientação, fiscalização e mecanismos administrativos voltados à solução de conflitos. A atuação do PROCON/AM possui relevância não apenas jurídica, mas

³ Órgão estadual responsável pela proteção e defesa dos direitos do consumidor no Estado do Amazonas, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

também social, pois permite que consumidores busquem soluções mais rápidas, acessíveis e menos burocráticas para suas demandas, evitando, em muitos casos, o encaminhamento imediato das controvérsias ao Poder Judiciário.

Além disso, a crescente valorização da conciliação e da mediação no ordenamento jurídico brasileiro reforçou a importância dos meios alternativos de resolução de conflitos, após o Código de Processo Civil – CPC⁴ e da Lei nº 13.140/2015⁵, conhecida como Lei de Mediação. Esses instrumentos passaram a ser incentivados como formas mais céleres e eficazes de solução das controvérsias, contribuindo para a redução da judicialização das demandas e para o fortalecimento da cultura do diálogo e da pacificação social.

A escolha do tema justifica-se pela relevância prática, acadêmica e social da pesquisa, diante da necessidade de avaliar a efetividade dos mecanismos administrativos utilizados pelo PROCON/AM na solução de conflitos consumeristas. O estudo também busca contribuir para as discussões acerca da importância da conciliação e da mediação como instrumentos de fortalecimento do acesso à justiça, da proteção dos direitos do consumidor e da efetividade das soluções administrativas nas relações de consumo.

O problema de pesquisa consiste em analisar de que forma o atendimento inicial ao consumidor e as audiências conciliatórias realizadas pelo PROCON/AM, no ano de 2025, contribuem para a efetividade dos meios alternativos de resolução de conflitos de consumo no Estado do Amazonas. A investigação parte da necessidade de compreender se os mecanismos administrativos utilizados pelo órgão têm sido suficientes para oferecer soluções adequadas, céleres e efetivas às demandas apresentadas pelos consumidores amazonenses.

Parte-se da hipótese de que o atendimento inicial realizado pelo órgão exerce influência significativa na efetividade das audiências conciliatórias e nas possibilidades de solução consensual das demandas ainda na esfera administrativa. Isso porque o acolhimento adequado do consumidor, aliado à correta orientação preliminar e ao registro eficiente das reclamações, tende a favorecer a construção de acordos e aumentar as possibilidades de resolução consensual dos conflitos.

⁴ Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, responsável por disciplinar o processo civil brasileiro e fortalecer os meios consensuais de resolução de conflitos.

⁵ Lei responsável por regulamentar a mediação judicial e extrajudicial como mecanismo de solução consensual de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro.

O objetivo geral da pesquisa é analisar a importância do atendimento inicial ao consumidor e a efetividade das audiências de conciliação e mediação realizadas pelo PROCON/AM no ano de 2025. Entre os objetivos específicos, pretende-se identificar as principais características dos atendimentos realizados pelo órgão, examinar o funcionamento das audiências conciliatórias, avaliar a influência do atendimento preliminar na efetividade das soluções consensuais e analisar os principais desafios enfrentados pelo órgão na proteção dos direitos consumeristas.

A metodologia adotada possui abordagem qualitativa e caráter exploratório, utilizando pesquisa bibliográfica e documental, com análise de obras doutrinárias, legislações, artigos científicos, relatórios institucionais e decisões judiciais relacionadas à conciliação, mediação e defesa do consumidor. A pesquisa busca compreender a aplicação prática dos mecanismos consensuais de resolução de conflitos e sua contribuição para o fortalecimento do acesso à justiça e da proteção do consumidor no Estado do Amazonas.

Assim, a presente pesquisa busca demonstrar a relevância da atuação do PROCON/AM na proteção dos direitos dos consumidores e na promoção de soluções administrativas mais acessíveis, céleres e eficazes nas relações de consumo. Em razão disso, pretende evidenciar a importância da conciliação e da mediação como instrumentos capazes de fortalecer a pacificação social, reduzir a judicialização das demandas consumeristas e ampliar a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR E A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL

A proteção do consumidor possui fundamento constitucional e representa uma das garantias fundamentais asseguradas pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – CRFB/88. O constituinte reconheceu a necessidade de proteção da parte vulnerável nas relações de consumo, estabelecendo a defesa do consumidor como dever do Estado e princípio da ordem econômica, pois a tutela consumerista passou a ocupar posição de destaque no ordenamento jurídico brasileiro, diante do crescimento das relações comerciais e da expansão do mercado de consumo.

A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXII, dispõe que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Desse modo, o artigo 170, inciso V, estabelece a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, onde a atividade econômica deve ser exercida em consonância com a proteção dos direitos consumeristas e com a busca pelo equilíbrio nas relações de consumo.

A partir da previsão constitucional, foi instituído o Código de Defesa do Consumidor - CDC⁶, por meio da Lei nº 8.078/1990, consolidando um sistema jurídico voltado à proteção da parte vulnerável da relação consumerista. O CDC passou a disciplinar direitos básicos do consumidor, estabelecer deveres aos fornecedores e criar mecanismos destinados à prevenção e reparação de danos decorrentes das relações de consumo.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade do consumidor como princípio fundamental das relações consumeristas, assegurando proteção contra práticas abusivas, publicidade enganosa, cláusulas contratuais excessivamente onerosas e falhas na prestação de serviços. Observa-se ainda que o diploma consumerista também reforça a importância do acesso à informação adequada e da facilitação da defesa dos direitos do consumidor.

2.1 Fundamentos Constitucionais da defesa do consumidor

A proteção do consumidor passou a ocupar posição de destaque no ordenamento jurídico brasileiro a partir da CRFB/88, que reconheceu a necessidade de tutela da parte vulnerável nas relações de consumo. O constituinte estabeleceu a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, demonstrando a preocupação do Estado em assegurar equilíbrio nas relações consumeristas e garantir maior proteção jurídica ao cidadão diante das práticas abusivas do mercado.

Nesse cenário, a Constituição Federal dispõe, em seu artigo 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Além disso, o artigo 170, inciso V, estabelece a defesa do consumidor como princípio da

⁶ Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, responsável pela proteção e defesa dos direitos do consumidor no Brasil.

ordem econômica, reforçando a necessidade de harmonização entre atividade econômica, livre iniciativa e proteção dos direitos consumeristas.

A partir dessa previsão constitucional, foi instituído o Código de Defesa do Consumidor, por meio da Lei nº 8.078/1990, consolidando um sistema normativo voltado à proteção da parte vulnerável da relação de consumo. O diploma consumerista passou a assegurar direitos básicos ao consumidor, estabelecer deveres aos fornecedores e criar mecanismos destinados à prevenção e reparação de danos decorrentes das relações consumeristas.

O CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor como princípio fundamental das relações de consumo, assegurando proteção contra práticas abusivas, publicidade enganosa, cláusulas contratuais excessivamente onerosas e falhas na prestação de serviços. Assim, reforça a importância da informação adequada e da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, buscando garantir maior equilíbrio nas relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores.

Sobre a importância da vulnerabilidade do consumidor no sistema jurídico brasileiro, Marques, Benjamin e Miragem (2021, p. 90) afirmam:

A vulnerabilidade do consumidor constitui a espinha dorsal do sistema de proteção do consumidor, sobre a qual se assenta toda a lógica do microsistema consumerista. É justamente a partir do reconhecimento dessa condição de vulnerabilidade que o ordenamento jurídico estabelece mecanismos especiais de proteção destinados à garantia do equilíbrio nas relações de consumo e à efetividade dos direitos consumeristas.

A partir desse entendimento, observa-se que a vulnerabilidade do consumidor representa elemento central para a aplicação das normas protetivas previstas no CDC. O reconhecimento dessa condição justifica a existência de mecanismos jurídicos destinados à proteção da parte mais fraca da relação consumerista e fundamenta a atuação dos órgãos responsáveis pela defesa do consumidor.

Portanto, a proteção jurídica do consumidor não se limita apenas à reparação de danos, mas também busca promover cidadania, dignidade da pessoa humana e efetividade do acesso à justiça. Dessa forma, a tutela consumerista passou a desempenhar relevante função social no ordenamento jurídico brasileiro, diante da expansão das relações de consumo e do crescimento das demandas consumeristas na sociedade contemporânea.

2.2 Atuação dos órgãos de defesa do consumidor

Os PROCONs surgem como órgãos administrativos responsáveis pela proteção e defesa do consumidor, exercendo funções de orientação, fiscalização, mediação e conciliação de conflitos consumeristas. Sua atuação busca oferecer soluções administrativas mais céleres e acessíveis, reduzindo a necessidade de judicialização das demandas e promovendo maior efetividade na resolução dos conflitos.

Por outro lado, as audiências de conciliação e mediação desempenham papel relevante na pacificação das relações de consumo, permitindo o diálogo entre consumidor e fornecedor na tentativa de construção de acordos. Esses mecanismos estão alinhados à política nacional de incentivo à autocomposição, fortalecida pelo CPC/15 e pela Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação.

No âmbito do Estado do Amazonas, o instituto exerce importante função social na proteção dos direitos consumeristas. De acordo com dados divulgados pelo Relatório de Gestão do órgão, foram registrados milhares de atendimentos envolvendo consultas, orientações, Cartas de Informação Preliminar (CIP's), reclamações presenciais e virtuais, além da realização de audiências conciliatórias destinadas à solução administrativa de conflitos de consumo.

2.3 Atendimento inicial ao consumidor

O atendimento inicial ao consumidor constitui uma das etapas mais importantes no âmbito da proteção administrativa das relações de consumo, pois representa o primeiro contato do cidadão com o órgão responsável pela defesa de seus direitos. É nesse momento que o consumidor apresenta sua demanda, recebe orientações jurídicas básicas e tem a possibilidade de encaminhar seu conflito para tentativa de solução administrativa.

A qualidade desse atendimento pode influenciar diretamente a confiança do consumidor no órgão e contribuir para o êxito das tentativas posteriores de mecanismos autocompositivos. Um atendimento realizado de maneira clara, acessível e eficiente tende a proporcionar maior segurança ao consumidor.

Segundo Marques, Benjamin e Miragem (2021), a informação adequada e a orientação clara ao consumidor representam direitos fundamentais nas relações consumeristas, diante da reconhecida vulnerabilidade técnica e econômica do consumidor frente ao fornecedor.

No âmbito do instituto, os dados institucionais demonstram a expressiva procura da população pelos serviços oferecidos pelo órgão. No ano de 2025, foram registrados milhares de atendimentos preliminares realizados presencialmente, além de atendimentos não presenciais realizados por e-mail, site e redes sociais.

A ampliação dos canais digitais de atendimento também representa importante avanço no acesso do consumidor aos serviços prestados pelo órgão estadual de defesa do consumidor. O atendimento virtual possibilita maior comodidade, rapidez e acessibilidade aos consumidores.

3 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A conciliação e a mediação representam importantes mecanismos alternativos de resolução de conflitos, voltados à construção de soluções consensuais por meio do diálogo entre as partes. Esses instrumentos ganharam força no ordenamento jurídico brasileiro após a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015 e da Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, que passaram a incentivar a autocomposição e a busca por soluções mais céleres e eficazes para os conflitos sociais.

Para Tartuce (2024, p. 45), “a conciliação e a mediação constituem instrumentos fundamentais para promoção da cultura do diálogo e pacificação social, possibilitando maior participação das partes na construção da solução do conflito”. A autora destaca que os meios consensuais favorecem soluções mais adequadas às necessidades dos envolvidos e contribuem para a redução da litigiosidade.

No âmbito das relações consumeristas, a utilização da conciliação e da mediação apresenta significativa relevância em razão da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Tais mecanismos permitem soluções menos burocráticas, mais acessíveis e adequadas às necessidades das partes,

contribuindo para a efetividade do acesso à justiça e para a pacificação social nas relações consumeristas.

Watanabe (2017) afirma que os métodos autocompositivos contribuem significativamente para a efetividade da resolução dos conflitos, nas demandas que envolvem relações continuadas e necessidade de diálogo entre as partes. Para o autor, a solução consensual tende a produzir resultados mais satisfatórios e duradouros para os envolvidos.

Portanto, os órgãos de defesa do consumidor passaram a desempenhar papel relevante na promoção de audiências conciliatórias e mediações administrativas, buscando solucionar conflitos de forma consensual e reduzir a necessidade de encaminhamento das demandas ao Poder Judiciário.

3.1 Conciliação e mediação no ordenamento jurídico brasileiro

A conciliação e a mediação passaram a ocupar posição de destaque no sistema jurídico brasileiro após a entrada em vigor do CPC/15 e da Lei de Mediação nº 13.140/2015. Esses instrumentos buscam estimular soluções consensuais de conflitos, promovendo maior celeridade processual e fortalecimento da cultura do diálogo.

O CPC/15 dedicou os artigos 165 a 175 à atuação dos conciliadores e mediadores judiciais, reforçando a importância dos métodos consensuais como instrumentos de pacificação social. A legislação processual passou a incentivar a solução consensual das demandas, buscando reduzir a excessiva judicialização dos conflitos e promover maior efetividade na prestação jurisdicional.

Segundo Watanabe (2017), os meios alternativos de resolução de conflitos representam importante instrumento de ampliação do acesso à justiça, pois possibilitam soluções mais adequadas, céleres e compatíveis com as necessidades das partes envolvidas. Para o autor, a valorização da autocomposição passou a ocupar posição de destaque no sistema jurídico brasileiro contemporâneo, diante da busca por formas mais eficientes de tratamento dos conflitos.

A Lei nº 13.140/2015 regulamentou a mediação como mecanismo de solução consensual de conflitos tanto na esfera judicial quanto extrajudicial, ampliando as possibilidades de utilização desse instrumento no ordenamento

jurídico brasileiro. A referida legislação reforçou a importância do diálogo, da cooperação entre as partes e da construção consensual das soluções dos conflitos.

Para Tartuce (2024) destaca que a conciliação e a mediação representam instrumentos fundamentais para a promoção da cultura da pacificação social, permitindo maior participação das partes na construção da solução do conflito e fortalecendo o acesso à justiça. A autora ressalta que os meios consensuais favorecem soluções mais adequadas às necessidades dos envolvidos, contribuindo para a redução da litigiosidade e para a efetividade da tutela dos direitos.

Dessa forma, observa-se que a valorização dos meios consensuais de resolução de conflitos demonstra significativa mudança de paradigma no sistema jurídico brasileiro, priorizando soluções mais céleres, acessíveis e adequadas às necessidades das partes envolvidas.

3.2 A conciliação e a mediação nas relações de consumo

No âmbito dos conflitos de consumo, a conciliação e a mediação assumem papel ainda mais relevante em razão da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Em muitos casos, o consumidor enfrenta dificuldades técnicas, econômicas e informacionais que tornam a relação consumerista desequilibrada, exigindo mecanismos mais acessíveis e eficazes para solução dos conflitos.

A utilização dos meios consensuais nas relações consumeristas permite soluções mais rápidas, menos burocráticas e menos onerosas para as partes envolvidas, pois a resolução administrativa do conflito contribui para evitar o desgaste emocional decorrente da judicialização excessiva das demandas, promovendo maior satisfação aos consumidores e fornecedores.

Segundo Miragem (2024), os mecanismos consensuais de resolução de conflitos possuem especial relevância nas relações de consumo, uma vez que favorecem soluções mais acessíveis e eficientes para consumidores e fornecedores, contribuindo para o equilíbrio das relações consumeristas e para a efetivação dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Em razão disso, os órgãos de defesa do consumidor passaram a desempenhar função relevante na promoção da conciliação e da mediação como

instrumentos administrativos de solução de conflitos consumeristas, atuando na orientação das partes, no recebimento das reclamações e na realização de audiências conciliatórias, buscando solucionar as demandas de forma célere e eficiente.

Além disso, a utilização da conciliação e da mediação nas demandas de consumo contribui para a redução da sobrecarga do Poder Judiciário, permitindo que diversas controvérsias sejam solucionadas ainda na esfera administrativa. Dessa forma, os meios consensuais passaram a representar importante mecanismo de fortalecimento da proteção do consumidor e de promoção do acesso à justiça.

No Estado do Amazonas, a atuação do órgão estadual de defesa do consumidor nas audiências conciliatórias demonstra a relevância da solução consensual de conflitos consumeristas. A instituição busca aproximar consumidores e fornecedores, promovendo o diálogo entre as partes e incentivando a construção de acordos capazes de solucionar as demandas sem necessidade de encaminhamento imediato ao Poder Judiciário.

3.3 A atuação do PROCON/AM nas audiências conciliatórias

No contexto do Estado do Amazonas, o Instituto de Defesa do Consumidor do Amazonas desempenha papel relevante na promoção da conciliação e da mediação como instrumentos administrativos de solução de conflitos consumeristas. A instituição atua no atendimento ao consumidor, no recebimento de reclamações e na realização de audiências conciliatórias, buscando solucionar as demandas de forma rápida, acessível e menos burocrática.

As audiências de conciliação realizadas pela entidade têm como principal finalidade aproximar consumidor e fornecedor, permitindo o diálogo entre as partes e incentivando a construção de soluções consensuais para os conflitos apresentados.

Nesse procedimento, busca-se garantir maior efetividade na resolução das controvérsias, evitando, sempre que possível, o encaminhamento imediato das questões ao Poder Judiciário.

Segundo Marques (2021), a proteção do consumidor deve ser compreendida a partir da busca pelo equilíbrio das relações consumeristas e da

efetivação dos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, os mecanismos consensuais de resolução de conflitos contribuem para a construção de soluções mais adequadas às necessidades das partes e para o fortalecimento do acesso à justiça.

Além disso, o atendimento preliminar realizado pela instituição possui importante função no desenvolvimento das audiências conciliatórias, uma vez que é nesse momento que as demandas são registradas, analisadas e encaminhadas para tentativa de solução administrativa. A qualidade desse atendimento pode influenciar diretamente as possibilidades de êxito na conciliação e fortalecer a confiança do cidadão na atuação administrativa de proteção ao consumidor.

De acordo com dados institucionais divulgados pelo órgão, foram realizados milhares de atendimentos e audiências conciliatórias envolvendo relações de consumo no Estado do Amazonas. Esses números demonstram não apenas a elevada procura pelos serviços oferecidos, mas também a crescente relevância dos mecanismos consensuais de resolução de conflitos no âmbito consumerista.

Nesse sentido, observa-se que a atuação conciliatória desenvolvida pela instituição contribui significativamente para a redução da judicialização das demandas consumeristas, permitindo soluções mais céleres, econômicas e adequadas às necessidades das partes envolvidas, pois os mecanismos administrativos de resolução de conflitos fortalecem o acesso à justiça e promovem maior efetividade na proteção dos direitos do consumidor.

Entretanto, apesar dos resultados positivos observados, a atuação da entidade ainda enfrenta desafios relacionados à elevada demanda de atendimentos, à necessidade de aprimoramento estrutural e à resistência de alguns fornecedores na realização de acordos. Dessa forma, torna-se necessário o fortalecimento contínuo das políticas públicas voltadas à proteção do consumidor e ao incentivo dos meios consensuais de resolução de conflitos.

Assim, as audiências conciliatórias promovidas pelo órgão estadual de defesa do consumidor consolidam-se como importantes instrumentos de pacificação social nas relações entre consumidor e fornecedor, contribuindo para soluções mais acessíveis, eficientes e menos burocráticas aos consumidores amazonenses.

4 EFETIVIDADE E GESTÃO PÚBLICA

A análise da efetividade ultrapassa a simples contabilização de atendimentos ou acordos. Como afirmam Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2019, p. 52), um instituto só é efetivo quando alcança sua finalidade social. Para tanto, cabe verificar se o atendimento inicial e as audiências de conciliação/mediação têm realmente solucionado os conflitos e restabelecido a confiança do consumidor.

Do ponto de vista da gestão pública, avaliar tais mecanismos é essencial para fortalecer políticas de defesa do consumidor e reduzir a sobrecarga do Judiciário. Ao propor melhorias com base em dados empíricos, esta pesquisa busca oferecer subsídios para a modernização e o aprimoramento da atuação do PROCON/AM.

4.1 Esfera administrativa e pré-judicial: o papel do PROCON e plataformas digitais

Os mecanismos administrativos e pré-judiciais de resolução de conflitos vêm assumindo papel cada vez mais relevante nas relações de consumo, diante da elevada quantidade de demandas encaminhadas ao Poder Judiciário. Vale destacar que os órgãos de defesa do consumidor e as plataformas digitais passaram a atuar como instrumentos importantes de acesso à justiça e de solução consensual dos conflitos consumeristas.

Segundo Watanabe (2017), os métodos autocompositivos representam importante instrumento de efetivação do acesso à justiça, pois permitem soluções mais céleres, econômicas e adequadas às necessidades das partes envolvidas. Para o autor, a valorização da solução consensual contribui significativamente para redução da litigiosidade e fortalecimento da pacificação social.

A efetividade da atuação pode ser observada a partir da relevância da mediação administrativa na solução das demandas consumeristas. A mediação realizada pelo órgão é tão relevante que pode, inclusive, descaracterizar infração administrativa quando o fornecedor demonstra boa-fé e resolve prontamente a reclamação do consumidor.

Nesse sentido, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina reconheceu que a solução do conflito durante procedimento de mediação realizado pelo PROCON pode afastar a aplicação de penalidade administrativa quando demonstrada a

boa-fé do fornecedor e a efetiva resolução da reclamação apresentada pelo consumidor. A decisão reforça a valorização dos meios alternativos de resolução de conflitos prevista no artigo 4º, incisos III e V, do Código de Defesa do Consumidor (TJSC, Apelação n. 5120586-97.2022.8.24.0023, Rel. Des. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva, Primeira Câmara de Direito Público, julgado em 21 maio de 2024).

O Judiciário como última alternativa: diversas decisões dos tribunais brasileiros têm defendido que o Poder Judiciário não deve ser a primeira, mas a última alternativa para a solução dos litígios. Projetos como o "Solução Direta-Consumidor" constituem exemplos de mecanismos pré-processuais que oferecem respostas mais rápidas e sem custos para os consumidores.

Corroborando esse entendimento, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul reconheceu a relevância da plataforma "Solução Direta-Consumidor", destacando que ferramentas dessa natureza possibilitam soluções mais céleres e menos onerosas para os conflitos consumeristas. Na decisão, o Tribunal considerou razoável a suspensão do processo judicial para que a parte demonstrasse tentativa prévia de resolução administrativa por meio da plataforma, enfatizando que o Poder Judiciário deve ser utilizado como última alternativa para a solução dos litígios (TJRS, Agravo de Instrumento nº. 70068228204, Rel. Des. Guinther Spode, Décima Segunda Câmara Cível, julgado em 16 jun. 2016).

Observa-se que tanto a atuação dos órgãos de defesa do consumidor quanto a utilização de plataformas digitais de resolução de conflitos contribuem para a efetivação do acesso à justiça, permitindo soluções mais rápidas, econômicas e adequadas às necessidades das partes envolvidas. Tais mecanismos fortalecem a cultura da autocomposição e demonstram que a resolução consensual dos conflitos pode representar alternativa eficiente à judicialização excessiva das demandas consumeristas.

4.2 Esfera judicial: a conciliação como etapa obrigatória

A valorização da conciliação e da mediação no processo judicial representa uma das principais mudanças promovidas pelo Código de Processo Civil de 2015. O sistema processual brasileiro passou a incentivar a autocomposição como forma de solução adequada dos conflitos, priorizando mecanismos consensuais antes do prosseguimento da demanda judicial.

Segundo Didier Jr. (2021), a audiência de conciliação prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil constitui importante instrumento de efetivação do princípio da cooperação processual e do acesso à justiça, permitindo que as partes busquem solução consensual antes da fase litigiosa do processo.

O Código de Processo Civil de 2015 consolidou a importância da conciliação e da mediação, tornando a audiência de conciliação uma etapa, em regra, obrigatória no início do processo. A medida busca estimular o diálogo entre as partes e ampliar as possibilidades de resolução consensual dos conflitos antes do desenvolvimento da fase litigiosa.

Nesse contexto, o Tribunal de Justiça da Bahia reconheceu a obrigatoriedade da realização da audiência de conciliação quando houver manifestação de interesse da parte na composição consensual. A decisão destacou que o CPC prioriza os métodos adequados de solução de conflitos e que, mesmo durante o período de restrições decorrentes da pandemia da Covid-19, a audiência poderia ser realizada por videoconferência, em observância aos princípios da cooperação processual, da boa-fé e da duração razoável do processo (TJBA, Mandado de Segurança n. 8041998- 59.2021.8.05.0000, Rel. Des. José Cícero Landin Neto, Quinta Câmara Cível, j. 29 nov. 2022).

A decisão demonstra que a conciliação não deve ser compreendida apenas como faculdade processual, mas como importante instrumento de efetivação do acesso à justiça e de promoção da solução consensual dos conflitos. Nesse sentido, a atuação do Poder Judiciário reforça a política de incentivo à autocomposição estabelecida pelo Código de Processo Civil de 2015.

Portanto, a esfera judicial passou a atuar não apenas na solução dos conflitos já instaurados, mas também na promoção de mecanismos consensuais capazes de estimular o diálogo entre as partes e proporcionar soluções mais adequadas, céleres e efetivas para as demandas consumeristas.

4.3 Validade dos acordos e das cláusulas de mediação

A mediação tem se consolidado como importante instrumento de resolução consensual de conflitos, razão pela qual a validade dos acordos celebrados pelas partes assume especial relevância para a efetividade desse mecanismo. A segurança jurídica decorrente do cumprimento dos acordos fortalece a confiança

dos envolvidos na autocomposição e contribui para a estabilidade das relações jurídicas.

Segundo Theodoro Júnior (2023), a homologação judicial do acordo firmado em mediação atribui força executiva ao ajuste celebrado entre as partes, assegurando efetividade ao princípio da segurança jurídica e à estabilidade das relações processuais.

Nesse contexto, o acordo homologado judicialmente passa a produzir efeitos equivalentes aos de uma decisão judicial, vinculando as partes aos compromissos assumidos e possibilitando sua execução em caso de descumprimento.

Corroborando esse entendimento, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a plena validade de acordo firmado em procedimento de mediação e posteriormente homologado judicialmente, destacando que sua desconstituição somente pode ocorrer pela via processual adequada. Na mesma decisão, o Tribunal entendeu que a omissão da existência do acordo em ação posterior configurou litigância de má-fé, reforçando a força jurídica dos compromissos assumidos em ambiente consensual (TJMG, Apelação Cível n. 5017070-80.2022.8.13.0245, Rel. Des. Armando Freire, 1ª Câmara Cível, j. 29 jan. 2025).

Além dos acordos celebrados durante o procedimento de mediação, merece destaque a validade das cláusulas contratuais que estabelecem a tentativa prévia de solução consensual antes do ajuizamento da demanda. Em regra, tais cláusulas são consideradas compatíveis com o ordenamento jurídico brasileiro, uma vez que estimulam o diálogo e a busca por soluções consensuais.

Sobre o tema, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais entendeu que a existência de cláusula de mediação contratual pode justificar a suspensão do processo judicial para que as partes participem da primeira sessão de mediação, prestigiando a tentativa de solução consensual do conflito (TJMG, Apelação Cível n. 5007925-50.2023.8.13.0702).

Entretanto, a jurisprudência também reconhece que tais cláusulas não podem restringir o direito constitucional de acesso à justiça. Em outra decisão, o mesmo Tribunal ressaltou que a cláusula de mediação inserida em contrato de adesão não constitui obstáculo absoluto ao exercício do direito de ação, garantindo ao consumidor a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário caso a

tentativa de composição não produza resultado satisfatório (TJMG, Apelação Cível n. 5000000-80.2017.8.13.0324).

Diante disso, verifica-se que tanto os acordos homologados quanto às cláusulas de mediação contribuem para o fortalecimento da cultura da autocomposição, desde que observados os princípios da segurança jurídica, do acesso à justiça e da proteção do consumidor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a importância do atendimento inicial ao consumidor e a efetividade das audiências de conciliação e mediação realizadas pelo Instituto de Defesa do Consumidor do Amazonas (PROCON/AM) como mecanismos alternativos de resolução de conflitos nas relações de consumo. A partir da análise da legislação, da doutrina, dos dados institucionais e da jurisprudência relacionada ao tema, foi possível compreender a relevância da atuação administrativa na proteção dos direitos do consumidor e na promoção de soluções consensuais para os conflitos consumeristas.

Os resultados obtidos permitiram verificar que os objetivos propostos foram alcançados. Constatou-se que o atendimento inicial desempenha papel fundamental na orientação dos consumidores, no registro adequado das demandas e no encaminhamento das reclamações para os mecanismos de solução administrativa. Também foi possível identificar a importância das audiências de conciliação e mediação como instrumentos capazes de promover o diálogo entre consumidores e fornecedores, favorecendo a construção de acordos e contribuindo para a resolução célere dos conflitos.

A pesquisa permitiu ainda analisar o funcionamento dos mecanismos consensuais utilizados pelo órgão estadual de defesa do consumidor, demonstrando que sua atuação vai além da simples solução de conflitos individuais. Além das atividades conciliatórias, a instituição desenvolve funções educativas, fiscalizatórias e preventivas que contribuem para o fortalecimento da cidadania, para a proteção dos consumidores e para o equilíbrio das relações de consumo no Estado do Amazonas.

Quanto ao problema de pesquisa, verificou-se que o atendimento inicial e as audiências de conciliação e mediação realizadas pela instituição contribuem de forma significativa para a efetividade dos meios alternativos de resolução de

conflitos de consumo. Os dados analisados demonstram que tais mecanismos possibilitam soluções mais rápidas, acessíveis e menos burocráticas, reduzindo a necessidade de judicialização das demandas e fortalecendo o acesso à justiça.

A hipótese inicialmente formulada também foi confirmada. Verificou-se que a qualidade do atendimento preliminar influencia diretamente as possibilidades de êxito das audiências conciliatórias e da solução consensual dos conflitos. O acolhimento adequado do consumidor, aliado à correta orientação e ao encaminhamento eficiente das reclamações, favorece a construção de acordos e amplia as chances de resolução administrativa das controvérsias.

Entretanto, a pesquisa também evidenciou a existência de desafios que podem comprometer a ampliação da efetividade desses mecanismos, entre os quais se destacam a necessidade de constante aprimoramento estrutural, o fortalecimento dos recursos tecnológicos, a ampliação da divulgação dos serviços disponibilizados à população e o estímulo à participação dos fornecedores nos procedimentos conciliatórios.

Conclui-se, portanto, que o PROCON/AM se consolidou como importante instrumento de acesso à justiça, proteção dos direitos do consumidor e pacificação social. Sua atuação demonstra que os meios consensuais de resolução de conflitos constituem alternativas eficientes para o tratamento das demandas consumeristas, contribuindo para a redução da judicialização, para a efetivação dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e para o fortalecimento das relações de consumo no Estado do Amazonas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 08 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 08 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.** Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 08 abr. 2026.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 23. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Manual do Processo Civil.** 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024.

PROCON AMAZONAS. **Instituto de Defesa do Consumidor do Amazonas.** Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br>. Acesso em: 08 abr. 2026.

PROCON AMAZONAS. **Relatório de Gestão.** Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br>. Acesso em: 08 abr. 2026.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil.** 64. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

WATANABE, Kazuo. **Ada Pellegrini Grinover e os meios alternativos de solução de controvérsias (arbitragem e mediação).** Revista Brasileira da Advocacia, São Paulo, v. 2, n. 7, p. 181-183, out./dez. 2017.