

O PAPEL PRÓ-ATIVO DO PROMOTOR DE JUSTIÇA COMO MEDIADOR NA PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Lêda Lourdes Rambo
Advogada

1 Introdução

O presente artigo tem o objetivo de identificar os meios utilizados para pacificação de conflitos, além da jurisdição estatal, no intuito de garantir maior celeridade nos resultados e comprometimento dos envolvidos. Com o surgimento de direitos que atingem a sociedade como um todo, mais especificamente os direitos do consumidor, há a necessidade de definir a quem cabe a defesa desses direitos.

Tem-se reconhecido que o Ministério Público dispõe de prerrogativas, atribuições e instrumentos capazes de efetivar o exercício pleno desses direitos. Assim, em razão dessa consciência institucional, o Ministério Público objetiva, em conjunto com a sociedade, discutir e otimizar a proteção aos direitos do consumidor, garantidos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor. A mediação é um método que pode ser utilizado pelo Ministério Público na busca de agilidade nos resultados, bem como na prevenção de danos.

Devido à grande diversidade e quantidade de atribuições definidas ao Ministério Público, a legislação conferiu alguns instrumentos, judiciais ou extrajudiciais, visando propiciar maior agilidade e efetividade no desempenho de suas atividades, tais como a audiência pública, a recomendação, o termo de ajustamento de conduta e os procedimentos investigatórios que auxiliam o *Parquet* na persecução de seus objetivos.

A escolha do tema acha justificativa no fato de que o Ministério Público possui legitimidade para defender os direitos do consumidor, em juízo ou fora dele, podendo utilizar nesta defesa também os chamados meios alternativos de solução de conflitos para que a sociedade como um todo tome consciência de suas responsabilidades na busca da paz social.

1 O Ministério Público e suas atribuições

A origem do Ministério Público, segundo a teoria mais aceita e

difundida, ocorreu na França, a partir da Ordenança instituída pelo rei Felipe IV, o Belo,¹ o qual estabeleceu juramento igual ao dos juízes para os procuradores do rei, incumbindo a estes intervir em tudo que fosse considerado de interesse público. No Brasil colonial havia a figura do Procurador da Coroa, Procurador da Fazenda e, posteriormente, do Promotor de Justiça, cujas atribuições eram ínfimas se comparadas às atuais, cabendo-lhes fiscalizar o fisco, intervir nos processos que envolviam interesses do rei, realizar acusações dos presos e visitar as cadeias a fim de agilizar solturas².

O Ministério Público como instituição surgiu apenas em 1890, com o advento do Decreto-lei nº 848 do Governo Provisório, que estabeleceu as bases da organização judiciária da União, o qual instituiu o cargo do Procurador-Geral da República junto ao Supremo e dos procuradores seccionais em cada seção da Justiça Federal³. Com a Constituição de 1934, o Ministério Público é desvinculado do Poder Judiciário, é regulamentada a organização em nível nacional e estadual, fica estabelecido o concurso público para o ingresso na carreira, bem como a estabilidade para os membros do Ministério Público Federal⁴. Na Constituição de 1937 ocorre um retrocesso, fazendo breves referências ao Ministério Público. No entanto, a contrassenso, o Código de Processo Civil, em 1939, e o Código de Processo Penal, em 1941, atribuem várias funções ao *Parquet*, acarretando, com isso, um crescimento Institucional consolidado⁵. Entre as atribuições concedidas estão a titularidade na promoção da ação penal, o poder de requisitar o inquérito e atuação nos processos civis como fiscal da lei⁶.

A Constituição de 1946 volta a conceder *status* constitucional ao *Parquet*, dando-lhe tratamento autônomo, desvinculado dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário⁷ e designa o instituto da inamovibilidade aos membros. No período ditatorial, o Ministério Público perde a independência institucional e volta a ser subordinado, ora ao Poder Judiciário, ora ao Poder Executivo. As demais prerrogativas concedidas nas Constituições anteriores são mantidas.

Em 1981 é promulgada a primeira Lei Orgânica Nacional do

1 AXT, Gunter. *O Ministério Público no Rio Grande do Sul: evolução histórica*. 2. ed. Porto Alegre: Procuradoria-Geral de Justiça. Memorial do Ministério Público, 2006. p. 24.

2 Idem, p. 35.

3 Idem, p. 93.

4 SILVA, Octacílio Paula. *Ministério Público: estudo pragmático da instituição: legislação, doutrina, jurisprudência*. São Paulo: Sugestões Literárias, 1981. p. 09.

5 LEITE, Carlos Henrique Bezerra. *Ministério Público do Trabalho*. 3. ed. São Paulo: LTr, 2006. p. 37-38.

6 SILVA, Octacílio Paula, op. cit., p. 33.

7 Idem, p. 09.

Ministério Público, Lei Complementar nº 40, causando um progresso significativo para a Instituição, criando garantias e atribuindo vedações aos membros do *Parquet*. Mas foi com a Lei nº 7.347/85, (Lei da Ação Civil Pública) que a área de atuação da Instituição ampliou consideravelmente, conferindo-lhe titularidade na defesa dos interesses difusos relativos ao meio ambiente, ao consumidor, a ordem urbanística e outros.

A Constituição de 1988 reconheceu o Ministério Público como instituição permanente, autônoma, independente e essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

2 Meios de solução de conflitos

3.1 A jurisdição

O Brasil adotou o sistema da separação dos poderes (art. 2º da Constituição Federal): Executivo, Legislativo e Judiciário. Ao poder judiciário cabe a função jurisdicional, que consiste na busca da pacificação das partes em conflito por meio da intervenção (provocada) de um terceiro imparcial (representante do Estado), o qual aplicará coercitivamente a solução, de acordo com a lei, pondo fim ao conflito. A jurisdição é meio institucional de resolução de conflitos, sendo monopólio do Estado, que possui como principal finalidade a pacificação social.

A jurisdição pode ser entendida como um poder, uma função e uma atividade do Estado. Como poder, é a manifestação do poder estatal, é a capacidade de decidir imperativamente e impor decisões. Como função, expressa o encargo que tem os órgãos estatais de promover a pacificação de conflitos, mediante a realização do direito justo e através do processo. Como atividade, ela é o complexo de atos do juiz no processo, exercendo o poder e cumprindo a função que a lei lhe comete.⁸ O processo surgiu como instrumento para que o Estado pudesse solucionar os conflitos de uma forma justa e regrada.

O Judiciário, único com poder suficiente para solucionar todos os tipos de conflitos que ocorrem na sociedade, vem sofrendo inúmeras críticas, principalmente com relação à demora na solução definitiva dos conflitos e a onerosidade para a obtenção da tutela jurisdicional estatal.

A demora na prestação jurisdicional, que muitas vezes significa

8 CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Tangel. *Teoria geral do processo*. 23. ed. São Paulo: Malheiros, 2007. p. 145.

falta de justiça, não ocorre por motivo único, mas pelo sistema como um todo, pois muitos são os recursos cabíveis em um processo, a deficiência de equipamentos e instalações do judiciário é visível, há defasagem de pessoal, além do aumento significativo de demandas.

As soluções aos obstáculos do acesso à justiça surgiram em sequência cronológica, numa espécie de ondas⁹, quais sejam: a primeira onda é a assistência judiciária para os pobres, a segunda é a representação dos interesses difusos e a terceira trata do acesso à representação em juízo a uma concepção mais ampla de acesso à justiça.

Quanto à primeira onda, é preciso que a Defensoria Pública esteja instalada em todas as Comarcas do país e tenha condições de funcionar adequadamente, pois, apesar da assistência judiciária ter sido criada no Brasil na década de 50 (Lei nº 1.060/50), ainda há locais em que o órgão de prestação de serviços de advocacia gratuita não está instalado.

Quanto à segunda, Cappelletti e Gart dizem que seu principal foco foi a preocupação com os interesses difusos, já que a concepção tradicional do processo civil não deixava espaço para sua proteção, tendo em vista ser destinado à solução de controvérsias interindividuais.¹⁰ Como marcos da segunda onda podemos citar a Constituição Federal de 1988, a Lei da Ação Civil Pública (7.347/85), a Lei das Pequenas Causas (7.244/84), atualmente Juizados Especiais Cíveis e Criminais (9.099/95), o Código de Defesa do Consumidor (8.078/90) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (8.069/90), que propiciaram um maior acesso à justiça e garantiram importantes direitos aos cidadãos, bem como sua defesa.

A terceira onda é aquela que vivemos atualmente, que busca ampliar o enfoque do acesso à justiça sob o ponto de vista dos usuários do sistema processual. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar ou prevenir disputas nas sociedades modernas. Faz parte deste contexto a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios, com a utilização de pessoas leigas ou paraprofissionais que busquem preservar os relacionamentos.¹¹ Os chamados meios alternativos à jurisdição estatal como a negociação, conciliação, arbitragem e mediação desempenham um importante papel na busca da pacificação e de uma solução mais ágil dos conflitos, procurando manter, na medida do possível, a continuidade das relações.

9 A classificação em ondas é feita por Mauro Cappelletti e Bryant Gart na obra *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 31-73.

10 CAPPELLETTI, Mauro; GART, Bryant (colab.). *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 49.

11 *Idem*. *Ibidem*. p. 67-73.

3.2 A Negociação

É o meio de solução de conflitos em que as pessoas conversam e formulam um acordo sem a necessidade da participação de um terceiro, por meio de seus representantes ou, ainda, com o auxílio de um negociador que tem o papel de aliviar as tensões e desencontro das partes. Colaiácovo define a negociação como sendo um processo pelo qual duas ou mais partes interagem em uma situação de conflito/transação/desenvolvimento de ideias, segundo regras estabelecidas com ou sem a participação de intervenientes, objetivando o acordo entre as partes ou em busca de um consenso que satisfaça interesses recíprocos. O processo de negociação utiliza diferentes mecanismos de comunicação, persuasão e poder, através dos quais são canalizadas, no âmbito de estratégias e táticas negociadoras, informações sob a forma de propostas e argumentos.¹²

A transação/negociação, segundo entendimento de Fiúza, para ser válida e produzir efeitos normais deve possuir quatro elementos essenciais: o consenso, a extinção ou prevenção de litígio, a reciprocidade de concessões e a indivisibilidade.¹³ Apesar de a negociação ser tradicionalmente uma atividade quase exclusiva de diplomatas, líderes políticos e sindicais, ou seja, institucionalizada, é desejável que passe a ser considerada uma prioridade social, sendo utilizada por membros de toda a comunidade, em qualquer camada social, na busca da solução rápida dos litígios e, principalmente, evitando o surgimento de novos conflitos.

3.3 A Conciliação

É o meio de solução de conflitos em que os indivíduos buscam sanar as divergências com o auxílio de um terceiro, que pode ser um juiz ou um conciliador. O terceiro interfere no caso analisando a situação e sugerindo soluções para o conflito, entretanto, cabe aos envolvidos aceitar ou não tais soluções. Cappelletti e Garth esclarecem que existem vantagens tanto para as partes quanto para o sistema judiciário se o litígio é resolvido antes de chegar aos tribunais ou, chegando, for resolvido sem necessidade de julgamento. A sobrecarga existente nos tribunais e as altas despesas com os litígios podem tornar as soluções rápidas e mediadas especialmente benéficas para as partes.¹⁴

A conciliação pode se instalar no curso de um processo, estando

12 COLAIÁCOVO, Juan Luis; COLAIÁCOVO, Cynthia Alexandra. Negociação, Mediação e Arbitragem: teoria e prática. Tradução do original por Adilson Rodrigues Pires. Rio de Janeiro: Forense, 1999. p. 33.

13 FIUZA, César. Teoria Geral da Arbitragem. Belo Horizonte: Del Rey, 1995. p. 46-47.

14 Ibidem. p. 83. Nota 10

dentro da noção jurisdicional, ou ser pré-processual e, neste caso, apresentar-se como mecanismo extrajudicial de composição de conflitos.

A conciliação endoprocessual é celebrada entre autor e réu, perante a autoridade judicial, no intuito de evitar que a lide se prolongue. No Brasil a conciliação processual é obrigatória nas ações que dispõe sobre alimentos, dissolução de sociedade conjugal e nas ações que tramitam no Juizado Especial. A experiência demonstra que a conciliação endoprocessual evita ilegalidades e abusos nos acordos firmados, tendo em vista que os mesmos são submetidos ao crivo jurisdicional, há ampla publicidade dos mesmos e, ainda, busca-se a igualdade das partes, pois caso uma delas compareça assistida por advogado, há obrigatoriedade de assistência jurídica à outra.

Já a conciliação extrajudicial ocorre entre os envolvidos no conflito, com a finalidade de evitar que a divergência de interesses seja levada ao judiciário, mesmo que se necessite levar o acordo para homologação posterior pelo juiz. A convenção pode ser realizada com a ajuda de pessoas ou instituições devidamente credenciadas, que atuarão como conciliadores extrajudiciais.

A conciliação dispensa formas e procedimentos específicos, bastando estabelecer-se um método que ajude a superar a crise afrontada e que resulte em uma decisão consensual.

3.4 A arbitragem

Este instituto, que teve seu uso evidenciado desde a Antiguidade e assumiu um importante papel na resolução de conflitos, mantém-se até a atualidade. Caracteriza-se pela forma de solução de conflitos na qual os litigantes escolhem um terceiro de sua confiança, denominado árbitro, neutro à querela, para decidi-la, mediante o compromisso mútuo de acatamento da decisão expedida.

Segundo entendimento de Carlos Alberto Carmona, a arbitragem pode ser conceituada como *uma técnica para solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nesta convenção, sem intervenção do Estado, sendo a decisão destinada a assumir a eficácia de sentença judicial*.¹⁵

A arbitragem no Brasil tem seus fundamentos legais insculpidos na Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. O artigo 1º desta Lei limita sua utilização pelas pessoas capazes de contratar, podendo ser dirimidos

¹⁵ CARMONA, Carlos Alberto. *A Arbitragem no Processo Civil Brasileiro*. São Paulo: Malheiros, 1993. p. 19.

os litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis. O procedimento arbitral imita em muito a justiça comum, pois o árbitro controla o processo examinando as evidências, podendo colher o depoimento das partes, ouvir testemunhas, realizar perícias etc., e “julga” a disputa, cuja decisão deve ser acatada pelas partes. A arbitragem, frente à justiça comum, tem como principais vantagens o custo reduzido e o menor tempo gasto para a decisão da lide.

3.5 A mediação

É um instituto que busca solucionar conflitos existentes em diversas áreas¹⁶ (relações familiares, comerciais, escolares, trabalhistas, direito de vizinhança, questões possessórias, ambientais, internacionais, direito do consumidor), através da atuação de um terceiro desinteressado (mediador), que proporciona um acordo pelo diálogo. As principais características da mediação, segundo Bolzan de Moraes, são: (a) a privacidade; (b) a economia financeira e de tempo; (c) a oralidade; (d) a reaproximação das partes; (e) a autonomia das decisões; (f) o equilíbrio das relações entre as partes.¹⁷ Luís Alberto Warat considera que as práticas sociais da mediação se configuram em um instrumento de realização da autonomia, da democracia e da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões sem intervenção de terceiros que decidem pelos afetados por um conflito.¹⁸

A mediação enfatiza o diálogo como forma de aguçar a criatividade e o poder de decisão ao invés da discussão e da competição dos envolvidos, gerando assim soluções satisfatórias que transformam as relações entre as pessoas. No entender de Adolfo Braga Neto, mediação é uma técnica não-adversarial de resolução de conflitos, por intermédio da qual duas ou mais pessoas (físicas, jurídicas, públicas etc.) recorrem a um especialista neutro e capacitado, que, através da realização de reuniões, estimula-as a obter uma solução consensual e satisfatória, salvaguardando o bom relacionamento entre elas.¹⁹

A mediação, a conciliação, a implantação dos Juizados Especiais

16 O Art. 1º, § 3º do projeto de lei da mediação diz que é lícita a mediação em toda a matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem.

17 MORAIS, José Luis Bolzan de, com a colaboração de Anarita Araújo da Silveira e Adriano Luís de Araújo. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999. p.147- 151.

18 WARAT, Luís Alberto (org.). *Ecologia, psicanálise e mediação*. In: *Em nome do acordo: a mediação no direito*, 2. ed. Argentina: ALMED, p. 5 - 59.

19 BRAGA NETO, Adolfo. Os Advogados, os conflitos e a mediação. In: *Mediação: métodos de resolução de controvérsias*. Ângela Oliveira, (Coord.). São Paulo: LTr, 1999. p. 93.

Cíveis, as Comissões de Conciliação Prévia da Justiça do Trabalho e a Lei nº 9.307/1996 (Lei da Arbitragem), são mostras inquestionáveis da tendência à modernização e do abandono no mito do monopólio da jurisdição estatal, demonstrando que as necessidades atuais dos jurisdicionados carecem de dispositivos especializados e que os novos tempos exigem novas mentalidades.

4 O papel pró-ativo do Promotor de Justiça como mediador na pacificação de conflitos de direito do consumidor

4.1 Legitimidade do Ministério Público

Conforme mencionado, o Ministério Público ampliou gradativamente sua atuação, passando de um simples titular da ação penal para um agente defensor da cidadania, estando entre suas atribuições a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, bem como a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos. A Constituição Federal encarregou o Ministério Público de defender os interesses sociais e individuais indisponíveis e ainda ampliou o emprego do inquérito civil e da ação civil pública para outras áreas, além das elencadas na Lei da Ação Civil Pública. Analisando-se os artigos 127 e 129 da Constituição Federal, o Ministério Público possui legitimidade para promover qualquer ação judicial com vistas à defesa dos interesses coletivos “lato sensu” (difusos, coletivos “stricto sensu” e individuais homogêneos).

Num sentido lato, portanto, até o interesse individual, se indisponível, é interesse público, cujo zelo é cometido ao Ministério Público; a defesa do interesse coletivo (que reúne uma categoria determinada ou pelo menos determinável de indivíduos) pode convir à coletividade como um todo. Com propriedade, Hugo Nigro Mazzilli sustenta que o Ministério Público deve zelar pelo interesse social ou o interesse de toda sociedade.²⁰

Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), o qual distinguiu os direitos transindividuais²¹, foram introduzidos aos já conhecidos interesses difusos e interesses coletivos os interesses individuais homogêneos, estendendo ainda mais a atuação dos legitimados, entre eles o *Parquet*. Essa lei inseriu na Lei nº 7.347/85 o artigo 21, entre outros artigos, o qual pronuncia que “Aplicam-se à defesa

20 MAZZILLI, Hugo Nigro. *O acesso à Justiça e o Ministério Público*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 21.
21 Artigo 81 do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90.

dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.” A lei estendeu os benefícios processuais inseridos no título III do CDC a todos os interesses transindividuais, independente da matéria. Dessa forma, cabe a atuação do Ministério Público nos moldes do CDC a todos os fatos, independente de ser ou não relação de consumo. Cumpre lembrar que a atuação do Ministério Público não fica restrita à ação civil pública, mas qualquer ação que seja capaz de efetivar a tutela almejada, conforme previsão do artigo 83 do CDC.²²

4.2 O Promotor de Justiça como mediador

Considerando a importância do papel que o Promotor de Justiça exerce na defesa das questões dos direitos difusos e coletivos, bem como as características e relevância dos direitos defendidos, é cabível que o mesmo atue não só como autor em ações civis públicas, mas também como mediador nestas questões. A atuação como mediador produz efeitos mais rápidos, evitando longas demandas judiciais.

As técnicas de mediação podem ser fortes aliadas aos mecanismos já existentes no âmbito do Ministério Público, quais sejam o inquérito civil, o termo de ajustamento de conduta e a ação civil pública, além da audiência pública, da recomendação e dos procedimentos investigatórios que também auxiliam o *Parquet* na persecução de seus objetivos.

Os Promotores de Justiça já possuem forte atuação na defesa dos consumidores, sendo prática usual a assinatura de Termos de Ajustamento de Conduta em assuntos que tratam da qualidade dos alimentos e sua comercialização; distribuição, preços e qualidade dos combustíveis; eficiência e regularidade do serviço de energia elétrica/água/ saneamento, bem como os valores cobrados; golpes de pesquisa de opinião pública; comercialização, estoque, distribuição e falta de registro de medicamentos; falsificação e pirataria de produtos; planos de saúde; publicidade enganosa e abusiva, entre outros casos de lesão à coletividade de consumidores. Os Termos de Ajustamento assinados são fruto de mediações em que o Ministério Público, através do Promotor de Justiça, atua com a preocupação de evitar a ocorrência de futuros danos.

Nesse sentido é a atuação do Ministério Público/RS de Faxinal do Soturno ²³ que, desde maio de 2007, promove debates sobre relações de consumo e segurança alimentar com a comunidade, pois, a partir da

22 Art. 83 Para defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela

23 Disponível em: <www.mp.rs.gov.br/imprensa/noticiasconsumidor>. Acesso em: 25 set.2009

realização de reuniões e palestras com profissionais da área, é possível conscientizar e divulgar medidas que podem ser adotadas objetivando a geração de empregos, a concorrência leal e a melhoria da qualidade alimentar e, por consequência, garantir a saúde pública.

Importante destacar que grande parte das ações do Ministério Público desenvolve-se no plano extraprocessual em ações conjuntas com o Poder Executivo e outras entidades, visando à implantação de políticas públicas que propiciem a defesa dos direitos do consumidor. O Ministério Público do Rio Grande do Sul firmou convênios²⁴ com algumas entidades na busca de proteção e repressão das lesões aos consumidores, mais especificamente com relação a combustíveis, GLP e leite.

Insta dizer que as ações do Ministério Público em defesa dos direitos do consumidor têm se caracterizado pela eficiência de ação e resultado, devendo-se isto não somente ao preparo dos agentes da instituição, como também ao interesse e zelo nestas questões.

5 Conclusão

A defesa do consumidor é direito fundamental, previsto na Constituição Federal como dever do Estado (art. 5º, XXXII). O Ministério Público é instituição responsável pela defesa coletiva do consumidor, que poderá instaurar inquérito civil, ajuizar ações coletivas, firmar compromisso de ajustamento e tomar medidas legais necessárias para prevenir ou reparar o dano.

A mediação é um instituto já utilizado desde a antiguidade e está ressurgindo, em nosso meio, onde a morosidade da justiça é muito debatida, fazendo com que as pessoas busquem solucionar seus conflitos de forma mais rápida, criando novos conceitos e assumindo suas próprias decisões. A mediação deve ser entendida e internalizada pelas pessoas como um meio de não deixar a responsabilidade das decisões de seus problemas nas mãos de um terceiro, seja um juiz ou um árbitro.

Ao final de um processo de mediação não há um ganhador e um perdedor, mas dois ou mais ganhadores, já que o objetivo maior da mediação é promover a harmonia entre as pessoas, criando um clima de cooperação, respeito mútuo e justiça de consenso entre os envolvidos.

O Ministério Público já está atuando como mediador em diversas áreas, assinando termos de cooperação, emitindo recomendações e firmando convênios com diversas entidades, no intuito maior de garantir direitos, prevenir danos futuros e buscar soluções para o desenvolvimento

24 Disponível em: <www.mp.rs.gov.br/consumidor/convênios>. Acesso em: 25 set. 2009.

**O PAPEL PRÓ-ATIVO DO PROMOTOR DE JUSTIÇA COMO
MEDIADOR NA PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE
DIREITO DO CONSUMIDOR
e a paz social.**

Lêda Lourdes Rambo

Referências

AXT, Gunter. *O Ministério Público no Rio Grande do Sul: evolução histórica*. 2. ed. Porto Alegre: Procuradoria-Geral de Justiça. Memorial do Ministério Público, 2006.

BRAGA NETO, Adolfo. Os Advogados, os conflitos e a mediação. In: *Mediação: métodos de resolução de controvérsias*. Ângela Oliveira (Coord.). São Paulo: LTr, 1999.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Nortfleet, Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. *A Arbitragem no processo civil brasileiro*. São Paulo: Malheiros, 1993.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Tangel. *Teoria Geral do Processo*. 23. Ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

COLAIÁCOVO, Juan Luis, COLAIÁCOVO, Cynthia Alexandra. *Negociação, mediação e arbitragem: teoria e prática*. Tradução do original por Adilson Rodrigues Pires. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

Disponível em: <www.mp.rs.gov.br/imprensa/noticiasconsumidor>. Acesso em: 25 set. 2009.

Disponível em:<www.mp.rs.gov.br/consumidor/convênios>. Acesso em: 25 set. 2009.

FIUZA, César. *Teoria Geral da Arbitragem*. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.

GAMA, Ricardo Rodrigues. *Efetividade do processo civil*. Campinas: Copola, 1999.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. *Ministério Público do Trabalho*. 3.ed. São Paulo: LTr, 2006.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo*. 20.

ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

MAZZILI, Hugo Nigro. *O acesso à Justiça e o Ministério Público*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

SILVA, Octacílio Paula. *Ministério Público: estudo pragmático da instituição: legislação, doutrina, jurisprudência*. São Paulo: Sugestões Literárias, 1981.

SILVA, Ovídio A. Baptista da. *Comentários ao Código de processo civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. 1v.

WARAT, Luís Alberto (Org.). *Ecologia, psicanálise em mediação*. In: *Em nome do acordo: a mediação no Direito*. 2. ed. Argentina: ALMED.

WARAT, Luís Alberto. *O ofício do Mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. 1v.