

1.

INTRODUÇÃO

Este estudo trata do discurso produzido em audiências de conciliação em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo e, particularmente, da atividade de mediação entre as partes em conflito acerca da provisão de produtos e serviços.

Nossa investigação faz parte da gama de pesquisas realizadas recentemente em universidades brasileiras na área de Sociolinguística Interacional, sobretudo, em cursos de pós-graduação em Linguística Aplicada, interessados no estudo do uso da linguagem em situações da vida cotidiana. A fala-em-interação em contextos institucionais tem dado origem a várias pesquisas, teses e artigos vinculados ao programa de pesquisa do curso de pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio (Bastos, Oliveira e Pereira, 1995; Oliveira, 1996, 1999, 2002 e 2004; Oliveira e Barbosa, 2002). Mais especificamente, a interação entre consumidores e empresas reclamadas, no ambiente institucional do Procon, têm sido estudado, já há alguns anos, pela professora Sônia Bittencourt Silveira, da UFJF (Silveira, 1999, 2003 e 2004).

Essa tradição de pesquisa é derivada da Antropologia e da Sociologia norte americanas. O interesse antropológico pela linguagem deu origem aos estudos de Etnografia da Comunicação de Hymes (1974) e Gumperz e Hymes (1972). Já a Sociologia contribuiu com os estudos micro-sociológicos de Análise da Conversa (Sudnow, 1972; Atkinson e Heritage, 1996; Heritage, 1984). Ambas valorizam a utilização de métodos qualitativos e interpretativos. Seguindo essa mesma linha metodológica, a presente pesquisa utiliza métodos de gravação de conversa, transcrição e análise de texto, próprios à Análise da Conversa, e, observação participante, anotações de campo e narrativa descritiva, próprios aos métodos etnográficos.

O estudo de linguagem em contextos legais oferece investigações ricas em possibilidades. Estes estudos desenvolveram-se, inicialmente, a partir de interesses práticos. Os primeiros trabalhos lingüísticos em contexto legal concentraram-se na área de Dialectologia, Sintaxe e Fonologia, e auxiliavam na identificação de vozes em casos da justiça criminal e de corrupção. A partir dos anos 80, também a Análise de Discurso começa a auxiliar em casos de identificação, usando recursos interpretativos. Através da identificação de características conversacionais de cada falante é possível distinguir os falantes em uma gravação. Identificando-se as escolhas discursivas de cada um, como o modo de interrupção e as marcas discursivas, era possível identificar quem é quem, mesmo em uma gravação confusa e de má qualidade (Shuy, 2003). Outro tipo de uso da Lingüística no Direito é a análise estilística, que examina as características de uso da linguagem por determinado autor. Conforme demonstrou Coulthard (2002)¹, através desse tipo de análise pode-se desvendar casos de plágio e até mesmo auxiliar na resolução de processos criminais.

O contexto legal representa um campo vasto e relativamente inexplorado para os estudos lingüísticos. Seja as evidências lingüísticas faladas ou escritas, o caso civil ou criminal, defesa ou promotoria podem obter novas informações através da utilização da Análise de Discurso em disputas legais.

As disputas legais que nos interessam nesse estudo são as referentes às relações de consumo de bens e serviços, reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor. Analisamos nesse trabalho, sobretudo, os esforços de conciliação dos mediadores que, por meio de um acordo entre empresas e consumidores podem tornar dispensáveis os procedimentos judiciais propriamente ditos.

Define-se consumo aqui, seguindo o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, como “aquisição de qualquer quantidade econômica” ou “seleção, compra e uso de bens e serviços”. Consumidor é definido, no Artigo 2º do Código, como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. O *produto*, ou *bem econômico*, é “qualquer material útil ao ser humano para satisfazer seus desejos ou necessidades e que é suficientemente escasso,

¹ Informação obtida em conferência oferecida na Puc-Rio em agosto de 2002.

devendo-se pagar por ele para obtê-lo”. *Serviço* é definido, no parágrafo 2º do Artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. As partes envolvidas em uma disputa legal em relações de consumo são o consumidor e o fornecedor de bens ou serviços. *Fornecedor* é também definido no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 3º como “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”(Bonfim, 1994).

O Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em 1991. Por meio da lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, estabelece os direitos e as obrigações dos consumidores e fornecedores a fim de que as pessoas não sofram prejuízos por produtos e serviços de má qualidade. Esse Código é composto de 119 artigos e tem como princípios básicos: (i) O consumidor é a parte mais fraca em relação ao fornecedor, por não possuir os mesmos conhecimentos sobre produtos e serviços; (ii) Produtos e serviços devem conter informações para o consumidor; (iii) A publicidade feita sobre produtos e serviços deve ser verdadeira; (iv) Dados pessoais do consumidor devem ser informados em fichas cadastrais; (v) O consumidor tem direito de avaliar e escolher livremente produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo. Segundo Silva (2000, p.131):

Os direitos do consumidor, reconhecidos pela Organização Internacional das Uniões de Consumidores e pela Organização das Nações Unidas são: direito à informação, direito à segurança, direito à escolha, direito de reclamar, direito a um meio ambiente saudável, direito à indenização e direito à educação do consumidor.

Os Juizados Especiais Cíveis, entre eles os Juizados de Relações de Consumo, foram criados pela lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, substituindo os antigos Juizados de Pequenas Causas, com funções semelhantes. Esse juizado constitui-se em uma tentativa de simplificar o processo judicial, eliminando o excesso de formalidades, a fim de encurtar o tempo de resolução das causas de pequeno valor. O objetivo de sua criação foi facilitar o acesso da população de baixa renda, que não

tem recursos para contratar um advogado e tem dificuldade em deixar o local de trabalho para comparecer às audiências, à justiça. Os Juizados Especiais Cíveis envolvem causas de menor complexidade nas esferas cível e criminal, ou seja, as que não excedam o valor de quarenta vezes o salário mínimo (Carneiro 2002).

Nos Juizados Especiais Cíveis, não há necessidade de prova documental juntada ao processo, basta o reclamante apresentar as suas pretensões oralmente ou por escrito. Estas serão anotadas em formulários próprios, e a data da audiência será marcada imediatamente. Na audiência preliminar ao julgamento, ou audiência de conciliação, um mediador tenta conciliar as partes. Se o acordo for obtido, formula-se um termo que será assinado por reclamado e reclamante e homologado pelo juiz. Este acordo torna desnecessária a sentença e finaliza o processo. Não obtido o acordo, as partes devem aceitar a decisão do juiz em audiência de instrução e julgamento. Nesses juizados, não são cobradas custas, taxas ou quaisquer outras despesas, facilitando o acesso de toda a população. Há, em cada juizado, um ou mais magistrados que orientam os conciliadores e realizam as audiências de instrução e julgamento.

Os Juizados Especiais, segundo Carneiro (2002), poderiam ser comparados em alguns aspectos às *Small Claims Courts* norte-americanas, compartilhando com elas a informalidade dos procedimentos e o interesse em descongestionar as varas cíveis das grandes cidades. Com o objetivo de agilizar os processos e facilitar o acesso das camadas populares, esses juizados priorizam: a oralidade, a gratuidade, a conciliação como meta, a assistência facultativa de advogado e a possibilidade de funcionamento noturno. A principal diferença entre as *Small Claims Courts* americanas e os Juizados Especiais Cíveis são os participantes envolvidos na resolução do problema. Nas cortes judiciais americanas, promotoria e defesa negociam sentenças para pequenos delitos para que não seja necessário o julgamento (Maynard, 1984). Nas audiências de Conciliação do Juizado Especial Cível brasileiro, bem como em outros tipos de mediação, há sessões nas quais partes adversárias e mediador tentam encontrar uma solução para o conflito.

Grande parte das pesquisas em mediação tem se concentrado em casos de divórcio e custódia de filhos (Greatbatch e Dingwall, 1989, 1994, 1997; Kelly e Gigy,

1989; Posthuma, Dworkin e Swift, 2002). Entretanto, os procedimentos de mediação para solução de conflitos têm sido usados também em disputas civis, negociações trabalhistas, serviços de proteção ao consumidor e até mesmo em casos criminais, embora sejam áreas onde a mediação é ainda pouco pesquisada (Garcia, 1997, 2000; Jacobs, 2002).

O trabalho do mediador, nas audiências de conciliação corporifica a meta de resolução do conflito através de negociação de acordo e finalização antecipada do processo. Em uma audiência de conciliação, entretanto, o mediador não conta com poder formal de decisão, e depende das suas habilidades comunicativas para influenciar as partes em conflito a chegarem a uma decisão satisfatória para ambos (Tracy e Spradlin, 1994).

Nosso objetivo geral de pesquisa consiste, assim, em compreender como os mediadores em audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo exercem a atividade de mediar, contando apenas com as suas habilidades comunicativas. Queremos compreender as estratégias do mediador para executar essa tarefa, como ele controla as atividades de fala e como a sua fala manifesta posicionamentos em relação a si mesmo e frente às partes adversárias. Estamos, desse modo, estudando a interação em audiências de conciliação a fim de entender a organização interacional do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo em sessões mediadas. Nossas questões centrais de pesquisa são:

- (i) Como o mandato institucional define a organização interacional de uma audiência de conciliação?
- (ii) Como o papel do mediador se manifesta e influencia os processos de construção da história do conflito e da negociação?

A partir dessas questões, pretendemos: (i) descrever a organização interacional a partir da análise da estrutura de participação e formato de produção das audiências de conciliação; (ii) definir o papel do mediador no formato de produção e na estrutura de participação, observando (a) como ele conduz a audiência e (b) quais as atividades de fala que realiza; (iii) explicitar quais estratégias lingüísticas e discursivas ele utiliza para executar a sua tarefa institucional de conseguir acordo entre as partes divergentes. O objetivo maior da pesquisa é contribuir para a

construção do conhecimento sobre o papel social e interacional de mediador e as relações desse papel com as práticas judiciais.

Procuramos, então, investigar o papel interacional de mediador através da análise de três elementos: (i) da organização seqüencial da conversa nas audiências de conciliação, (ii) da estrutura de participação por meio da qual os conteúdos tópicos das fases de narrativa e de negociação são discutidos, e, por fim, (iii) da organização da cooperação conversacional, sinalizada através de pistas de contextualização verbal e não-verbal, que indicam os alinhamentos dos participantes do encontro.

Relacionar a estrutura institucional e a dinâmica interacional nos ambientes de trabalho significa observar como a fala é moldada pela estrutura organizacional ou, de outro modo, como a institucionalidade emerge na fala (Makitalo e Säljo, 2002). Nosso desafio particular é, então, tentar relacionar questões de ordem macroestrutural, como a organização interacional e institucional do Juizado, e os problemas de ordem micro interacional. Desejamos compreender como as atividades comunicativas performadas pelo mediador vinculam-se ao formato de produção e à estrutura de participação da audiência mediada.

As audiências são compostas por fases que lhe dão uma certa padronização característica do tipo de mandato institucional em vigor. Essas fases e o mandato da audiência de conciliação são possíveis devido ao papel institucional do mediador que monitora o encontro, distribuindo falas e tarefas. No caso estudado, observa-se a tentativa, por parte do mediador, de instituir um mandato de acordo que caracterizaria a audiência e o tipo de negociação em andamento. Tendo em vista esse mandato institucional, formulamos a hipótese de pesquisa de que os mediadores sustentam práticas discursivas guiadas pelo objetivo institucional de se conseguir um acordo entre as partes divergentes, alinhando-se com o reclamante ou com o reclamado em função desse objetivo, comprometendo, assim, o seu ideário de agente neutro na disputa.

No próximo capítulo, discutimos os principais conceitos e pressupostos teóricos que orientam a nossa investigação. Combinando elementos das tradições de investigação da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa, destacamos a particularidade da fala-em-interação em contextos institucionais, e, particularmente,

nas arenas de mediação. Analisamos a estrutura da conversa em contextos de mediação, destacando as especificidades de suas estruturas de participação e formato de produção, particularmente no que se refere à regulação dos sistemas de troca de turnos. Fazemos, por fim, algumas considerações teóricas sobre narração de conflito e negociação no processo de mediação.

No capítulo 3, descrevemos os métodos de pesquisa de campo e de análise utilizados em nossa pesquisa. Relatamos também a nossa entrada no campo, como realizamos a coleta de dados e as razões que nos fizeram optar pelo estudo da mediação no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, frente a outras possibilidades de investigação. Delineamos também, brevemente, a organização espacial e social do Juizado.

No capítulo 4, analisamos a construção de relatos por parte dos consumidores e o papel dos mediadores na sua co-construção. Destacamos, através da nossa análise de dados, como os mediadores se posicionam e como auxiliam na construção da história do conflito, distribuindo direitos de fala e prioridades na construção da narrativa, marcando certos eventos críticos e seu conteúdo moral através de perguntas e formulações, definindo, assim, responsabilidades.

No capítulo 5, analisamos o processo de negociação e o papel do mediador na busca de acordo. A partir de nossos dados, analisamos como o mediador procura re-enquadrar a situação, através de controle de tópico e de mudança de alinhamento, redefinindo a situação em termos favoráveis a um acordo.

No capítulo 6, resumizamos as proposições e os resultados da nossa pesquisa, destacando as suas contribuições para a literatura sobre fala-em-interação em contextos institucionais de mediação, seus limites e questões abertas para investigação futura.