



doi <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2026.17109>

Autocomposição e heterocomposição nas relações de consumo: uma análise empírica no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023-2024)

Self-composition and heterocomposition in consumer relations: an empirical analysis in the Small Claims Civil Court of Caicó/RN (2023-2024)

Autocomposición y heterocomposición en las relaciones de consumo: un análisis empírico en el Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023-2024)

Douglas da Silva Araújo* <https://orcid.org/0000-0002-5711-1153>, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, Rio Grande do Norte, Brasil.

Liana Alves da Silva** <https://orcid.org/0009-0002-2311-1515>, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, Rio Grande do Norte, Brasil.

Editorial

Histórico do Artigo

Recebido: 15/07/2026

Aceito: 14/09/2026

Eixo Temático 2 – Constituição,
Instituições e Democracia no Brasil

Editores-chefes

Katherine de Macêdo Maciel Mihaluc
Universidade de Fortaleza, Fortaleza, Ceará,
Brasil
katherine@unifor.br

Sidney Soares Filho

Universidade de Fortaleza, Fortaleza, Ceará,
Brasil
sidney@unifor.br

Editor Responsável

Sidney Soares Filho
Universidade de Fortaleza, Fortaleza, Ceará,
Brasil
sidney@unifor.br

Autores

Douglas da Silva Araújo
douglasaraujojp@gmail.com
Contribuição: concepção da pesquisa;
metodologia; levantamento de dados;
redação inicial; revisão do texto;
orientação/supervisão.

Liana Alves da Silva
alvesliana59@gmail.com
Contribuição: levantamento de dados;
redação inicial; revisão do texto.

Como citar:

ARAÚJO, Douglas da Silva; SILVA, Liana Alves da. Autocomposição e heterocomposição nas relações de consumo: uma análise empírica no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023-2024). *Pensar – Revista de Ciências Jurídicas*, Fortaleza, v. 31, e17109, 2026. DOI: <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2026.17109>

Declaração de disponibilidade de dados

A Pensar – Revista de Ciências Jurídicas adota práticas de Ciência Aberta e disponibiliza, junto à presente publicação, a Declaração de Disponibilidade de Dados (Formulário Pensar Data) preenchida e assinada pelos autores, a qual contém informações sobre a natureza do artigo e a eventual existência de dados complementares. O documento pode ser consultado como arquivo complementar neste site.

Resumo

O presente artigo investiga as formas de resolução dos conflitos consumeristas no âmbito do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, analisando a incidência da autocomposição e da heterocomposição nos anos de 2023 e 2024. A pesquisa possui abordagem empírico-quantitativa, com suporte de análise qualitativa, desenvolvida a partir do exame documental de 83 processos arquivados que passaram pela fase de cumprimento de sentença. Foram analisados aspectos relacionados à realização das audiências de conciliação, ao perfil dos litigantes, às formas de resolução dos conflitos e ao modo de satisfação das obrigações reconhecidas judicialmente. Os resultados evidenciam reduzida incidência da autocomposição, predominância da heterocomposição como forma de encerramento das demandas e elevado índice de cumprimento voluntário das decisões judiciais nos processos integrantes da amostra. Conclui-se que, embora exista forte estímulo normativo à solução consensual, sua efetividade prática mostrou-se limitada na amostra analisada, em contexto marcado pela presença de litigantes habituais e pela coexistência entre baixa incidência de acordos e elevado cumprimento voluntário das decisões judiciais.

Palavras-chave: Juizados Especiais Cíveis; autocomposição; heterocomposição; relações de consumo; acesso à justiça.

Abstract

This article investigates the forms of dispute resolution in consumer relations within the Small Claims Civil Court of the District of Caicó/RN, analyzing the incidence of self-composition and heterocomposition in 2023 and 2024. The research adopts an empirical-quantitative approach, supported by qualitative analysis, based on a documentary examination of 83 archived cases that proceeded to the judgment enforcement stage. The study analyzed aspects related to the holding of conciliation hearings, the profile of litigants, the forms of dispute resolution, and the manner in which obligations recognized by the courts were satisfied. The results demonstrate a low incidence of self-composition, a predominance of heterocomposition as the means of concluding disputes, and a high rate of voluntary compliance with judicial decisions among the cases in the sample. It is concluded that, although there is strong normative encouragement for consensual dispute resolution, its practical effectiveness was limited in the analyzed sample, in a context marked by the presence of repeat players and by the coexistence of a low incidence of settlements and a high rate of voluntary compliance with judicial decisions.

Keywords: Small Claims Civil Courts; self-composition; heterocomposition; consumer relations; access to justice.

Resumen

El presente artículo investiga las formas de resolución de los conflictos de consumo en el ámbito del Juizado Especial Cível de la Comarca de Caicó/RN, analizando la incidencia de la autocomposición y de la heterocomposición en los años 2023 y 2024. La investigación posee un enfoque empírico-cuantitativo, con el soporte de un análisis cualitativo, desarrollada a partir del examen documental de 83 procesos archivados que pasaron por la fase de ejecución de sentencia (cumplimiento de sentencia). Se analizaron aspectos relacionados con la realización de las audiencias de conciliación, el perfil de los litigantes, las formas de resolución de los conflictos y el modo de satisfacción de las obligaciones reconocidas judicialmente. Los resultados evidencian una reducida incidencia de la

* Professor do Curso de Direito do Centro de Ensino Superior do Seridó (CERES), da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Doutor em Estudos Urbanos e Regionais pela UFRN. Mestre em Direito Constitucional pela UFRN e Mestre em Planejamento e Dinâmicas Territoriais pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). Especialista em Criminologia e Segurança Pública pela Faculdade Integrada de Patos (FIP). Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Campina Grande. Membro da base de pesquisa Direito e Desenvolvimento (PPGD/UFRN) e do Laboratório de Pesquisa em Criminalidade, Ilegalismos e Violência (PPEUR/UFRN). Vice-líder do Grupo de Pesquisa Sistemas de Justiça, Violência e Direitos Humanos (JUSVIDH Direito/CERES/UFRN). Advogado (OAB/RN).

** Graduanda do 10º período do Curso de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Centro de Ensino Superior do Seridó (CERES). Estagiária do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN). Desenvolve pesquisas nas áreas de Direito Civil, métodos adequados de solução de conflitos e Direito Digital.



autocomposición, la predominancia de la heterocomposición como forma de finalización de las demandas y un elevado índice de cumplimiento voluntario de las decisiones judiciales en los procesos integrantes de la muestra. Se concluye que, aunque existe un fuerte estímulo normativo hacia la solución consensual, su efectividad práctica demostró ser limitada en la muestra analizada, en un contexto marcado por la presencia de litigantes habituales y por la coexistencia entre una baja incidencia de acuerdos y un elevado cumplimiento voluntario de las decisiones judiciales.

Palabras clave: Juizados Especiais Cíveis; autocomposição; heterocomposição; relaciones de consumo; acceso a la justicia.

1 Introdução

É inegável que a vida em sociedade gera conflitos e que, historicamente, o Estado chamou para si a responsabilidade de solucioná-los. Entretanto, com o crescimento das demandas judiciais em massa, especialmente após o advento da Constituição Federal de 1988, passaram a surgir alternativas ao monopólio da jurisdição estatal. Conforme mencionam Santos e Leite (2022), embora o Estado tenha inicialmente concentrado essa função na resolução de conflitos, a passagem do estado de natureza para a sociedade civil evidenciou uma gradual redução desse monopólio, ampliando a participação das partes na construção das soluções de suas controvérsias.

Nesse contexto, com o fortalecimento da cooperação entre os sujeitos processuais, a autocomposição deixou de ser considerada mera alternativa secundária, passando a ocupar posição de destaque no modelo de tratamento adequado dos conflitos. O ordenamento jurídico brasileiro, em um genuíno movimento de estímulo legislativo, passou a incentivar os meios consensuais de solução de controvérsias, adotando uma multiplicidade de mecanismos voltados à resolução dos litígios.

No cenário jurídico nacional, a figura dos Juizados Especiais surge como importante instrumento de ampliação do acesso à justiça, especialmente diante do crescente número de demandas judiciais, com destaque para aquelas decorrentes das relações de consumo. É no âmbito do Juizado Especial Cível, especificamente, que se pretende analisar a aplicabilidade e a efetiva implementação dessa política de incentivo à autocomposição.

Diante desse fomento teórico e legislativo à justiça consensual, a presente pesquisa tem como problemática central examinar, no âmbito do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, no contexto das relações de consumo dos anos de 2023 e 2024, como os conflitos de interesses são efetivamente solucionados, seja por meio da autocomposição, seja pela heterocomposição, além de analisar a viabilidade prática e o cumprimento dessas formas de resolução.

Para elucidar o cerne da questão, o presente estudo, para além do referencial teórico e dogmático, desenvolve-se por meio de investigação empírica, documental e descritiva, centrada em 83 (oitenta e três) processos que passaram pela fase de cumprimento de sentença e se encontram arquivados. A análise abrange desde o perfil dos litigantes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, até a eventual aceitação das propostas formuladas e seus respectivos desdobramentos na fase satisfativa.

Nesse sentido, o objetivo do trabalho consiste em analisar o desfecho processual das demandas consumeristas, investigando a frequência das audiências, a utilidade e a possível eficácia da autocomposição em comparação com a heterocomposição, bem como os índices de cumprimento voluntário das propostas aceitas pelas partes.

A justificativa da pesquisa reside em sua relevância social e acadêmica, sobretudo diante da necessidade de averiguar empiricamente a real utilidade da política de conciliação e mediação no âmbito das relações de consumo submetidas aos Juizados Especiais Cíveis.

Além desta introdução e das considerações finais, o artigo encontra-se estruturado em duas seções principais. Inicialmente, aborda-se o referencial teórico relacionado ao acesso à justiça, aos meios adequados de resolução de conflitos e ao papel dos Juizados Especiais nas demandas consumeristas. Em seguida, apresenta-se a metodologia da pesquisa e a discussão dos dados empíricos coletados, examinando a incidência da autocomposição e da heterocomposição, bem como a efetividade prática dessas formas de resolução no âmbito do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN.

Foi utilizada a ferramenta de inteligência artificial generativa ChatGPT (OpenAI, versão GPT-5.5) como apoio à organização do manuscrito, mediante sistematização do plano de redação e revisão de sua estrutura; à conferência quantitativa da amostra documental, mediante auxílio na verificação da consistência dos dados extraídos dos processos analisados; à organização dos dados e à definição da representação visual utilizada na elaboração dos gráficos; e ao aperfeiçoamento da redação, com sugestões de revisão gramatical, clareza, coesão e adequação da linguagem acadêmica. Todas as decisões relativas à concepção da pesquisa, à definição da metodologia, à coleta, interpretação e análise dos dados, à elaboração final dos gráficos, à conferência das referências bibliográficas, à redação final e à aprovação do conteúdo permaneceram sob responsabilidade exclusiva dos autores.

2 Juizados Especiais, acesso à justiça e a solução consensual de conflitos

2.1 Juizados Especiais e acesso à justiça

O acesso à justiça, enquanto pilar do Estado Democrático de Direito, transcende o direito de ação materializado no ato de peticionar. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 (Brasil, [2026a]), ao ampliar o acesso à tutela jurisdicional, acabou transformando a compreensão acerca do significado do acesso à justiça, especialmente diante de questões relacionadas ao aumento das demandas judiciais e à preocupação com a duração razoável do processo. É nessa perspectiva que Cappelletti (1998) desenvolve o conceito de efetivo acesso à justiça, compreendido não apenas como acesso formal ao Poder Judiciário, mas como a real possibilidade de obtenção de uma tutela jurisdicional justa e adequada.

É nesse cenário de morosidade e congestionamento do Poder Judiciário que se iniciam as buscas por um sistema mais célere e desburocratizado para a resolução de litígios de menor complexidade. Nesse contexto, o impulso legislativo teve início com a Lei de Pequenas Causas – Lei nº 7.244/1984 (Brasil, 1984) –, posteriormente sucedida pela Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]), que instituiu os Juizados Especiais no âmbito estadual, consolidando uma estrutura orientada pela simplificação dos procedimentos e pela ampliação do acesso à justiça (Bacellar, 2001).

Além disso, a concretização constitucional dos Juizados Especiais impulsionou o surgimento de diplomas infraconstitucionais voltados à ampliação do acesso jurisdicional ao cidadão comum. Destaca-se, nesse contexto, a Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]), responsável pela instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito estadual, posteriormente complementada pela criação dos Juizados Especiais Federais, por meio da Lei nº 10.259/2001 (Brasil, [2006]), e dos Juizados da Fazenda Pública, instituídos pela Lei nº 12.153/2009 (Brasil, 2009), consolidando-se, assim, o microssistema dos Juizados Especiais.

Dentro desse microssistema, o Juizado Especial Cível adquiriu grande notoriedade. Tal fenômeno decorre do fato de que esse órgão jurisdicional representa não apenas uma tentativa de superação da excessiva formalidade e da morosidade processual, mas também um instrumento de ampliação do acesso à tutela jurisdicional. Nesse sentido, a estrutura principiológica prevista no art. 2º da Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]) fundamenta-se na oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação. Assim, demandas massificadas, especialmente aquelas decorrentes das relações de consumo, que poderiam enfrentar obstáculos relacionados aos custos do processo, passam a encontrar maior viabilidade de acesso e apreciação jurisdicional.

Considerando essa estrutura principiológica, verifica-se que o diploma legislativo estabelece claro estímulo à solução consensual dos conflitos. Esse incentivo torna-se ainda mais evidente ao se observar a previsão da audiência de conciliação logo no início da formação da relação processual. Como observa Fernanda Tartuce (2018), a conciliação constitui importante instrumento de tratamento adequado dos conflitos, voltado à construção consensual da solução da controvérsia, favorecendo a pacificação social e a participação das partes na definição do resultado. Nessa perspectiva, Bacellar (2001, p. 152) ressalta a centralidade da conciliação no funcionamento dos Juizados Especiais, afirmando que “o valor maior dos juizados é a conciliação. Nos locais onde a conciliação funciona, o juizado funciona”.

Desse modo, constata-se que a justiça consensual, no contexto do Juizado Especial Cível, surge como etapa inaugural do procedimento, afastando a ideia de mera subsidiariedade e atribuindo aos atores do sistema de justiça papel relevante na efetividade dessa prática. Essa perspectiva encontra respaldo na concepção de Kazuo Watanabe (2011), para quem a mediação e a conciliação integram uma política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cujo objetivo primordial consiste em proporcionar a solução mais adequada ao caso concreto, mediante a participação das próprias partes na construção do resultado, assegurando-se, desse modo, o acesso à ordem jurídica justa.

Entretanto, cumpre destacar que a obrigatoriedade da audiência de conciliação também tem sido objeto de debate. A proposta de celeridade e resolução ágil dos litígios passou a enfrentar obstáculos decorrentes da elevada demanda existente no rito sumaríssimo. Nesse contexto, a intensa sobrecarga processual ocasionou o acúmulo das pautas de audiência, contribuindo para um cenário pouco favorável ao aprimoramento da autocomposição, especialmente em situações nas quais grandes empresas comparecem aos atos processuais sem propostas efetivas de acordo. É nesse contexto de tensionamento entre celeridade e efetividade da conciliação que se insere o objeto empírico da presente pesquisa.

No âmbito dos Juizados Especiais, a centralidade da audiência é reforçada pelo próprio regime jurídico do microsistema. O art. 51, I, da Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]) prevê a extinção do processo quando o autor deixa de comparecer a qualquer das audiências, enquanto o Enunciado 20 do Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) estabelece que “o comparecimento pessoal da parte às audiências é obrigatório”, admitindo-se a representação da pessoa jurídica por preposto (Conselho Nacional de Justiça, 2026a). A Resolução CNJ nº 125/2010 (Conselho Nacional de Justiça, [2026b]), por sua vez, institucionaliza a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses e, em seu art. 8º, estabelece que os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) são responsáveis, preferencialmente, pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação.

No procedimento comum, essa valorização também se manifesta no art. 334 do Código de Processo Civil (Brasil, [2026b]), que estabelece a designação da audiência de conciliação ou mediação como regra, admitindo sua dispensa nas hipóteses previstas no § 4º. A própria jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça evidencia a relevância atribuída ao ato: a Corte Especial afetou o REsp nº 2.071.340/MG (Brasil, 2023) ao rito dos recursos repetitivos (Tema 1.271) para definir se a não realização da audiência, quando apenas uma das partes manifesta desinteresse, implica nulidade do processo, controvérsia que permanece em julgamento. No plano da interpretação processual contemporânea, o Enunciado 256 da IV Jornada de Direito Processual Civil admite que a tentativa infrutífera de conciliação ou mediação pré-processual possa suprir a exigência do art. 334 do CPC (Brasil, 2025). Embora voltado ao procedimento comum, o enunciado evidencia que a discussão contemporânea não se limita à obrigatoriedade formal da audiência, alcançando também sua utilidade concreta diante das circunstâncias do conflito. É justamente nessa tensão entre a centralidade institucional do ato e sua capacidade concreta de produzir acordos que se situa uma das questões centrais desta pesquisa.

Conforme observa Sessa (2024, p. 2):

(...) observa-se uma dicotomia entre a obrigatoriedade da audiência de conciliação e julgamento e o princípio da celeridade, tendo em vista que, em razão da morosidade do Poder Judiciário, acarretada por inúmeros processos, as audiências de conciliação são marcadas com lapsos temporais excessivos, para vários meses após o protocolo da petição. Ainda, em alguns casos, as partes podem comparecer sem reais intenções de conciliar, prolongando desnecessariamente o procedimento.

Apesar de a Lei dos Juizados Especiais inaugurar, no Brasil, um microsistema pautado no incentivo à conciliação, esse instrumento ainda enfrenta obstáculos práticos e estruturais, aliados à ausência de uma cultura consolidada de composição consensual dos litígios. Nesse cenário, a audiência de conciliação pode assumir função contraproducente, contribuindo para o prolongamento da marcha processual e evidenciando uma dicotomia entre a busca pela solução consensual e a efetividade da duração razoável do processo.

2.2 Meios adequados de solução de conflitos

Os meios adequados de solução de conflitos não constituem inovação contemporânea. Suas raízes remontam a práticas historicamente desenvolvidas em diferentes sociedades, destacando-se as tradições da China e do Japão, nas quais a mediação e a conciliação já figuravam como importantes mecanismos de resolução consensual de conflitos muito antes da consolidação dos modelos ocidentais de jurisdição estatal (Folberg; Taylor, 1996, p. 21-26).

Em contrapartida, observa-se que o desenvolvimento ocidental dessas práticas ocorreu de forma mais tardia. No contexto do Direito brasileiro, uma das primeiras previsões normativas relevantes sobre a solução consensual de conflitos encontra-se na Constituição do Império de 1824, mais especificamente em seus arts. 161 e 162¹, que previam a reconciliação, desempenhada pelos juízes de paz, como requisito prévio ao início da demanda judicial (Comparato, 2015, p. 10).

Avançando para a contemporaneidade, destaca-se que apenas no século XXI as práticas consensuais passaram a adquirir contornos mais estruturados de política judiciária, especialmente com a edição da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça ([2026b]). O referido ato normativo representou verdadeiro divisor de águas ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e determinar aos tribunais a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

¹ Os artigos determinavam o seguinte: Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum. Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei.

Consolidando essa mudança de paradigma, o Código de Processo Civil de 2015 – Lei nº 13.105/2015 (Brasil, [2026b]) – incorporou as diretrizes estabelecidas pelo CNJ. Nesse contexto, o CPC passou a prever, como norma fundamental em seu art. 3º², o estímulo à conciliação, à mediação e aos demais meios consensuais de solução de conflitos, estabelecendo, ainda, em seu art. 334, a audiência prévia de conciliação ou mediação como regra geral anterior à apresentação da defesa³.

Complementando esse microssistema consensual, surgiu a Lei nº 13.140/2015 (Brasil, 2015), conhecida como Lei de Mediação, diploma normativo responsável pela regulamentação da mediação judicial e extrajudicial no Brasil. A referida legislação inovou ao disciplinar não apenas a atuação dos terceiros facilitadores, mas também a utilização da autocomposição no âmbito da Administração Pública.

Nesse sentido, assevera Antônio Carlos Ozório Nunes (2016, p. 36), “a Lei 13.140, de 26.06.2015, representou o marco legal para a mediação no Brasil, como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”.

Acompanhando essa consolidação legislativa, cumpre esclarecer que a doutrina processualista civil moderna vem alterando a terminologia relacionada aos métodos autocompositivos. Na tentativa de se desvencilhar da ideia de centralidade da heterocomposição de litígios, tradicionalmente vinculada à jurisdição estatal, surge a expressão “meios adequados de solução de conflitos”, nomenclatura empregada pela técnica processual contemporânea sob a justificativa de que a escolha do método deve observar as especificidades do litígio presente no caso concreto. Acerca dessa nova denominação, esclarece Fredie Didier Jr. (2019, p. 201-202):

Atualmente, deve-se falar em “meios adequados de solução de conflitos”, designação que engloba todos os meios, jurisdicionais ou não, estatais ou não, e não mais em “meios alternativos de solução de conflitos” (*alternative dispute resolution*), que exclui a jurisdição estatal comum e parte da premissa de que ela é a prioritária.

Nesse contexto, essa mudança de perspectiva, consistente na promoção da autocomposição, deixou de ser tratada de forma isolada e passou a ser considerada verdadeiro instrumento de política judiciária. Foi nesse cenário que surgiram os principais marcos normativos da atualidade brasileira voltados ao estímulo dos métodos autocompositivos, dentre eles a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça ([2026b]), a Lei de Mediação (Brasil, 2015) e o Código de Processo Civil de 2015 (Brasil, [2026b]).

Dentre os instrumentos que compõem as ferramentas de autocomposição assistida, faz-se necessário destacar as figuras da conciliação e da mediação. Consoante ensinamento de Didier Jr. (2019, p. 326), os institutos partilham entre si o elemento comum da presença de um terceiro facilitador do diálogo no processo negocial, em vez de um terceiro impositor de decisão.

Apesar de frequentemente serem tratados como sinônimos, conciliação e mediação possuem distinções relevantes, especialmente quanto à postura adotada pelo terceiro condutor e à natureza da relação preexistente entre as partes. Enquanto a conciliação é indicada para litígios que não envolvem vínculo anterior entre os envolvidos, conferindo ao conciliador maior liberdade propositiva na sugestão de soluções, a mediação destina-se, sobretudo, às relações continuadas, nas quais o mediador assume postura mais voltada à facilitação do diálogo e ao restabelecimento dos vínculos interpessoais.

Corroborando essa diferenciação, esclarece Didier Jr. (2019, p. 326), “o conciliador tem uma participação mais ativa no processo de negociação, podendo, inclusive, sugerir soluções para o litígio. A técnica da conciliação é mais indicada para os casos em que não havia vínculo anterior entre os envolvidos”⁴.

Com a finalidade de proteger as partes e garantir transparência e efetividade à justiça consensual, o legislador preocupou-se em estabelecer princípios específicos a serem observados pelos conciliadores e mediadores, especialmente em razão da autonomia conferida às partes na condução do conflito. Nesse sentido, o art. 166⁵ do

² Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.; § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.; § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

³ 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.

⁴ A distinção apontada pela doutrina encontra respaldo nos §§ 2º e 3º do art. 165 do CPC, que dispõe o seguinte: “§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. § 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos” (Didier Jr., 2019, p. 327).

⁵ Art. 166 A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Código de Processo Civil (Brasil, [2026b]) institui verdadeiro arcabouço principiológico próprio para a condução das audiências de conciliação e mediação.

Por fim, é importante ressaltar que a utilidade da conciliação e da mediação no âmbito do processo brasileiro continua sendo objeto de amplas discussões, envolvendo desde a redução da sobrecarga do Poder Judiciário até os impactos relacionados à celeridade processual. Contudo, mostra-se indiscutível o fato de que tais mecanismos possuem fundamento democrático voltado ao fortalecimento da participação das partes e da autonomia privada na solução dos conflitos.

2.3 O paradigma da heterocomposição e a imposição decisória

Quando o mecanismo do diálogo, baseado na justiça consensual, não alcança êxito, a solução do conflito passa a exigir a interferência de um fator externo à relação processual. Desse modo, a heterocomposição consiste na participação de um terceiro imparcial que, investido no poder de dizer o direito, substitui as partes na resolução do conflito.

Nesse sentido, Spengler e Spengler Neto (2020) definem a atividade do Estado-juiz como a atuação de um terceiro que não auxilia os litigantes na construção consensual da solução, mas impõe uma decisão vinculativa e coercitiva. Assim, o Estado retira das partes a responsabilidade pela resolução da lide, fazendo com que estas renunciem à autonomia na condução e satisfação do impasse.

Diferentemente dos meios pautados em concessões recíprocas, a via heterocompositiva abrange método essencialmente adversarial, cuja solução não emerge da vontade dos litigantes, mas da análise das provas, informações e argumentos submetidos ao terceiro julgador. Sobre o tema, adverte Bacellar (2012, p. 39):

Métodos adversariais, na forma heterocompositiva, são aqueles em que as soluções independem da vontade dos litigantes e são tomadas por um terceiro a partir da colheita de informações, produção de provas e da análise dos argumentos materializados nos pedidos, contestações, impugnações, agravos, embargos por eles apresentados. Em outras palavras, são aqueles métodos em que as soluções são encontradas por um terceiro imparcial (juiz ou árbitro) que decide a questão em substituição dos envolvidos. As questões são resolvidas nos limites em que são apresentadas, e o terceiro substitui a vontade das partes e decide conforme estabelecido pela lei ou pela convenção arbitral.

Nesse contexto, o modelo impositivo de resolução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro compreende, principalmente, a jurisdição estatal e a arbitragem. Dessa maneira, a heterocomposição caracteriza-se pela atuação decisória de um terceiro julgador, cuja decisão substitui a vontade das partes na definição da controvérsia (Didier Jr., 2019).

No contexto do Juizado Especial, a heterocomposição passa a assumir protagonismo quando a tentativa de conciliação resta infrutífera, especialmente nas demandas decorrentes das relações de consumo, em que fornecedor e consumidor frequentemente não alcançam consenso.

Nesses casos, compete ao Estado-juiz substituir a vontade das partes por meio da atividade jurisdicional, impondo decisão destinada à solução do conflito. É justamente nesse cenário que se insere a presente pesquisa empírica, cuja análise busca demonstrar que, apesar da centralidade conferida à autocomposição no microssistema dos Juizados Especiais, a heterocomposição ainda representa o desfecho predominante da maior parte dos processos analisados.

2.4 Litigância habitual e demandas repetitivas

A compreensão dos resultados empíricos desta pesquisa exige considerar que os conflitos submetidos aos Juizados Especiais Cíveis não envolvem, necessariamente, litigantes em condições equivalentes de experiência, informação e familiaridade com o sistema de justiça. Em especial nas relações de consumo, é frequente a presença de grandes fornecedores que participam reiteradamente de processos judiciais semelhantes, ao lado de consumidores que, em regra, recorrem ao Poder Judiciário de forma episódica. Essa assimetria pode influenciar não apenas a capacidade de atuação processual dos sujeitos, mas também as estratégias adotadas diante da conciliação, da sentença e do cumprimento das obrigações reconhecidas judicialmente.

Essa perspectiva encontra importante referência na formulação de Marc Galanter (1974), segundo a qual os participantes da litigância podem ser compreendidos, de forma ideal-típica, como *one-shotters* e *repeat players*.

Os primeiros são aqueles que recorrem ao sistema de justiça de maneira ocasional, normalmente em razão de uma situação específica e sem experiência acumulada em litígios semelhantes. Os segundos, por sua vez, são atores que participam reiteradamente de disputas judiciais, desenvolvendo experiência, conhecimento sobre o funcionamento das instituições e capacidade de estruturar estratégias a partir da repetição das experiências litigiosas. Para Galanter (1974), essa diferença de frequência de participação pode produzir vantagens para os litigantes habituais, que passam a dispor de maior capacidade de avaliar riscos, custos, possibilidades de resultado e consequências de diferentes estratégias processuais.

A distinção não significa, contudo, que todo litigante habitual necessariamente obterá decisões mais favoráveis ou que a atuação de grandes fornecedores seja, por si só, abusiva. Trata-se, antes, de uma chave analítica para compreender como a repetição de conflitos pode alterar a forma de participação no sistema de justiça. A experiência acumulada permite ao litigante habitual construir conhecimento sobre padrões decisórios, procedimentos, custos, comportamentos dos demais atores e resultados possíveis, circunstâncias que podem influenciar sua disposição para negociar ou para aguardar a definição judicial do conflito (Galanter, 1974).

A literatura brasileira tem utilizado essa perspectiva para analisar as características da litigância contemporânea. Asperti *et al.* (2019), ao revisitarem a formulação de Galanter no contexto brasileiro, destacam a relevância de observar os diferentes papéis desempenhados por litigantes habituais e ocasionais no funcionamento do sistema de justiça. Os autores chamam atenção para a presença de atores que participam reiteradamente de litígios e para as vantagens decorrentes dessa experiência acumulada, especialmente em um cenário marcado pelo crescimento da litigância repetitiva. Nesse contexto, a assimetria entre *repeat players* e *one-shotters* não deve ser examinada apenas sob a perspectiva individual de cada processo, mas também a partir da capacidade de determinados atores de desenvolver estratégias diante de um conjunto recorrente de demandas (Asperti *et al.*, 2019).

Essa discussão assume especial importância nos Juizados Especiais. Criados para proporcionar acesso à justiça mediante procedimentos orientados pela oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, esses órgãos passaram a receber expressivo volume de demandas envolvendo relações de consumo e, consequentemente, conflitos semelhantes envolvendo grandes fornecedores. Pacheco (2024) identifica justamente a expansão das demandas repetitivas e a presença recorrente de grandes empresas no polo passivo como um dos desafios contemporâneos dos Juizados Especiais, destacando a tensão entre a estrutura concebida para solucionar causas de menor complexidade e a realidade de um sistema submetido a elevado volume de conflitos semelhantes.

A repetição das demandas pode produzir, assim, uma situação peculiar: aquilo que representa um conflito singular e potencialmente relevante para o consumidor pode constituir, para o fornecedor, apenas mais um episódio de uma série de controvérsias semelhantes. Essa diferença de perspectiva pode repercutir sobre a decisão de negociar. Para o litigante ocasional, a audiência de conciliação pode representar uma oportunidade central para solucionar definitivamente um problema concreto. Para o litigante habitual, por outro lado, a opção entre negociar e aguardar a decisão judicial pode ser avaliada a partir de uma racionalidade mais ampla, que considere não apenas o caso individual, mas também a previsibilidade dos resultados, os custos envolvidos, a frequência das demandas e os efeitos que determinada estratégia pode produzir sobre casos semelhantes.

Essa assimetria também é identificada na literatura que examina especificamente a conciliação judicial entre litigantes eventuais e repetitivos nas relações de consumo. Cremonezi, Costa e Rodrigues (2024) destacam que, apesar dos esforços institucionais de promoção da conciliação, os grandes litigantes continuam recorrendo de forma expressiva à judicialização. As autoras relacionam esse fenômeno, em parte, ao poder econômico e jurídico dessas empresas, que lhes confere maior capacidade para sustentar processos judiciais prolongados. Nesse sentido, a conciliação não pode ser analisada apenas como uma oportunidade formal de composição, mas também a partir das condições materiais e estratégicas que influenciam a disposição dos diferentes litigantes para negociar.

É nesse ponto que a noção de litigância habitual contribui para interpretar os resultados encontrados nesta pesquisa. O elevado número de processos envolvendo setores caracterizados pela presença de grandes fornecedores e a predominância de soluções heterocompositivas não permitem, isoladamente, concluir que exista resistência deliberada à conciliação. Entretanto, quando esses dados são associados à reduzida quantidade de propostas conciliatórias e, simultaneamente, ao elevado índice de cumprimento voluntário das decisões judiciais, emerge uma questão analítica relevante: a baixa utilização da autocomposição pode não significar necessariamente incapacidade de resolução do conflito, mas uma preferência por aguardar a definição judicial quando o resultado do processo é suficientemente previsível para o litigante habitual.

É importante ressaltar que essa hipótese deve ser tratada com cautela. Os dados desta pesquisa não permitem afirmar que a condição de litigante habitual seja a causa direta da baixa frequência de acordos, tampouco permitem atribuir uma motivação específica aos fornecedores analisados, uma vez que não foram realizadas entrevistas com os representantes das empresas ou seus advogados. A contribuição da literatura sobre *repeat players* consiste, portanto, em oferecer uma chave interpretativa para os padrões identificados empiricamente. A partir dela, pode-se compreender que a experiência reiterada com o sistema judicial pode reduzir a necessidade de utilização da audiência como espaço de negociação prévia, sobretudo quando o litigante possui condições de avaliar os riscos do processo e os efeitos econômicos e jurídicos de eventual condenação.

Essa dimensão estratégica encontra especial relevância no setor bancário, que constitui parcela expressiva do universo empírico desta pesquisa. Machado e Santos (2023), ao analisarem as instituições financeiras como litigantes habituais, identificam entre suas vantagens competitivas a existência de corpo técnico jurídico e multidisciplinar especializado (bancários, administradores, engenheiros, contadores, economistas, profissionais do setor de compliance, etc.), a experiência e o conhecimento das legislações aplicáveis, possibilitando a troca de informações e conhecimentos entre advogados e grandes escritórios, bem como a capacidade de avaliar a probabilidade de perda e estruturar sua atuação processual, como apresentar recursos contra decisões judiciais desfavoráveis aos seus interesses, inclusive junto aos tribunais superiores. Segundo os autores, esse conhecimento constitui um diferencial dos bancos quando litigam contra participantes eventuais: “esse conhecimento se revelará um diferencial em favor dos bancos quando litigarem contra participantes eventuais” (Machado; Santos, 2023, p. 72).

Na mesma perspectiva, Galanter (1974) aponta que as vantagens acumuladas pelos litigantes habituais podem ser mobilizadas em estratégias processuais destinadas a prolongar as disputas e explorar os recursos disponíveis no sistema de justiça, colocando os litigantes eventuais em posição de desvantagem. Em determinadas situações, essa assimetria pode repercutir sobre a própria negociação, na medida em que o litigante eventual, diante dos custos e da duração do processo, pode ser levado a aceitar uma solução menos favorável do que aquela que buscaria caso dispusesse de condições equivalentes para sustentar a disputa.

Desse modo, a análise das demandas consumeristas nos Juizados Especiais deve ultrapassar a simples oposição entre autocomposição e heterocomposição. A questão relevante passa a ser compreender por que determinados conflitos, mesmo submetidos reiteradamente a um espaço institucional destinado à conciliação, são predominantemente solucionados por decisão judicial e, posteriormente, apresentam elevado grau de cumprimento voluntário. A investigação empírica realizada no Juizado Especial Cível de Caicó/RN permite observar concretamente essa dinâmica e verificar em que medida a hipótese da litigância habitual contribui para explicar a coexistência entre baixa disposição conciliatória e elevada satisfação voluntária das obrigações reconhecidas judicialmente.

3 Metodologia e discussão dos dados empíricos

Inicialmente, é importante frisar que os dados utilizados nesta pesquisa foram obtidos mediante consulta à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, por meio do sítio eletrônico oficial do respectivo tribunal.

Os processos analisados são públicos e foram identificados mediante consulta ao sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, a partir de relação disponibilizada pela Ouvidoria do TJRN. A pesquisa restringiu-se a processos sem segredo de justiça, não envolvendo acesso a informações sigilosas nem tratamento de dados pessoais sensíveis, limitando-se à análise documental de informações de acesso público.

A coleta inicial contemplou quantitativo mais amplo de processos vinculados ao Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN. Contudo, para fins de delimitação metodológica da amostra, foram aplicados critérios específicos de filtragem, selecionando-se apenas os processos que já haviam ultrapassado a fase de conhecimento, ingressado na etapa de cumprimento de sentença e se encontravam arquivados no momento da coleta dos dados.

Após a aplicação desses filtros, a amostra final da pesquisa restou composta por 83 (oitenta e três) processos, possibilitando a análise integral do desfecho processual, desde a tentativa de autocomposição até a efetiva satisfação da obrigação.

A opção metodológica pela análise exclusiva de processos arquivados após a fase de cumprimento de sentença permitiu examinar integralmente o percurso processual e a efetividade das formas de resolução dos

conflitos. Todavia, esse critério de seleção pode ensejar viés amostral, uma vez que exclui processos ainda em tramitação, bem como aqueles extintos sem resolução do mérito ou que não alcançaram a fase satisfativa. Consequentemente, os elevados índices de cumprimento voluntário identificados nesta pesquisa podem refletir, em alguma medida, a própria seleção de processos cujo ciclo processual já havia sido integralmente concluído, razão pela qual tais resultados devem ser interpretados à luz dessa delimitação metodológica. Não obstante, a análise do universo empírico investigado oferece elementos relevantes para a compreensão da dinâmica processual das demandas consumeristas no Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, especialmente no que se refere à reduzida incidência de soluções consensuais e ao predomínio da heterocomposição, constituindo importante parâmetro para futuras pesquisas comparativas em outras unidades jurisdicionais.

A pesquisa possui abordagem empírico-quantitativa, com suporte de análise qualitativa interpretativa, desenvolvida a partir da sistematização de dados processuais relacionados às demandas consumeristas submetidas ao Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN. A investigação possui caráter documental e descritivo, utilizando como técnica de análise o cruzamento de informações referentes à realização de audiências, perfil dos litigantes, formas de resolução dos conflitos e modo de satisfação das obrigações reconhecidas judicialmente. Para fins de análise, os réus foram classificados segundo o setor econômico correspondente à atividade do fornecedor diretamente relacionada à relação de consumo discutida no processo. A classificação considerou a natureza do produto ou serviço objeto da demanda, permitindo o agrupamento dos processos segundo os respectivos setores econômicos.

Para a classificação da fase satisfativa, adotou-se critério documental baseado nos atos processuais constantes do PJe. Considerou-se cumprimento voluntário quando a obrigação reconhecida judicialmente foi adimplida espontaneamente pelo réu, sem necessidade de atos executivos expropriatórios; expropriatório/misto quando a satisfação do crédito exigiu a prática de medidas coercitivas, como penhora, bloqueio de ativos ou atos executórios combinados com pagamento posterior e/ou parcial; e não identificado quando os autos não permitiam determinar de forma segura a modalidade de satisfação da obrigação, especialmente nas hipóteses de execução frustrada ou ausência de bens penhoráveis.

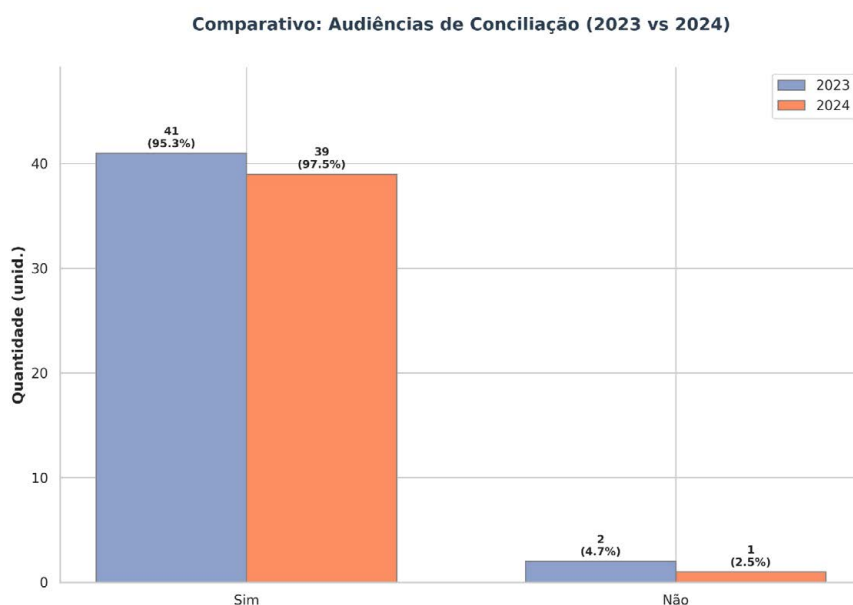
Considerando que a investigação se baseou exclusivamente em documentos públicos disponíveis em sistema judicial eletrônico, sem contato direto ou indireto com participantes da pesquisa e sem utilização de informações protegidas por sigilo, os autores entendem que o estudo possui natureza documental, desenvolvido a partir de dados públicos.

Cumprir registrar que os resultados obtidos nesta pesquisa devem ser interpretados à luz das delimitações metodológicas adotadas. Trata-se de investigação empírica, documental e de caráter exploratório, desenvolvida a partir da análise de 83 processos vinculados exclusivamente ao Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN. Desse modo, as conclusões apresentadas restringem-se ao universo empírico examinado, não possuindo pretensão de generalização para a totalidade dos Juizados Especiais Cíveis ou para outras unidades jurisdicionais.

Todavia, a delimitação territorial da pesquisa não decorre de mera conveniência metodológica, mas da relevância acadêmica da produção de conhecimento sobre a realidade regional em que se insere o Centro de Ensino Superior do Seridó (CERES), da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), ao qual se vinculam os autores e no âmbito do qual a investigação foi desenvolvida. A investigação da dinâmica processual local contribui para o fortalecimento da pesquisa empírica em Direito, para a compreensão das especificidades do acesso à justiça e da resolução de conflitos na região do Seridó potiguar e para a realização de estudos comparativos futuros em outras comarcas e contextos institucionais.

Iniciando a análise empírica dos dados coletados, verifica-se que o primeiro gráfico se debruça sobre a frequência da realização das audiências de conciliação e mediação no Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, considerando a amostra selecionada.

Gráfico 1 – Frequência de realização das audiências de conciliação e mediação no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023–2024)



Fonte: Elaboração própria a partir de dados obtidos junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte em 2026.

Conforme já mencionado, a Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]) estabelece forte estímulo à autocomposição no âmbito do rito sumaríssimo. Nesse sentido, observa-se que o Juizado Especial analisado segue, de maneira expressiva, a sistemática prevista no diploma legal, realizando 41 audiências no ano de 2023 e 39 no ano de 2024, o que corresponde, respectivamente, a 95,3% e 97,5% dos processos examinados. Assim, constata-se elevada frequência na designação das audiências voltadas ao contato prévio entre as partes.

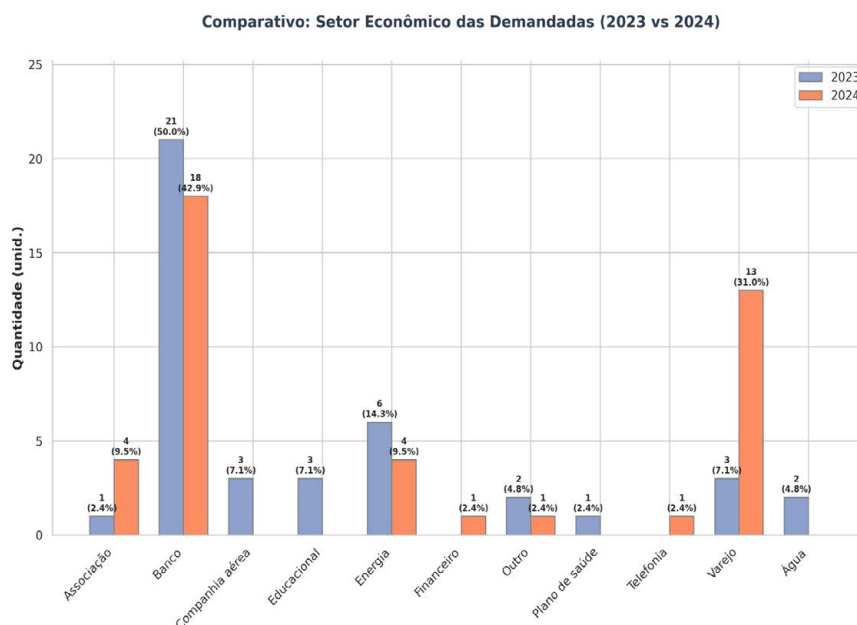
Todavia, o elevado quantitativo de audiências realizadas não implica, necessariamente, o alcance efetivo de sua finalidade conciliatória. Ao se analisar o comportamento processual das partes, observa-se expressiva distância entre a realização do ato e a efetiva disposição para a composição: dos 83 processos analisados, apenas 4 registraram oferta de acordo, dos quais 3 resultaram em aceitação, todos em 2024.

Esse resultado dialoga com Sessa (2024), ao apontar a tensão que pode surgir entre a realização obrigatória da audiência e a celeridade processual quando as partes comparecem sem efetiva disposição para conciliar. No universo pesquisado, a elevada frequência de realização das audiências não foi acompanhada por correspondente frequência de propostas, indicando que a institucionalização do ato conciliatório não é suficiente, por si só, para produzir autocomposição.

A constatação também pode ser compreendida a partir da própria natureza da conciliação. Conforme Didier Jr. (2019), a atuação do conciliador se desenvolve como auxílio ao processo negocial, sem substituir a vontade das partes. Assim, a audiência constitui oportunidade institucional para a composição, mas sua efetividade depende da existência de interesse concreto dos litigantes em negociar. No caso analisado, a reduzida quantidade de propostas revela uma diferença entre a oferta formal do espaço de diálogo e sua utilização efetiva para a construção de acordos.

Desse modo, os dados não indicam apenas que poucas conciliações foram obtidas, mas evidenciam uma primeira questão analítica da pesquisa: a elevada frequência das audiências não correspondeu à efetiva utilização desse espaço para negociação. Essa constatação será posteriormente relacionada ao perfil dos litigantes e à predominância de grandes fornecedores na amostra, especialmente a partir da discussão sobre litigância habitual.

Prosseguindo na análise empírica, o gráfico abaixo expõe o perfil dos setores econômicos dos réus demandados no Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, considerando exclusivamente as relações de consumo integrantes da amostra selecionada.

Gráfico 2 – Comparativo dos setores econômicos demandados no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023–2024)

Fonte: Elaboração própria a partir de dados obtidos junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte em 2026.

Ao segmentar os setores econômicos examinados, verifica-se a concentração das demandas em determinados segmentos empresariais. O setor bancário lidera a amostra, com 39 processos, seguido pelo varejo, com 16, e pelas companhias de energia elétrica, com 10 processos. Esses três segmentos, conjuntamente, correspondem a 65 dos 83 processos analisados, revelando que a litigiosidade consumerista observada se concentra, em grande medida, em setores nos quais determinados fornecedores estão sujeitos à recorrência de conflitos semelhantes.

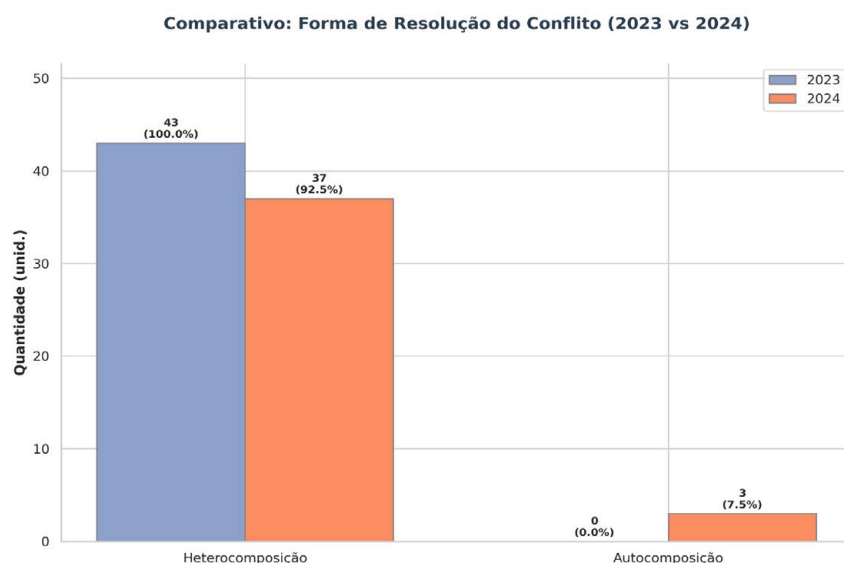
A concentração observada ganha relevância quando relacionada à discussão sobre litigância habitual desenvolvida na seção anterior. Galanter (1974) demonstra que a participação reiterada em disputas judiciais proporciona aos *repeat players* experiência acumulada e maior capacidade de avaliar riscos, custos e resultados possíveis da litigância. No contexto brasileiro, Asperti *et al.* (2019) destacam que fornecedores de produtos e serviços, especialmente em demandas submetidas aos Juizados Especiais, figuram entre os atores que participam reiteradamente do sistema de justiça, podendo desenvolver estratégias a partir da repetição de conflitos semelhantes.

Na amostra do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, essa característica é particularmente relevante porque a concentração setorial não foi acompanhada por elevada utilização da conciliação. Das 4 propostas identificadas nos 83 processos, 2 foram apresentadas pelo setor varejista, 1 por instituição bancária e 1 por associação, não havendo registro de proposta no setor de energia elétrica. Assim, os três segmentos que concentram 65 processos da amostra responderam conjuntamente por apenas 3 das 4 propostas conciliatórias registradas.

Esse resultado não permite afirmar que a condição de litigante habitual seja a causa da reduzida apresentação de propostas, mas oferece elemento empírico compatível com a hipótese discutida na seção 2.4: a experiência reiterada com conflitos semelhantes pode influenciar a forma como determinados fornecedores avaliam a conveniência de negociar ou aguardar a solução judicial. A literatura também aponta que grandes litigantes dispõem de maior capacidade econômica e jurídica para suportar a duração dos processos, circunstância que pode reduzir a pressão para uma composição imediata (Cremonezi; Costa; Rodrigues, 2024).

A distribuição setorial, portanto, não constitui apenas uma característica quantitativa da amostra. No Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, ela qualifica o achado anteriormente identificado: a baixa incidência de propostas conciliatórias ocorre em um universo no qual predominam setores com presença recorrente de grandes fornecedores, aspecto que será retomado na análise das formas de resolução dos conflitos e, posteriormente, do cumprimento das decisões judiciais.

Prosseguindo na análise empírica, o terceiro gráfico apresenta as formas de resolução dos conflitos identificadas na amostra pesquisada, distinguindo-se a autocomposição e a heterocomposição.

Gráfico 3 – Comparativo das formas de resolução dos conflitos no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023–2024)

Fonte: Elaboração própria a partir de dados obtidos junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte em 2026.

Os dados revelam significativa predominância da heterocomposição no universo analisado. Dos 83 processos examinados, 80 foram solucionados por decisão judicial, sendo 43 referentes ao ano de 2023 e 37 ao ano de 2024. A autocomposição, por sua vez, esteve presente em apenas 3 processos, correspondendo a 3,61% da amostra total. Considerando a distribuição anual, a heterocomposição correspondeu a 100% dos processos analisados em 2023 e a 92,5% em 2024, enquanto a autocomposição representou 7,5% dos processos de 2024 e não foi identificada em 2023.

Para ilustrar um dos casos de autocomposição identificados na amostra, menciona-se o processo nº 0801652-73.2024.8.20.5101, no qual a consumidora alegou ter sido indevidamente inscrita em cadastro de inadimplentes em razão de débito atribuído à instituição bancária ré. Na audiência de conciliação realizada em 08/07/2024, a instituição apresentou proposta, posteriormente aceita pela autora, consistente no pagamento de R\$ 4.000,00, no prazo de 20 dias úteis, e no cancelamento do contrato objeto da controvérsia. O acordo foi homologado judicialmente e posteriormente cumprido. O caso evidencia a possibilidade de encerramento da controvérsia mediante autocomposição.

Embora a autocomposição constitua uma diretriz expressamente valorizada pela Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]), a predominância da heterocomposição indica que sua concretização foi reduzida no conjunto de processos analisados. O dado é relevante porque demonstra que a realização das audiências destinadas à tentativa de conciliação não se converteu, na maioria dos casos, em solução consensual, permanecendo a decisão judicial heterocompositiva como principal mecanismo de resolução dos conflitos. Esse resultado reforça a necessidade de distinguir a existência de um espaço institucional destinado à conciliação de sua efetiva capacidade de produzir acordos, aspecto que será retomado na análise das características dos casos e das estratégias dos litigantes.

Quando comparados a dados mais amplos do Poder Judiciário, os resultados encontrados no Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN também revelam uma incidência reduzida da conciliação. De acordo com o relatório Justiça em Números 2025, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, o índice de conciliação na fase de conhecimento não criminal dos Juizados Especiais foi de 14,2% no conjunto dos Tribunais de Justiça, enquanto o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte apresentou índice de 9,7% (Conselho Nacional de Justiça, 2025). Na presente pesquisa, a autocomposição foi identificada em apenas 3 dos 83 processos analisados, correspondendo a 3,61% da amostra.

Embora os indicadores não sejam metodologicamente idênticos, o índice do CNJ corresponde a um indicador institucional de conciliação na fase de conhecimento, enquanto o percentual desta pesquisa resulta da classificação das formas de resolução dos processos que compõem a amostra, em especial aqueles arquivados na fase executiva. A comparação permite situar o resultado local em relação ao contexto mais amplo dos Juizados Especiais. O percentual observado em Caicó/RN mostra-se inferior tanto ao índice registrado para o TJRN quanto ao indicador

agregado dos Tribunais de Justiça, reforçando a relevância empírica da baixa incidência da autocomposição identificada nesta pesquisa.

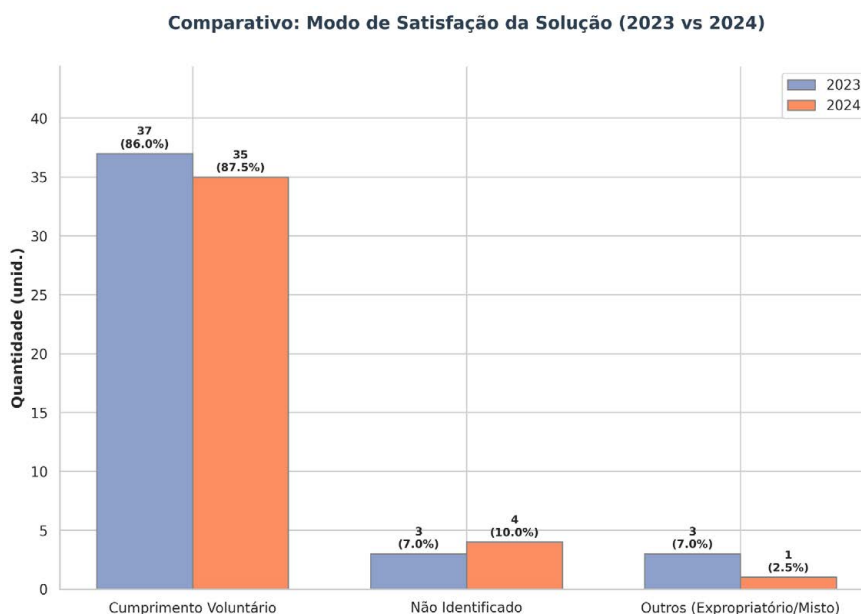
Esse resultado, contudo, não permite interpretar a baixa incidência da autocomposição simplesmente como resistência das partes à conciliação. A análise qualitativa de um dos processos identificados na amostra evidencia situação distinta. Trata-se do processo nº 0800543-24.2024.8.20.5101, no qual a consumidora adquiriu um bebedouro que apresentou defeito. Durante a audiência de conciliação realizada em 09/04/2024, a empresa ré apresentou proposta para que o produto fosse encaminhado à assistência técnica autorizada para análise e eventual reparo, no prazo de 30 dias úteis.

A proposta foi recusada pela parte autora, que anuiu ao julgamento do mérito. Posteriormente, sobreveio sentença de procedência, determinando o conserto ou a substituição do produto por outro de igual ou superior qualidade, cumulada com condenação ao pagamento de R\$ 2.000,00 por danos morais. Interposto recurso pela empresa, a decisão foi mantida pela Turma Recursal.

O caso demonstra que a ausência de acordo não necessariamente representa ineficácia da audiência conciliatória ou indisposição absoluta das partes para solucionar o conflito. Nesse processo, a própria tentativa de composição permitiu identificar a insuficiência da proposta apresentada diante da pretensão da consumidora, que buscou no processo judicial uma solução mais ampla para a controvérsia. A heterocomposição, nesse contexto, desempenhou função relevante diante da inexistência de convergência quanto aos termos da solução consensual, proporcionando resposta jurisdicional mais ampla à pretensão apresentada pela parte autora.

A prestação jurisdicional não se esgota com a prolação da sentença impositiva ou homologatória, uma vez que a efetividade da tutela jurisdicional também depende da satisfação concreta da obrigação reconhecida no título executivo judicial. Nesse contexto, o presente gráfico dedica-se a mapear as formas pelas quais ocorreu a satisfação da solução final no âmbito do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN

Gráfico 4 – Comparativo do modo de satisfação da solução final no Juizado Especial Cível de Caicó/RN (2023–2024)



Fonte: Elaboração própria a partir de dados obtidos junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte em 2026.

A combinação desses resultados permite identificar uma dimensão relevante da dinâmica observada no Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN. A predominância da heterocomposição não foi acompanhada por elevada necessidade de medidas coercitivas na fase satisfativa: embora 80 processos tenham sido solucionados por decisão judicial heterocompositiva (vide gráfico 3), 72 processos da amostra apresentaram cumprimento voluntário. O dado indica que a baixa incidência de acordos não foi acompanhada, na mesma proporção, por resistência ao cumprimento das obrigações reconhecidas judicialmente.

Em contraponto a esse resultado, o processo nº 0802528-28.2024.8.20.5101 ilustra situação em que a decisão judicial favorável não resultou na efetiva satisfação do direito reconhecido. A demanda envolvia descontos

realizados em benefício previdenciário da parte autora, atribuídos a serviço associativo não contratado. Após a sentença de procedência, que determinou a restituição de R\$ 155,72 e fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00, foram realizadas pesquisas patrimoniais por meio do Sisbajud e do Renajud, ambas infrutíferas. Diante da ausência de bens penhoráveis, o cumprimento de sentença foi posteriormente extinto sem resolução do mérito, nos termos do art. 53, § 4º, da Lei nº 9.099/1995 (Brasil, [2021]). O caso evidencia que a obtenção de uma decisão judicial favorável não assegura, por si só, a efetiva satisfação material do direito reconhecido.

A combinação entre a predominância da heterocomposição e o elevado cumprimento voluntário apresenta uma particularidade quando confrontada com a literatura sobre litigância habitual. A perspectiva dos *repeat players*, desenvolvida por Galanter (1974) e aplicada ao contexto brasileiro por Asperti *et al.* (2019), permite compreender como a participação reiterada no sistema de justiça proporciona experiência acumulada e maior capacidade de avaliar riscos, custos e resultados possíveis da litigância, especialmente entre fornecedores de produtos e serviços envolvidos em demandas semelhantes. Na presente pesquisa, entretanto, essa perspectiva ganha contornos particulares: o dado de 72 cumprimentos voluntários sugere que a experiência acumulada com a litigância pode ser compatível, em determinadas circunstâncias, tanto com a opção pelo prosseguimento judicial quanto com o cumprimento da solução posteriormente estabelecida.

Essa interpretação encontra particular interesse no setor bancário, que concentra 39 dos 83 processos analisados. Machado e Santos (2023) identificam, entre as vantagens das instituições financeiras enquanto litigantes habituais, o conhecimento especializado, a estrutura técnica e a capacidade de avaliar a probabilidade de perda. Quando confrontada com os dados desta pesquisa, essa perspectiva permite levantar a hipótese de que a decisão de não celebrar acordo e, posteriormente, cumprir voluntariamente a decisão judicial pode estar inserida em uma avaliação estratégica dos custos e benefícios do litígio. Se o litigante possui condições de estimar os riscos do processo e as consequências econômicas de uma eventual condenação, a ausência de acordo não necessariamente significa resistência à solução do conflito, podendo representar uma opção por aguardar a definição judicial e, uma vez estabelecida a obrigação, proceder ao seu cumprimento.

Essa hipótese, contudo, não pode ser confirmada diretamente pelos dados coletados. A pesquisa não investigou as motivações dos fornecedores nem estabeleceu indicadores capazes de identificar, individualmente, quais litigantes poderiam ser classificados como *repeat players*. A literatura, portanto, oferece uma chave interpretativa para o padrão observado, mas não permite atribuir causalmente o elevado cumprimento voluntário à condição de litigante habitual.

Sob essa perspectiva, o principal achado não reside apenas na baixa incidência da autocomposição, mas na coexistência entre baixa utilização dos acordos e elevado cumprimento voluntário da solução final. A amostra revela, de um lado, que apenas 3,61% dos processos foram solucionados consensualmente e, de outro, que 86,75% apresentaram adimplemento espontâneo. O contraste sugere que a ausência de composição consensual não deve ser confundida com incapacidade de resolução dos conflitos. No universo pesquisado, os conflitos foram predominantemente solucionados por decisão judicial heterocompositiva e, uma vez definida a obrigação, esta foi cumprida voluntariamente na maioria dos casos.

4 Considerações finais

A presente pesquisa encontrou seu objeto na investigação da efetiva forma pela qual as relações consumeristas são resolvidas na prática forense do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN. Para tanto, observou-se a prevalência maciça da heterocomposição frente à justiça conciliatória, verificando-se que, embora as audiências de conciliação e mediação sejam realizadas, houve um número extremamente reduzido de propostas compositivas, prevalecendo a decisão judicial heterocompositiva como principal forma de resolução dos conflitos analisados nos anos de 2023 e 2024.

Os resultados também revelam uma concentração relevante de processos em setores econômicos marcados pela presença de grandes fornecedores, especialmente o setor bancário, que correspondeu a 39 dos 83 processos analisados. Embora a pesquisa não permita estabelecer uma relação causal entre a condição de litigante habitual e a baixa incidência de acordos, os dados revelam um padrão empírico relevante, marcado pela concentração de grandes fornecedores em setores caracterizados pela recorrência de conflitos semelhantes e pela reduzida apresentação de propostas conciliatórias. A literatura sobre litigância habitual oferece, nesse contexto, uma chave

interpretativa para compreender esse padrão, especialmente ao considerar que a participação reiterada no sistema de justiça pode proporcionar maior experiência e capacidade de avaliar riscos, custos e resultados possíveis da litigância, circunstância que pode influenciar a disposição para negociar ou aguardar a definição judicial.

Além disso, no tocante à fase satisfativa dos dados empíricos analisados, foi possível constatar a predominância do cumprimento voluntário das obrigações reconhecidas nos processos examinados. Desse modo, o elevado índice de adimplemento espontâneo demonstra que, uma vez definida a solução do conflito, a satisfação da obrigação ocorreu voluntariamente na maioria dos casos, enquanto a utilização de medidas expropriatórias ou outros mecanismos coercitivos mostrou-se excepcional.

Desse modo, conclui-se que, no âmbito do Juizado Especial Cível da Comarca de Caicó/RN, no que diz respeito às relações de consumo, apesar do louvável incentivo à autocomposição, a realização das audiências de conciliação não se traduziu, na amostra analisada, em elevada incidência de soluções consensuais. A baixa quantidade de propostas conciliatórias e o predomínio da heterocomposição indicam que a existência do espaço institucional destinado à composição não é, por si só, suficiente para assegurar a efetiva celebração de acordos.

Os resultados encontrados demonstram, contudo, que a implementação da política pública de tratamento adequado dos conflitos ainda enfrenta obstáculos práticos no contexto empírico investigado. Nesse sentido, Kazuo Watanabe (2011) sustenta que a institucionalização da conciliação e da mediação não tem por finalidade apenas reduzir o número de processos, mas também assegurar a solução mais adequada ao conflito e promover o acesso à ordem jurídica justa. Os dados desta pesquisa sugerem dificuldades para a concretização desses objetivos no âmbito da amostra analisada, diante da reduzida incidência de propostas conciliatórias.

Diante dessa constatação, faz-se necessário um exame da praxe forense voltado ao aprimoramento dessa política judiciária, especialmente no que diz respeito à sua efetividade prática. Nesse sentido, a possibilidade de flexibilização da obrigatoriedade da audiência em determinadas hipóteses, consideradas as especificidades da demanda e as características dos litigantes envolvidos, bem como a reflexão acerca da condução do ato processual em contextos de elevada sobrecarga de pautas, constituem aspectos que merecem maior aprofundamento, sem que os dados desta pesquisa, isoladamente, autorizem a defesa de sua dispensa como regra geral.

Portanto, ponderando-se a proposta constitucional segundo a qual os Juizados Especiais foram instituídos, verifica-se que a discussão acerca de eventual flexibilização procedimental em situações específicas merece ser considerada como hipótese de aprimoramento institucional, não se mostrando incompatível com os objetivos de ampliação do acesso à justiça e de proteção dos direitos. Os resultados obtidos nesta pesquisa, especialmente a reduzida incidência de soluções consensuais, apesar da elevada realização de audiências de conciliação, sugerem a necessidade de novas investigações sobre a efetiva contribuição da audiência obrigatória para a solução célere e eficiente dos conflitos consumeristas, inclusive mediante estudos comparativos envolvendo outras unidades jurisdicionais.

Referências

- ASPERTI, M. C. A.; SILVA, P. E. A.; GABBAY, D. M.; COSTA, S. H. Why the “Haves” Come Out Ahead in Brazil? Revisiting Speculations Concerning Repeat Players and One-Shooters in the Brazilian Litigation Setting. **Revista Direito Público**, Porto Alegre, v. 16, n. 88, p. 11-33, jul./ago. 2019. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3503>. Acesso em: 10 set. 2026.
- BACELLAR, R. P. Juizados Especiais: acertos e desacertos. **Revista CEJ**, Brasília, DF, v. 5, n. 13, p. 149-161, jan./abr. 2001. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/390>. Acesso em: 10 set. 2026.
- BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2026a]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 set. 2026.
- BRASIL. Conselho da Justiça Federal. Centro de Estudos Judiciários. **IV Jornada de Direito Processual Civil: enunciados aprovados**. Brasília, DF: CEJ/CJF, 2025. Disponível em: https://www.academia.edu/145313617/Enunciados_Aprovados_IV_Jornada_de_Direito_Processual_Civil_do_CJF_NOV. Acesso em: 19 jul. 2026.

BRASIL. **Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984.** Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Brasília, DF: Presidência da República, 1984. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/17244.htm. Acesso em: 19 jul. 2026.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 13 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001.** Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF: Presidência da República, [2006]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110259.htm. Acesso em: 13 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009.** Dispõe sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/12153.htm. Acesso em: 13 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2026b]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 8 jun. 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; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, n. 121, p. 4, 29 jun. 2015. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=13140&ano=2015&ato=5400XW65UNVpWT602>. Acesso em: 8 jun. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2.071.340/MG.** Tema Repetitivo 1.271. Relatora: Min. Maria Isabel Gallotti. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2023. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202301469019&dt_publicacao=07/08/2024. Acesso em: 8 jun. 2026.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à Justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1998.

COMPARATO, F. K. O poder judiciário no Brasil. **Caderno IHUideias**, São Leopoldo, ano 13, n. 222, 2015. Disponível em: <https://ihu.unisinos.br/images/stories/cadernos/ideias/222cadernosihuideias.pdf>. Acesso em: 13 maio 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Fórum Nacional de Juizados Especiais. **Enunciados Cíveis.** Brasília, DF: CNJ/FONAJE, 2026a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/juizados-especiais/enunciados-fonaje/enunciados-civeis/>. Acesso em: 19 jul. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Justiça em números 2025.** Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/11/justica-em-numeros-2025.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 219, p. 2-14, [2026b]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 19 jul. 2026.

CREMONEZI, A. L. M.; COSTA, P. A.; RODRIGUES, A. F. N. Conciliação judicial entre litigantes eventuais e repetitivos nas relações de consumo: desafios e perspectivas. **Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos**, Natal, v. 17, n. 1, p. 154-175, jan./jun. 2024. DOI: <https://doi.org/10.21680/1982-310X.2024v17n1ID37496>

DIDIER JR., F. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 21. ed. Salvador: JusPodivm, 2019.

FOLBERG, J.; TAYLOR, A. **Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio**. Cidade do México: Editorial Limusa, 1996.

GALANTER, M. Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. **Law & Society Review**, [s. l.], v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974. DOI: <https://doi.org/10.2307/3053023>

MACHADO, V. G.; SANTOS, R. G. Instituições Financeiras Enquanto Litigantes Habituais: uma análise crítica sobre suas vantagens competitivas no atual cenário de grande litigiosidade bancária. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, [s. l.], v. 17, n. 1, p. 56-79, 2023. DOI: <https://doi.org/10.58766/rpgbcb.v17i1.1184>

NUNES, A. C. O. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2016.

PACHECO, S. B. Desafios dos quase trinta anos de existência dos Juizados Especiais: as demandas repetitivas e os litigantes habituais. **Revista do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte**, Natal, v. 4, n. 2, p. 13-24, jul./dez. 2024. Disponível em: <https://revista.tjrn.jus.br/repojurn/article/view/81>. Acesso em: 10 set. 2026.

SANTOS, P. H.; LEITE, A. P. P. Histórico dos métodos autocompositivos no direito brasileiro. **Revista do Direito Público**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 85-103, dez. 2022. DOI: <https://doi.org/10.5433/1980-511X.2022v17n03p85>

SESSA, A. L. A crise do Poder Judiciário no Juizado Especial Cível: dicotomia entre a obrigatoriedade da audiência de conciliação e o princípio da celeridade. **Revista de Direito**, Viçosa, v. 16, n. 2, 2024. DOI: <https://doi.org/10.32361/2024160219192>

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (org.). **Heterocomposição e autocomposição no acesso à justiça**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020. Disponível em: <https://pedroejoaoeditores.com.br/produto/heterocomposicao-e-autocomposicao-no-acesso-a-justica/>. Acesso em: 13 maio 2026.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018.

WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 36, n. 195, p. 381-389, maio 2011. Disponível em: <https://portal.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2026.